
ALGEMENE VOORWAARDEN ZORG VOOR GOUDEN JAREN

ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, ook welke in meer- c.q. enkelvoud zijn vervoegd, in de navolgende betekenis gebruikt, voor zover uit de aard of strekking van de bepalingen niet anders voortvloeit.

1. ZVGJ: Zorg Voor Gouden Jaren, de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Heemskerklaan 38, 1412CJ te Naarden, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 66462959.
2. Wederpartij: iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie ZVGJ een overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten.
3. Consument: de wederpartij als bedoeld in het vorige lid, natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. Overeenkomst: iedere tussen ZVGJ en de wederpartij tot stand gekomen overeenkomst, waarmee ZVGJ zich jegens de wederpartij heeft verbonden tot het verlenen van diensten en/of de verkoop en levering van producten.
5. Diensten: de in het kader van de overeenkomst door ZVGJ te verlenen diensten, waaronder niet-limitatief bedoeld, begrepen kunnen zijn coaching, cursussen, workshops, trainingen, begeleiding en/of ondersteuning bij uiteenlopende activiteiten.
6. Programma: het geheel van diensten dat deel uitmaakt van de overeenkomst. Een programma kan een enkele dienst of activiteit inhouden, door ZVGJ te verzorgen op een enkele dag, maar ook diensten of activiteiten verspreid over meerdere dagen.
7. Deelnemer: degene te wiens behoefte de diensten worden verleend, al dan niet tevens wederpartij.
8. Producten: alle in het kader van een koopovereenkomst door ZVGJ aan de wederpartij te leveren producten, zoals e-books en tegoedbonnen.
9. Schriftelijk: naast traditionele schriftelijke communicatie, communicatie per e-mail.

ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van ZVGJ en iedere tot stand gekomen overeenkomst.
2. De toepasselijkheid van de eventuele algemene voorwaarden van de wederpartij, onder welke benaming dan ook aangeduid, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover hetgeen partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. Elk aanbod van ZVGJ is vrijblijvend, ook indien daarin een geldigheidsduur is vermeld. ZVGJ kan haar aanbod tot meteen na de aanvaarding daarvan door de wederpartij nog intrekken.
2. Kennelijke fouten en vergissingen in een aanbod van ZVGJ binden haar niet.
3. Iedere overeenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding. Een aanbod van ZVGJ kan uitsluitend ongewijzigd door de wederpartij worden aanvaard, tenzij ZVGJ (naderhand) anders aangeeft. Het bepaalde in het voorgaande van dit lid geldt onverminderd het recht van ZVGJ om de overeenkomst slechts aan te gaan onder voorbehoud van ondertekening door de wederpartij en terugontvangst van de eventueel daartoe door ZVGJ verstrekte offerte of schriftelijke overeenkomst.
4. Indien de wederpartij de overeenkomst (mede) namens een andere natuurlijke of rechtspersoon sluit, verklaart zij door het aangaan van de overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. De wederpartij is naast deze (rechts)persoon hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit die overeenkomst.

ARTIKEL 4. | INHOUD EN AFBAKENING VAN DE OVEREENKOMST

1. ZVGJ verbindt zich uitsluitend tot die prestaties die uitdrukkelijk en schriftelijk met de wederpartij zijn overeengekomen. ZVGJ is nimmer gehouden prestaties te verrichten die zich buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst begeven. Aan een eventuele wijziging van de overeenkomst is ZGVJ niet eerder gebonden dan nadat zij deze wijziging schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd. Indien ZVGJ evenwel op verzoek van de wederpartij prestaties verricht die zich buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst begeven, is ZGVJ gerechtigd deze prestaties aan de wederpartij te factureren, ook indien zulks niet schriftelijk door ZVGJ aan de wederpartij is bevestigd. Facturering als hier bedoeld geschiedt dan aan de hand van de gebruikelijke door ZVGJ voor de betreffende prestaties gehanteerde tarieven. Indien een vaste prijs is overeengekomen, zal ZVGJ de wederpartij vooraf mededeling doen van de eventuele meerprijs die het gevolg van extra door haar te verrichten prestaties.
2. Indien bij totstandkoming van de overeenkomst nog niet is vastgesteld wanneer een programma of onderdelen daarvan worden verzorgd, geschiedt de vaststelling daarvan op basis van nader onderling overleg tussen partijen, waarbij ZVGJ niet bij

voorbaat kan garanderen dat het verzorgen van het programma of de onderdelen daarvan kan geschieden op de door de wederpartij voorgestelde datum of data, tenzij ZVGJ uitdrukkelijk en schriftelijk anders heeft aangegeven.

ARTIKEL 5. | VERPLICHTINGEN VAN DE WEDERPARTIJ/DEELNEMER

1. De wederpartij staat ervoor in dat zij alle informatie die voor de opzet en uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs relevant is, tijdig, volledig en op de eventueel daartoe door ZVGJ voorgeschreven wijze, aan ZVGJ verstrekt. De wederpartij staat in voor de juistheid van alle door haar aan ZVGJ verstrekte informatie.
2. Verder dient de wederpartij ZVGJ steeds alle voor de uitvoering van de overeenkomst vereiste medewerking te verlenen. De wederpartij verbindt zich ertoe haar verplichtingen na te komen die uitdrukkelijk door ZVGJ zijn voorgeschreven, bijvoorbeeld in de toepasselijke offerte of andere documentatie afkomstig van ZVGJ. De wederpartij neemt alle redelijke maatregelen om de uitvoering van de overeenkomst te optimaliseren.
3. Indien de wederpartij de nakoming van enige op haar rustende verplichting uit de overeenkomst overlaat aan derden, is de wederpartij jegens ZVGJ aansprakelijk voor de deugdelijke nakoming daarvan door deze derden.
4. Indien uitvoering aan het programma wordt gegeven op locatie van de wederpartij of een andere door haar aangewezen en tussen partijen overeengekomen locatie, staat de wederpartij ervoor in dat op die locatie een ruimte beschikbaar is die geschikt is voor het verzorgen van het betreffende programma en ZVGJ kosteloos gebruik kunnen maken van alle op die locatie door haar in redelijkheid gewenste zaken en voorzieningen.
5. Indien is overeengekomen dat de wederpartij een ruimte, apparatuur en/of andere zaken ter beschikking stelt voor de uitvoering van de diensten, dan dienen deze ten minste twee uur vóór aanvang van de diensten beschikbaar te zijn voor ZVGJ. In zodanig geval draagt de wederpartij er tevens zorg voor dat voldoende stoelen en tafels in die ruimte aanwezig zijn, indien dat gelet op de aard van de diensten nodig is. Voor zover het aantal benodigde stoelen en tafels voor de wederpartij niet reeds bekend is, doet ZVGJ daarvan tijdig mededeling aan de wederpartij.
6. Indien is overeengekomen dat de wederpartij op locatie van de uitvoering van de diensten koffie, thee, water en/of andere consumpties ter beschikking stelt, dan dienen deze ten minste een half uur vóór aanvang van de diensten beschikbaar te zijn voor ZVGJ.
7. De onderdelen van een programma dienen te worden doorlopen binnen de periode die daarvoor is aangegeven in het informatiemateriaal over het programma of zoals mondeling overeengekomen.
8. De deelnemer dient zich vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen bij het volgen van het programma.

ARTIKEL 6. | UITVOERING VAN DE DIENSTEN

1. ZVGJ verleent de overeengekomen diensten naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen die aan een bekwaam vakgenoot mogen worden gesteld. ZVGJ verbindt zich echter uitsluitend tot een inspanningsverbintenis; ZVGJ kan nimmer garanderen dat de resultaten worden behaald die de wederpartij met het aangaan van de overeenkomst beoogt te behalen.
2. Indien dit naar oordeel van ZVGJ nodig is voor een deugdelijke uitvoering van de diensten, is zij gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te laten aan derden. In een voorkomend geval komt de keuze van bepaalde derden uitsluitend toe aan ZVGJ. De toepasselijkheid van artikel 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
3. Deze algemene voorwaarden zijn tevens bedongen ten behoeve van derden die ZVGJ eventueel bij de uitvoering van de overeenkomst betreft. De verplichtingen die op de wederpartij jegens ZVGJ rusten, gelden ook ten behoeve van deze derden voor zover het recht op nakoming daarvan naar de aard of strekking van die verplichtingen niet uitsluitend voorbehouden kan zijn aan ZVGJ.
4. Voor zover de wet daaraan niet dwingend in de weg staat, is ZVGJ niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van de eventueel door haar bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken derden.

ARTIKEL 7. | ANNULERING VAN PROGRAMMA'S OF ONDERDELEN DAARVAN

1. Indien de wederpartij het programma na totstandkoming van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert, blijft zij de volledige overeengekomen prijs verschuldigd. Indien een uurtarief is overeengekomen, is ZVGJ gerechtigd vergoeding wegens winstderving te vorderen.
2. In afwijking van het bepaalde in het vorige lid geldt dat indien de wederpartij een consument is, de consument in geval van tussentijdse annulering van het programma of onderdelen daarvan, uitsluitend gehouden is tot vergoeding van de aan de uitvoering van de overeenkomst verbonden onkosten van ZVGJ, alsook een bedrag naar evenredigheid van de tot dan toe verleende diensten. Indien een vaste prijs is overeengekomen, wordt het bedrag dat de consument is verschuldigd, vastgesteld op grond van een redelijke verhouding tot de overeengekomen totaalprijs.
3. Eventuele verplaatsing van een programma of onderdelen daarvan op verzoek van de wederpartij, geldt als annulering van de overeenkomst en het tot stand brengen van een nieuwe overeenkomst, tenzij ZVGJ, voor toepassing van het bepaalde in de vorige leden, beslist daarvan in het voordeel van de wederpartij af te wijken. ZVGJ kan een verzoek van de wederpartij tot verplaatsing afwijzen, maar zal haar instemming niet op onredelijke gronden achterwege laten.

ARTIKEL 8. | ANNULERING & VERPLAATSING VAN PROGRAMMA'S EN ONDERDELEN DAARVAN DOOR ZVGJ

1. ZVGJ behoudt zich te allen tijde het recht voor om bij onvoldoende deelnemers, overmacht of onvoorziene bijzondere omstandigheden een programma te annuleren. Waar mogelijk zal ZVGJ de wederpartij een passend alternatief aanbieden. Op dezelfde gronden kan ZVGJ een programma of individuele onderdelen daarvan verplaatsen.
2. In geval van annulering of verplaatsing als bedoeld in het vorige lid, doet ZVGJ daarvan zo spoedig mogelijk mededeling aan de wederpartij. De wederpartij kan de overeenkomst voor dat gedeelte waarop de annulering of verplaatsing betrekking heeft, slechts opzeggen indien nakoming op een nader vast te stellen alternatieve datum, alle omstandigheden van het geval in aanmerking genomen, redelijkerwijs niet van de wederpartij dan wel individuele deelnemer kan worden gevergd. Van de wederpartij c.q. deelnemers mag in beginsel worden verlangd dat zij medewerking verleent/verlenen aan de vaststelling van een alternatieve datum of locatie.
3. Voor door ZVGJ in verband met een eventuele annulering door ZVGJ als bedoeld in lid 1 of opzegging door de wederpartij als bedoeld in lid 2, reeds verleende en mogelijk nog te verlenen diensten, blijft de wederpartij de overeengekomen prijs naar evenredigheid van het genoten deel van de overeenkomst verschuldigd, tenzij aan deze diensten geen zelfstandige waarde toekomt. In verband met annulering of verplaatsing van een programma of onderdelen daarvan, als bedoeld in dit artikel, maakt de wederpartij nimmer aanspraak op verdergaande schadevergoeding dan (gedeeltelijke) restitutie of kwijtschelding van de overeengekomen prijs.

ARTIKEL 9. | PRODUCTVERKOOP

1. Levering van door ZVGJ verkochte producten geschiedt door bezorging daarvan op het door de wederpartij opgegeven afleveradres, bij gebreke waarvan het factuuradres als afleveradres wordt aangemerkt.
2. ZVGJ spant zich in de tussen partijen overeengekomen leveringstermijn na te komen. Echter zijn alle door ZVGJ vermelde leveringstermijnen uitsluitend te beschouwen als indicatieve, niet-fatale termijnen. Het verzuim van ZVGJ treedt niet eerder in dan nadat de wederpartij ZVGJ schriftelijk in gebreke heeft gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen ZVGJ de overeenkomst alsnog kan nakomen en de nakoming na het verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds is uitgebleven.
3. Bij overschrijding van de overeengekomen leveringstermijn is de wederpartij nimmer gerechtigd te weigeren de te leveren producten in ontvangst te nemen en/of de overeengekomen koopprijs te voldoen.
4. ZVGJ staat ervoor in dat de producten aan de overeenkomst beantwoorden en voldoen aan de eisen die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn.
5. Alle door ZVGJ geleverde producten blijven haar eigendom totdat de wederpartij al haar betalingsverplichtingen uit de overeenkomst deugdelijk is nagekomen.

ARTIKEL 10. | OVERMACHT

1. ZVGJ is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de overeenkomst indien en voor zolang zij daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die haar krachtens de wet, een rechtshandeling of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet kan worden toegerekend.
2. Indien de overmachtsituatie de nakoming van de overeenkomst blijvend onmogelijk maakt, zijn partijen gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
3. Indien ZVGJ bij het intreden van de overmachtsituatie reeds gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij, behoudens voor zover daaraan geen zelfstandige waarde toekomt, gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte, respectievelijk uitvoerbare gedeelte van de overeenkomst afzonderlijk te factureren.
4. Schade als gevolg van overmacht komt, onverminderd toepassing van het vorige lid, nimmer voor vergoeding in aanmerking.

ARTIKEL 11. | OPSCHORTING EN ONTBINDING

1. ZVGJ is, indien de omstandigheden van het geval zulks redelijkerwijs rechtvaardigen, bevoegd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien en voor zover:
 - a. de wederpartij haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt; dan wel
 - b. na het sluiten van de overeenkomst ZVGJ ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de wederpartij haar verplichtingen niet zal nakomen, de wederpartij verzocht is om zekerheid voor de nakoming te stellen en deze zekerheid binnen een daartoe door ZVGJ aangezegde redelijke termijn is uitgebleven.
2. Indien de nakoming van de verplichtingen van de wederpartij ten aanzien waarvan zij tekortschiet zoals bedoeld in lid 1 onder a, niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas nadat de wederpartij schriftelijk in gebreke is gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen de wederpartij haar verplichtingen alsnog kan nakomen en de nakoming na verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds is uitgebleven.

3. De wederpartij is verplicht de schade die ZVGJ ten gevolge van de opschorting of ontbinding van de overeenkomst lijdt, te vergoeden.
4. Indien ZVGJ de overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle vorderingen op de wederpartij terstond opeisbaar.

ARTIKEL 12. | PRIJZEN EN BETALINGEN

1. Het aanbod van ZVGJ vermeldt een zo nauwkeurig mogelijke opgave van de prijsfactoren, waaronder begrepen kan zijn een vaste prijs, een uurtarief en eventuele bijkomende kosten, zoals reiskosten, kosten van consumpties en kosten van huren van een locatie.
2. Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle door ZVGJ vermelde bedragen exclusief btw, met dien verstande dat voordat een overeenkomst wordt gesloten met een consument, ZVGJ de door de consument verschuldigde bedragen (mede) inclusief btw vermeldt.
3. Tegoedbonnen afkomstig van ZVGJ of van derden, zijn nimmer inwisselbaar voor geld.
4. ZVGJ is te allen tijde gerechtigd om gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling van de wederpartij te vorderen, met dien verstande dat in geval van een consumentenkoop, ZVGJ de consument niet zal verplichten tot vooruitbetaling van meer dan 50% van de koopprijs.
5. In geval vooruitbetaling wordt gevorderd of is overeengekomen, is ZVGJ niet eerder gehouden om uitvoering aan de overeenkomst te geven dan nadat de vooruitbetaling volledig is voldaan.
6. Betalingen dienen te geschieden op de daartoe door ZVGJ aangewezen wijze, binnen de door ZVGJ vermelde termijn.
7. ZVGJ is gerechtigd om de aan de wederpartij toekomende facturen uitsluitend per e-mail aan haar beschikbaar te stellen.
8. Klachten ten aanzien van de hoogte van factuurbedragen dienen binnen zeven dagen na factuurdatum schriftelijk te zijn ingediend bij ZVGJ, bij gebreke waarvan het recht van de wederpartij om ter zake alsnog te reclameren, is komen te vervallen.
9. Betaling dient, ook indien een eventuele klacht aanhangig is, te geschieden zonder enig beroep op opschorting, verrekening of korting, behoudens voor zover de wederpartij een consument is en de wet daaraan te zijnen behoeve dwingend in de weg staat.
10. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de wederpartij van rechtswege in. Vanaf de dag dat het verzuim van de wederpartij intreedt, is de wederpartij over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt aangemerkt. In afwijking van de vorige zin, wordt in plaats van de daar bedoelde contractuele rente, de wettelijke rente berekend indien de wederpartij handelt in hoedanigheid van consument.
11. Alle redelijke kosten, zowel gerechtelijke, buitengerechtelijke als executiekosten, gemaakt ter verkrijging van de door de wederpartij verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de wederpartij.
12. In geval van betalingsverzuim van de consument, zal ZVGJ niet eerder extra kosten in rekening brengen dan nadat de consument tevergeefs is aangemaand om binnen een termijn van ten minste 14 dagen alsnog tot volledige betaling over te gaan.

ARTIKEL 13. | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

1. Deelname aan een programma is geheel vrijwillig en volledig voor eigen risico van de deelnemer. ZVGJ is ter zake in geen enkel opzicht verantwoordelijk of aansprakelijk. ZVGJ is niet aansprakelijk voor schade die mocht ontstaan in verband met de inhoud van de door ZVGJ verstrekte documentatie, adviezen dan wel aanbevelingen. Voorts draagt ZVGJ geen aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van een doen of nalaten van de deelnemer naar aanleiding van middels een programma door hem opgedane kennis en vaardigheden.
2. ZVGJ is nimmer aansprakelijk voor beschadiging en diefstal van persoonlijke bezittingen van de wederpartij of deelnemer.
3. ZVGJ is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door de wederpartij of deelnemer verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
4. ZVGJ is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen geleden verlies, gederfde winst en schade als gevolg van bedrijfsstagnatie. ZVGJ kan, onverminderd het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden en met name het bepaalde in lid 6 van dit artikel, jegens de wederpartij slechts aansprakelijk worden gehouden voor directe schade die de wederpartij lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van ZVGJ in de nakoming van de overeenkomst. Onder toerekenbare tekortkoming moet worden verstaan een tekortkoming die een goed en zorgvuldig handelend vakgenoot kan en behoort te vermijden, een en ander met inachtneming van normale oplettendheid en de voor de uitvoering van de overeenkomst vereiste vakkennis en middelen.
5. Mocht ZVGJ jegens de wederpartij aansprakelijk zijn voor enige schade, dan is ZVGJ te allen tijde gerechtigd deze schade te herstellen. De wederpartij dient ZVGJ daartoe in de gelegenheid te stellen, bij gebreke waarvan alle aansprakelijkheid van ZVGJ ter zake vervalt.
6. De aansprakelijkheid van ZVGJ is te allen tijde beperkt tot de factuurwaarde van de overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van ZVGJ betrekking heeft.

7. De wederpartij vrijwaart ZVGJ van eventuele aanspraken van derden (waaronder deelnemers mede begrepen), die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan ZVGJ toerekenbaar is.
8. Alle rechtsvorderingen en verweren jegens ZVGJ verjaren door verloop van één jaar. In afwijking van de vorige zin verjaren aan consumenten toekomstige vorderingen en verweren die gegrond zijn op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen dat een consumentenkoop niet aan de overeenkomst beantwoordt, door verloop van twee jaren.
9. Het recht op het instellen van een rechtsvordering of verweer in verband met de stelling dat de door ZVGJ verleende diensten niet aan de overeenkomst beantwoorden, vervalt indien van de veronderstelde tekortkoming niet binnen zeven dagen na ontdekking daarvan, althans het redelijkerwijs kunnen ontdekken daarvan, schriftelijk en gemotiveerd mededeling is gedaan aan ZVGJ.
10. In geval van een consumentenkoop strekken de beperkingen van dit artikel niet verder dan is toegestaan ingevolge artikel 7:24 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.
11. De aansprakelijkheidsbeperkingen uit deze algemene voorwaarden gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ZVGJ.

ARTIKEL 14. | KLACHTENREGELING TEN AANZIEN VAN DIENSTEN

1. Klachten van de wederpartij met betrekking tot de uitvoering van diensten door ZVGJ, dienen schriftelijk bij ZVGJ te worden ingediend. De klacht dient te zijn ingediend uiterlijk zeven dagen na het handelen of nalaten dat aanleiding is voor de klacht, ofwel binnen zeven dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het handelen of nalaten aanleiding is voor een klacht.
2. De wederpartij dient gemotiveerd aan te geven op welke onderdelen de diensten volgens haar niet naar behoren zijn verleend.
3. Indien de wederpartij ondersteuning of advies wenst bij het indienen van een klacht bij ZVGJ, dan kan zij gratis ondersteuning krijgen van een onafhankelijke klachtenfunctionaris van KlachtenPortaal Zorg (KPZ). De wederpartij kan dan contact opnemen met KPZ, zie voor meer informatie: klachtenportaalzorg.nl.
4. Bij ZVGJ ingediende klachten worden binnen een termijn van veertien dagen na ontvangst daarvan beantwoord. Indien een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van veertien dagen geantwoord met een ontvangstbevestiging en een indicatie van wanneer de wederpartij de inhoudelijke afhandeling van de klacht kan verwachten.
5. Indien de wederpartij niet tevreden is over de door ZVGJ geboden oplossing en/of de behandeling van de klacht, dan kan zij de klacht voorleggen aan KPZ. KPZ neemt het oordeel van ZVGJ mee in haar behandeling van de klacht.
6. Op behandeling van klachten door KPZ, is het klachtenreglement van KPZ van toepassing, te vinden op klachtenportaalzorg.nl. In dit klachtenreglement staan de voorwaarden en regels voor de behandeling van klachten en het oplossen van geschillen door KPZ.

ARTIKEL 15. | PRIVACY EN GEHEIMHOUDING

1. De aan ZVGJ verstrekte persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt ter vastlegging en uitvoering van de overeenkomst, onverminderd het bepaalde in het volgende lid. Persoonsgegevens worden niet verstrekt aan derden, tenzij dit noodzakelijk is in verband met de vastlegging en uitvoering van de overeenkomst, dan wel dient te geschieden op grond van een wettelijk voorschrift of gerechtelijk bevel.
2. De wederpartij gaat er gelet op het bepaalde in het vorige lid mee akkoord dat ZVGJ (e-mail)berichten aan de wederpartij verstuurt die nodig zijn om de overeenkomst te kunnen uitvoeren. Voorts kan ZVGJ aan de wederpartij berichten sturen aangaande informatie omtrent producten en/of diensten van ZVGJ die in overwegende mate gerelateerd zijn aan producten en/of diensten die eerder door de wederpartij van ZVGJ zijn afgenomen. Ten aanzien van de ontvangst van berichten anders dan bedoeld in de vorige twee volzinnen, is de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de wederpartij vereist. De wederpartij kan zich voor andere berichten dan die noodzakelijk zijn ter uitvoering van de overeenkomst uitschrijven op de daartoe in die berichten aangewezen wijze dan wel door daartoe een e-mail te sturen aan ZVGJ.
3. Het is de wederpartij en deelnemers niet toegestaan om uitingen van ZVGJ gedaan in het kader van de uitvoering van de diensten, openbaar te maken.

ARTIKEL 16. | INTELLECTUELE EIGENDOM

1. ZVGJ en de eventueel door haar voor de dienstverlening ingeschakelde derden behouden zich het auteursrecht en alle overige rechten van intellectuele eigendom voor op de door hen gehanteerde werkwijzen en methoden, ontwikkelde concepten, en door hen ter beschikking gestelde zaken, waaronder mede begrepen materialen en overige, in welke vorm dan ook, verstrekte informatie.
2. De wederpartij c.q. deelnemers zullen de in lid 1 bedoelde goederen niet verveelvoudigen of kenbaar maken aan derden, behoudens normaal gebruik in verband met het doel waarvoor deze goederen aan hen beschikbaar zijn gesteld in het kader van de overeenkomst.

3. Het is de wederpartij c.q. deelnemers nimmer toegestaan om enige wijziging aan te brengen in aanduidingen omtrent rechten van intellectuele eigendom van ZVGJ of derden.

ARTIKEL 17. | SLOTBEPALINGEN

1. Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.
2. ZVGJ is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen, met dien verstande dat de wijzigingen geen betrekking hebben op een reeds tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst.
3. Op elke overeenkomst en alle daaruit tussen partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. Alvorens een beroep te doen op de rechter zijn partijen verplicht zich optimaal in te spannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.
5. Voor zover de wet daarvan niet dwingend afwijkt, wordt uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de vestigingsplaats van ZVGJ aangewezen om van eventuele gerechtelijke geschillen kennis te nemen.