



DE SLEUTEL NAAR VERBINDING  
TUSSEN PROFESSIONAL EN ORGANISATIE

## Algemene Voorwaarden Zorgzorro B.V.

Versie 1.0 januari 2025

### Artikel 1. Definities

- 1.1 Zorgzorro B.V.: de Besloten Vennootschap Zorgzorro B.V., gevestigd te Tilburg en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 78346991.
- 1.2 De klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Zorgzorro B.V. een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3 Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.4 Diensten: alle diensten die Zorgzorro B.V. voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het matchen van professionals en organisaties, het verzorgen van de leerlijn Zorgzorro Academie, het verzorgen van facultatieve trainingen, (online) coaching.
- 1.5 Overeenkomst: de overeenkomst tussen Zorgzorro B.V. en de klant krachtens welke Zorgzorro B.V. de dienst zal uitvoeren.
- 1.6 Informatie: alle gegevens afkomstig van de klant.
- 1.7 Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.
- 1.8 Advies: het resultaat van de werkzaamheden van Zorgzorro B.V..
- 1.9 Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Zorgzorro B.V. worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.
- 1.10 Website: [www.zorgzorro.nl](http://www.zorgzorro.nl).

### Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Zorgzorro B.V. gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, overige verrichte handelingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 Door ondertekening van een overeenkomst van opdracht of opdrachtbevestiging, een offerte dan wel een akkoord via de e-mail, verklaart de klant dat hij/zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van Zorgzorro B.V. en dat hij/zij met deze voorwaarden akkoord gaat.
- 2.3 In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst/offerte prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst/offerte.
- 2.4 Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op handelingen van derden en/of leveranciers die door Zorgzorro B.V. zijn ingehuurd betreffende het uitvoeren van de levering of dienst.
- 2.5 De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt door in gebruik name van deze algemene voorwaarden verworpen.

### Artikel 3. Offertes en aanbiedingen

- 3.1 Offertes van Zorgzorro B.V. zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 7 dagen na de datum waarop het aanbod aan de klant is medegedeeld.  
Als de klant een aanbod niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod.
- 3.2 Zorgzorro B.V. zal in het aanbod aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van het aanbod. De in het aanbod genoemde prijzen gelden voor de in het aanbod genoemde periode, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders afgesproken. In het aanbod staat tevens de overeengekomen prijs van de gekozen dienst (opdracht, bijeenkomst of training).
- 3.3 Zorgzorro B.V. behoudt zich het recht voor om een aanbetaling aan de klant te factureren alvorens Zorgzorro B.V. start met de uitvoering van de opdracht c.q. bijeenkomst of training. In het aanbod wordt het bedrag van de aanbetaling opgenomen en deze aanbetaling dient binnen 24 uur na ontvangst van de factuur te zijn voldaan. Tevens behoudt Zorgzorro B.V. zich het recht voor om het volledige bedrag vooraf aan de klant in rekening te brengen.
- 3.4 De in het aanbod genoemde prijzen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
- 3.5 Afspraken over deadlines worden in het aanbod schriftelijk overeengekomen. Indien levering door Zorgzorro B.V. afhangt van feedback of input van de klant, is Zorgzorro B.V. nimmer aansprakelijk voor vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. Zorgzorro B.V. is dan gerechtigd de deadline eenzijdig te verschuiven.
- 3.6 Indien blijkt dat de bij de aanvraag, offerte of overeenkomst door de klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Zorgzorro B.V. het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.
- 3.7 Zorgzorro B.V. is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor fouten in het aanbod wanneer de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.
- 3.8 Alle door Zorgzorro B.V. gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, exclusief btw en overige vastgestelde heffingen en kosten van derden voor advies tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 3.9 Zorgzorro B.V. behoudt zich het recht voor om prijzen tussentijds te wijzigen. Indien de prijzen van aangeboden producten stijgen na totstandkoming van de overeenkomst, dan is de klant gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of bepaling zijn hierbij uitgesloten.
- 3.10 Zorgzorro B.V. behoudt zich het recht voor om jaarlijks prijzen te verhogen van, doch niet daartoe beperkt, jaarabbonementen, leergang, trainingen, workshops, met een percentage gelijk aan de stijging van de consumentenprijsindex, vastgesteld door het CBS. Deze verhoging van de prijzen geeft de klant geen recht om de overeenkomst te ontbinden.

- 3.11 Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Zorgzorro B.V. zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van het aanbod, dan is Zorgzorro B.V. bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.
- 3.12 In geval van een traject met een vooraf bepaalde duur is de klant zelf verantwoordelijk voor het tijdig inplannen van afspraken of (coaching)sessies. Niet tijdig ingeplande afspraken en/of sessies komen te vervallen na afloop van de duur van de overeenkomst. Tevens kan door de klant geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook.

#### **Artikel 4. Overeenkomst en meerwerk**

- 4.1 Een overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant op enigerlei wijze een mededeling aan Zorgzorro B.V. verricht inhoudende de aanvaarding van een offerte of een aanbieding.
- 4.2 Na het tot stand komen van een overeenkomst kan deze enkel met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.
- 4.3 Na het tot stand komen van een overeenkomst, zal Zorgzorro B.V. binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering van de diensten.
- 4.4 Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de klant en Zorgzorro B.V. zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.
- 4.5 Indien Zorgzorro B.V., door omstandigheden ten tijde van het aanbod of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen is in het aanbod of de opdrachtbevestiging, is Zorgzorro B.V. gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan de klant in rekening te brengen. Indien de klant bezwaar heeft tegen de meerkosten die Zorgzorro B.V. in rekening wenst te brengen, heeft de klant het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij de klant gehouden is het tot dusver door Zorgzorro B.V. uitgevoerde werk te vergoeden.
- 4.6 Wijzigingen in een oorspronkelijke opdracht door toedoen van de klant kan de overeengekomen tijdsplanning en de kosten voor uitvoering beïnvloeden. De meerkosten die het gevolg zijn van wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht door de klant zijn voor rekening van de klant. Zorgzorro B.V. zal, voor zover dit binnen zijn mogelijkheden ligt, voorafgaand aan de werkzaamheden een opgave doen van de meerkosten.

#### **Artikel 5. Rechten en verplichtingen voor Zorgzorro B.V.**

- 5.1 Zorgzorro B.V. garandeert dat de aan haar verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 5.2 Zorgzorro B.V. spant zich in om de gegevens die Zorgzorro B.V. voor de klant opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.



DE SLEUTEL NAAR VERBINDING  
TUSSEN PROFESSIONAL EN ORGANISATIE

- 5.3 Bij kenbaar gemaakte klachten van de klant over de geleverde diensten en/of producten treedt Zorgzorro B.V. met de klant in overleg om te streven naar een voor beiden passende oplossing.
- 5.4 Zorgzorro B.V. is gerechtigd om voor promotionele doeleinden zoals reviews de gegevens (naam, bedrijfsnaam en functie) van de klant te publiceren op de website van Zorgzorro B.V. en/of overige promotionele uitingen van Zorgzorro B.V. zoals Social Media: LinkedIn en Instagram.
- 5.5 Zorgzorro B.V. is gerechtigd om, indien de klant in gebreke is met het nakomen van zijn betalingsverplichting, het recht om deelname op te schorten.
- 5.6 Zorgzorro B.V. werkt offline en online en zorgt zelf voor een locatie waar de offline bijeenkomsten kunnen plaatsvinden. Indien de klant kenbaar maakt de bijeenkomst op een andere locatie te willen laten plaatsvinden, kan er in overleg met Zorgzorro B.V. een andere afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze andere locatie zijn voor rekening van de klant.

#### **Artikel 6. Rechten en verplichtingen voor de klant**

- 6.1 De klant dient zich in beginsel te houden aan de in deze voorwaarden neergelegde bepalingen, tenzij anders overeengekomen.
- 6.2 De klant dient Zorgzorro B.V. te voorzien van alle juiste gegevens waarvan de klant redelijkerwijs kan voorzien dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst. De klant is in ieder geval verplicht Zorgzorro B.V. onverwijld op de hoogte te stellen, dan wel op de hoogte te laten stellen door een derde, van wijzigingen in persoonsgegevens, bedrijfsgegevens of overige informatie waar Zorgzorro B.V. om verzoekt.
- 6.3 Indien in uitzondering op artikel 6.2 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Zorgzorro B.V. zijn verstrekt, heeft Zorgzorro B.V. het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de klant in rekening te brengen.
- 6.4 De klant stelt Zorgzorro B.V. steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, telefoonnummer en e-mail.
- 6.5 Bij klachten over de door Zorgzorro B.V. geleverde diensten en/of producten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan Zorgzorro B.V. binnen 7 werkdagen na afronding van het traject. De klant vrijwaart Zorgzorro B.V. één jaar na levering van alle diensten van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde diensten en/of producten.
- 6.6 De klant dient zelf reservekopieën te maken van alle materialen/gegevens als omschreven in artikel 6.2 die Zorgzorro B.V. nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is Zorgzorro B.V. niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.



DE SLEUTEL NAAR VERBINDING  
TUSSEN PROFESSIONAL EN ORGANISATIE

- 6.7 Wanneer Zorgzorro B.V. inloggegevens aan de klant verstrekt dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Zorgzorro B.V. is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de inloggegevens en mag erop vertrouwen dat de klant degene is die inlogt door middel van de aan de klant verstrekte inloggegevens.
- 6.8 De klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die hij/zij in het kader van de overeenkomst tussen de klant en Zorgzorro B.V. tijdens de samenwerking of uit andere bron heeft verkregen. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door de andere partij is medegedeeld of als dit blijkt uit de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

#### **Artikel 7. Levering en Levertijd**

- 7.1 De door Zorgzorro B.V. te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en worden in overleg met de klant vastgesteld. De door Zorgzorro B.V. opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de klant.
- 7.2 Een door Zorgzorro B.V. vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt Zorgzorro B.V. niet van rechtswege in verzuim.
- 7.3 Bij overschrijding van de leveringstermijn met meer dan 30 dagen, komt de klant de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien Zorgzorro B.V., na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
- 7.4 De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Zorgzorro B.V. mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2 en de gegevens die noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen uitvoeren.
- 7.5 Aan de leveringsplicht van Zorgzorro B.V. zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Zorgzorro B.V. geleverde zaken een keer aan de klant zijn aangeboden.

#### **Artikel 8 Betaling**

- 8.1 De betalingsverplichting van de klant vangt aan op de dag waarop de overeenkomst tot stand komt.
- 8.2 Alle door Zorgzorro B.V. verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen na factuurdatum betaald te worden op een door Zorgzorro aangegeven wijze in euro's, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.3 Indien de klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is. Tevens vervalt de in voorkomend geval afgesproken mogelijkheid tot termijnbetaling en zal het resterende bedrag direct en in zijn totaliteit opeisbaar zijn door Zorgzorro B.V..



DE SLEUTEL NAAR VERBINDING  
TUSSEN PROFESSIONAL EN ORGANISATIE

- 8.4 In geval van niet-tijdige betaling kan Zorgzorro B.V. besluiten haar werkzaamheden tijdelijk stil te leggen tot het moment van betaling.
- 8.5 Indien na het sturen van een reminder betaling uitblijft, kan Zorgzorro B.V. besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen.
- 8.6 Bij een niet-tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, gehouden tot betaling van een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 40,- excl. btw bedragen en tevens de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en de eventuele gerechtelijke procedure bij de rechtbank of het gerechtshof, tenzij de wet anders bepaalt.
- 8.7 De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de klant wordt gelegd en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- 8.8 In bovenstaande gevallen heeft Zorgzorro B.V. voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor de klant die hierdoor mocht ontstaan.
- 8.9 De klant kan bezwaren tegen de door Zorgzorro B.V. verzonden facturen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Zorgzorro B.V. kenbaar maken. Na die termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen en vervalt het recht op reclames voor de klant. Na ontvangst van het bezwaar zal Zorgzorro B.V. een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.
- 8.10 Alle door Zorgzorro B.V. geleverde producten en diensten blijven eigendom van Zorgzorro B.V. totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Zorgzorro B.V. zijn voldaan.

#### **Artikel 9. Voorbehoud van eigendom & intellectueel eigendom**

- 9.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, adviezen, offertes, modellen, technieken, instrumenten alsmede voorbereidend materiaal en uitgebrachte rapportages berusten uitsluitend bij Zorgzorro B.V. tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.2 De door Zorgzorro B.V. geleverde producten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden verveelvoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.3 De inhoud van de website, waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Zorgzorro B.V. en worden beschermd door auteursrechten en intellectuele of industriële eigendomsrechten die onder het toepasselijk recht bestaan. Het is gebruikers van de website niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te verveelvoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van Zorgzorro B.V..

- 9.4 Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door Zorgzorro B.V. ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusieve eigendom van Zorgzorro B.V., tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.
- 9.5 Zorgzorro B.V. is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van Zorgzorro B.V. plaatst of aan Zorgzorro B.V. toestuurt in het kader van de dienstverlening. Indien de door de klant geplaatste informatie/content op enige wijze inbreuk maakt op de rechten van derden of in strijd is met wet en regelgeving zal de klant Zorgzorro B.V. vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.
- 9.6 Iedere handeling welke in strijd is met artikel 9.2 en artikel 9.3 en artikel 14.5 wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
- 9.7 Bij inbreuk heeft Zorgzorro B.V. recht op een vergoeding ter hoogte van tenminste twee maal de door haar gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

#### **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

- 10.1 Iedere overeenkomst tussen Zorgzorro B.V. en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst waarbij Zorgzorro B.V. gehouden is haar verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. Zorgzorro B.V. kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten of de mate waarin het leveren van de diensten bijdraagt aan het door de klant en Zorgzorro B.V. gestelde doel.
- 10.2 De klant is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van handelingen zoals door Zorgzorro B.V. zijn geadviseerd.
- 10.3 Indien Zorgzorro B.V. onverhoopt hetgeen bepaald in artikel 10.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 1 maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw), althans tot dat gedeelte van het bedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid van Zorgzorro B.V. is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van de verzekeraar van Zorgzorro B.V. in voorkomend geval.
- 10.4 Zorgzorro B.V. is alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te verstaan:
- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Zorgzorro B.V. aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Zorgzorro B.V. toegerekend kunnen worden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.



**DE SLEUTEL NAAR VERBINDING  
TUSSEN PROFESSIONAL EN ORGANISATIE**

- 10.5 Zorgzorro B.V. sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van door Zorgzorro B.V. geleverde diensten en/of producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet aan de kant van Zorgzorro B.V..
- 10.6 Zorgzorro B.V. is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, gedeerde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de overeenkomst.
- 10.7 De klant vrijwaart Zorgzorro B.V. voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatige, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan contractant geleverde producten en diensten van Zorgzorro B.V..

**Artikel 11. Onderbreking van de diensten en overmacht**

- 11.1 Zorgzorro B.V. is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Indien de overmacht gedurende een termijn van 30 dagen blijft voortbestaan, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend.
- 11.2 Zorgzorro B.V. is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Zorgzorro B.V. weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Zorgzorro B.V. kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is aan een derde partij met wie Zorgzorro B.V. een overeenkomst is aangegaan.
- 11.3 Naast het bepaalde in lid 11.2 is onder overmacht zeker te verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie is aangenomen.
- 11.4 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke van de wil van Zorgzorro B.V. onafhankelijke omstandigheid – ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst reeds te voorzien – die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen: werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van directie en team van Zorgzorro B.V., transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen, epidemieën, pandemieën, bedrijfsstoringen bij Zorgzorro B.V., wanprestatie door leveranciers van Zorgzorro B.V. waardoor Zorgzorro B.V. haar verplichtingen jegens de klant niet (meer) kan nakomen alsmede andere ernstige storingen in het bedrijf van Zorgzorro B.V. of diens leveranciers.
- 11.5 Bij overmacht heeft Zorgzorro B.V. tevens ter keuze het recht om de termijn van levering met de duur der overmacht te verlengen of de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd, te ontbinden zonder dat Zorgzorro B.V. in welke vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding, behoudens krachtens het bepaalde in artikel 78 Boek 6 Burgerlijk Wetboek.

## Artikel 12. Duur overeenkomst en beëindiging

- 12.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit het aanbod anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.
- 12.2 Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door de klant is uitgesloten, onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde.
- 12.3 Beide partijen, zowel de klant als Zorgzorro B.V., komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.
- 12.4 In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.3 kan Zorgzorro B.V. de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:
- aan de klant (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
  - ten aanzien van de klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
  - het vermoeden bestaat dat de klant niet aan zijn of haar betalingsverplichting bij verlenging van de overeenkomst kan voldoen;
  - de klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de overeenkomst met Zorgzorro B.V. voortvloeiende verplichting;
  - de klant inbreuk maakt op rechten van derden;
  - de klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Zorgzorro B.V.;
  - de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
  - bij terugkerende betalingsproblemen.
- Zorgzorro B.V. zal wegens een beëindiging, zoals bepaald in dit artikel, nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.
- 12.5 Indien de klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.3 en 12.4 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Zorgzorro B.V. vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 12.6 Zorgzorro B.V. behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien Zorgzorro B.V. overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt zij de klant hiervan op de hoogte. Het staat de klant vervolgens vrij om de overeenkomst te ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden gelding krijgen of tot ten hoogste 7 dagen na het inwerking treden van deze nieuwe algemene voorwaarden.

### **Artikel 13. Conformiteit**

- 13.1 Zorgzorro B.V. zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in het aanbod overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van de klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in het aanbod overeengekomen beoogde resultaat, zullen de klant en Zorgzorro B.V. in overleg treden om het geleverde alsnog aan de beoogde resultaten te laten voldoen.
- 13.2 In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 13.1, zullen de kosten voor het meerwerk als bedoeld in dat artikel overeenkomstig het normale tarief van Zorgzorro B.V. worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van Zorgzorro B.V. aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Zorgzorro B.V..
- 13.3 Mocht vast komen te staan dat de gebrekkigheid van de door Zorgzorro B.V. te leveren diensten en/of producten voor rekening komt van Zorgzorro B.V., heeft de klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, behoudens hetgeen bepaald in deze voorwaarden.

### **Artikel 14. Bijzondere bepalingen leergang en trainingen Zorgzorro B.V.**

- 14.1 Er is door de klant geen enkel recht of verplichting te ontlede aan een leergang of training en ieder handelen van de klant is voor zijn/haar eigen rekening en risico. Zorgzorro B.V. aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de wijze waarop de klant de aan hem/haar gedoeerde wijze van Zorgzorro B.V. in de praktijk tot uitvoering brengt.
- 14.2 Zorgzorro B.V. is gerechtigd, indien de klant in gebreke is met het nakomen van de betalingsverplichting jegens Zorgzorro B.V., het recht op deelname op te schorten totdat de klant aan zijn/haar betalingsverplichting heeft voldaan.
- 14.3 Bij gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de klant vindt geen restitutie van de factuur plaats. Bij tussentijdse ontbinding van een leergang blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen bedrag.
- 14.4 De inhoud van een leergang, online content, het programma en of trainingen welke door Zorgzorro B.V. worden aangeboden kunnen tijdens de duur van de opdracht aangevuld dan wel gewijzigd worden.
- 14.5 De door Zorgzorro B.V. aan de klant verstrekte inloggegevens betreffende de online diensten mogen nimmer met derden worden gedeeld.
- 14.6 Zorgzorro B.V. behoudt zich het recht voor trainingen kosteloos te annuleren bij minder dan 6 aanmeldingen. Uiterlijk 2 weken voorafgaand aan de training worden ingehuurde trainer en klant(en) geïnformeerd over deze annulering.
- 14.7 Indien de klant de overeenkomst 2 weken vóór aanvang van de uitvoering van de opdracht/leerlijn/training wil annuleren is de klant verplicht een vergoeding te betalen van 50% van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium.

- 14.8 Indien de klant over gaat tot annulering van een overeengekomen losse coachingsessie, is de klant gehouden tot het betalen van een vergoeding voor de gereserveerde tijd:
- annulering tot 14 dagen voor de coachingsessie: 30% van de uurprijs die Zorgzorro B.V. is overeengekomen met de ingehuurde coach;
  - annulering tussen tot 7 dagen voor de coachingsessie: 50% van de uurprijs die Zorgzorro B.V. is overeengekomen met de ingehuurde coach;
  - annulering binnen 24 uur voor de coachingsessie: 75% van de uurprijs die Zorgzorro B.V. is overeengekomen met de ingehuurde coach;
  - indien de klant niet op het overeengekomen tijdstip voor de coachingsessie (online) aanwezig is, zal 100% van de uurprijs die Zorgzorro B.V. is overeengekomen met de ingehuurde coach in rekening gebracht worden.
- 14.9 Zorgzorro B.V. geeft de klant de mogelijkheid een ingeplande coachingsessie te verplaatsen, mits dit uiterlijk 24 uur voor aanvang van de coachingsessie aan Zorgzorro B.V. wordt gemeld. Indien niet uiterlijk 24 uur voor aanvang van de coachingsessie contact opgenomen is, of dezelfde coachingsessie voor een derde keer wordt verplaatst, vervalt de coachingsessie.
- 14.10 Zorgzorro B.V. spant zich in om te zorgen dat de klant gebruik kan maken van het platform waarop de content van het programma beschikbaar is. Zorgzorro B.V. verschaft echter geen enkele garantie dat het betreffende platform nimmer in onbruik geraakt en aanvaardt derhalve geen aansprakelijkheid voor het (tijdelijk) niet bereikbaar zijn van het platform.
- 14.11 Zorgzorro B.V. behoudt zich het recht voor de klant te verwijderen bij een bijeenkomst indien de klant door het gedrag een bijeenkomst belemmert. Restitutie van betaalde gelden is daarbij uitgesloten.
- 14.12 Indien Zorgzorro B.V. door overmacht (zoals genoemd in artikel 11) genoodzaakt is om een bijeenkomst of training te verplaatsen, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor de bijeenkomst of training voor een nader te bepalen datum.
- 14.13 Tenzij anders overeengekomen kan een bijeenkomst of training enkel op een in onderling overleg tussen Zorgzorro B.V. en de klant vast te stellen moment ingehaald worden indien de klant ziek is geweest dan wel met vakantie is geweest. In overmachtsituaties worden onderling nadere afspraken gemaakt.

#### **Artikel 15. Verwerking Persoonsgegevens**

- 15.1 Voor zover bij het uitvoeren van werkzaamheden in het kader van de dienstverlening van Zorgzorro B.V. persoonsgegevens van een wederpartij worden verwerkt, zullen deze persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze worden verwerkt, overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens en Algemene Verordening Gegevensbescherming. Zorgzorro B.V. verwijst voor verdere informatie naar de Privacyverklaring.



DE SLEUTEL NAAR VERBINDING  
TUSSEN PROFESSIONAL EN ORGANISATIE

## Artikel 16. Overige bepalingen en toepasselijk recht

- 16.1 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Zorgzorro B.V. en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
- 16.2 Indien de klant in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor Zorgzorro B.V. alleen bindend indien en voor zover deze door Zorgzorro B.V. uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 16.3 Indien Zorgzorro B.V. op eigen initiatief ten gunste van de klant afwijkt van de Algemene Voorwaarden, kunnen daar door de klant nimmer enige rechten aan ontleend worden.
- 16.4 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing.
- 16.5 Rechten en plichten voortvloeiende uit een overeenkomst kunnen slechts door de klant op een derden worden overgedragen indien Zorgzorro B.V. hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 16.6 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Zorgzorro B.V. partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- 16.7 De klant en Zorgzorro B.V. zullen eventuele geschillen eerst in onderling overleg en in der minne proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter.
- 16.8 Indien dwingendrechtelijk regels niet anders bepalen, is in eerste instantie de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Zorgzorro B.V., bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Zorgzorro B.V. en de klant tenzij een wettelijke bepaling anders voorschrijft.