Algemene Voorwaarden Mental Heroes

Mental Heroes B.V., kantoorhoudende te 1382 BP Weesp (Nederland) aan de C. van Drosthagenstraat 26a, ingeschreven in het register gehouden door de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 75939959 hanteert de navolgende algemene voorwaarden:

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Mental Heroes B.V.
De ondernemer die professionele dienstverlening aanbiedt ten aanzien van ambulante behandeling en groepsbegeleiding.

Ambulante behandeling
Een vorm van professionele ondersteuning waarbij jeugdigen en hun gezinnen begeleiding en behandeling ontvangen in hun eigen leefomgeving, zoals thuis of op school, gericht op het bevorderen van hun zelfredzaamheid, welzijn en dagelijks functioneren en om hen te helpen bij problemen, dit zonder opname in een instelling.

Cliënt
De natuurlijke persoon binnen de doelgroep van kinderen en jongvolwassene met psychiatrische problemen, niet zijnde personen die voldoen aan de door Mental Heroes B.V. gestelde uitsluitingscriteria. Wanneer wordt gesproken over afspraken tussen Mental Heroes B.V. en Cliënt wordt hieronder tevens verstaan afspraken gemaakt met de ouders of wettelijk vertegenwoordigers van Cliënt voor zover Cliënt de leeftijd van zestien (16) jaren nog niet heeft bereikt.

Opdrachtgever
De natuurlijke persoon of rechtspersoon die gebruik maakt van de dienstverlening van Mental Heroes B.V., zonder daarbij als Cliënt op te treden.

Wederpartij
De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Mental Heroes B.V., waaronder begrepen zowel Cliënt als Opdrachtgever.

Overeenkomst
Ieder contract dan wel opdrachtbevestiging (inclusief deze algemene voorwaarden) welk tussen de Wederpartij en Mental Heroes B.V. tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van het contract, niet zijnde een aanbieding.

Diensten
Alle dienstverlening die het onderwerp is van een overeenkomst tussen de Wederpartij en Mental Heroes B.V.

Voorwaarden

Deze algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden.

Opdracht
Iedere opdracht tot het verrichten van werkzaamheden zoals bedoeld in artikel 1 van de Wederpartij aan Mental Heroes B.V.

Prijzen
De overeengekomen prijs welke de Wederpartij betaalt voor de diensten van Mental Heroes B.V.

Indicatiebesluit
het besluit vanuit de betrokken Gemeente of een andere instantie uitgaande van de WMO- of de Jeugdwet op basis waarvan wordt bepaald op welke zorg Cliënt aanspraak maakt of kan maken.

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.

Cliëntendossier
het dossier dat Mental Heroes B.V. op grond van wet- en regelgeving verplicht is bij te houden met betrekking tot de zorg van Cliënt.

Wkkgz
Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, te weten het wettelijk gerealiseerd landelijk klachteninstituut betreft klachten in de zorg.

Zorginstelling
De instantie die zorg verleent aan Cliënt binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg. Hierna: Mental Heroes B.V.

Behandelplan
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 Behandelplan wordt in ieder geval vastgelegd welke zorg c.q. diensten Mental Heroes B.V. zal verrichten ten behoeve van Cliënt.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op, en maken onlosmakelijk deel uit van iedere overeenkomst die betrekking heeft op door Mental Heroes B.V. te leveren diensten van welke aard dan ook, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
2.2 De toepassing van deze algemene voorwaarden wordt door de Wederpartij aanvaard door het enkele feit van het sluiten van de overeenkomst met Mental Heroes B.V.
2.3 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Mental Heroes B.V. waarbij voor de uitvoering derden dienen te worden betrokken.
2.4 Indien naast deze voorwaarden nog andere voorwaarden van toepassing zijn, prevaleren ingeval van tegenstrijdigheid deze algemene voorwaarden.

2.5 Van deze algemene voorwaarden kan slechts worden afgeweken indien partijen dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
2.6 De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van de Wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2.7 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn, of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Mental Heroes B.V. en de Wederpartij zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.
2.8 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden wordt geregeld of indien er onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen binnen deze algemene voorwaarden, dan dient deze situatie te worden beoordeeld of worden uitgelegd naar de geest van de algemene voorwaarden.
2.9 Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de Wederpartij en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van Mental Heroes B.V. Deze algemene voorwaarden kunnen ten alle tijden worden ingezien op de website van Mental Heroes B.V.: www.mentalheroes.nl.
2.10 Indien Mental Heroes B.V. op een onderdeel van deze algemene voorwaarden geen strikte naleving verlangt, blijft het overige bepaald in deze algemene voorwaarden onverlet van toepassing. Tevens verliest Mental Heroes B.V. in voorkomend geval niet het recht om in andere gevallen de strikte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.
2.11 Mental Heroes B.V. heeft het recht om algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Mental Heroes B.V. zal de Wederpartij per e-mail op de hoogte stellen van de wijzigingen. De wijzigingen van de algemene voorwaarden zullen dertig (30) dagen nadat de Wederpartij op de hoogte is gesteld van de wijzigingen van kracht zijn. Indien de Wederpartij niet akkoord gaat met de aangekondigde wijzigingen, heeft de Wederpartij het recht om de overeenkomst binnen dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging te ontbinden.
2.12 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgopdrachten van de Wederpartij.

Artikel 3. Aanbod/Offerte

3.1 Alle door Mental Heroes B.V. uitgebrachte aanbiedingen/offertes zullen schriftelijk worden gedaan. Uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk in een individueel gerichte schriftelijke offerte kenbaar is gemaakt óf in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien het aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het aanbod vermeld.
3.2 Alle door Mental Heroes B.V. uitgebrachte aanbiedingen gelden gedurende dertig (30) dagen na dagtekening van de offerte, tenzij er uitdrukkelijk en schriftelijk een andere termijn voor aanvaarding is vastgelegd. Na deze termijn vervallen de offertes of aanbiedingen van rechtswege en zijn er geen rechten meer aan ontleenbaar.
3.3 De Wederpartij dient Mental Heroes B.V. bij het aanvragen van de offerte dan wel aangaan van de overeenkomst te informeren over alle feiten en omstandigheden welke de uitvoering van de overeenkomst kunnen beïnvloeden, zodat Mental Heroes B.V. een terdege offerte kan opstellen.
3.4 In het kader van de informatie noodzakelijk met betrekking tot het behandelplan, voorziet Cliënt Mental Heroes B.V. voor zover redelijkerwijs mogelijk in ieder geval van:

a. de diagnose en relevante informatie met betrekking tot de aan de orde zijnde problematiek;
b. de contactgegevens van Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s);
c. de hulpverleningsgeschiedenis van Cliënt
d. informatie van derden van Cliënt

3.5 De offerte dan wel de aanbieding bevat een omschrijving van de aangeboden dienst. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod mogelijk te maken.

3.6 Het aanbod vanuit Mental Heroes B.V. verstrekt is in voor Cliënt begrijpelijke taal.

3.7 Voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst wordt al dan niet in overleg met Cliënt en eventueel 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 behandelplan.

3.8 De dienstverlening in het kader van ambulante behandeling en/of groepsbegeleiding is vrijgesteld van btw indien vastgesteld op grond van de toepasselijke wettelijke bepalingen. Voor alle overige diensten en leveringen geldt dat de gehanteerde tarieven inclusief btw zijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

3.9 Mental Heroes B.V. kan niet aan haar offertes worden gehouden indien de Wederpartij redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Kennelijke verschrijvingen of vergissingen in de aanbiedingen of offertes van Mental Heroes B.V. ontheffen haar dan ook van de nakomingsplicht en /of eventuele verplichtingen tot schadevergoeding daaruit voortvloeiend, ook na totstandkoming van de overeenkomst.

3.10 Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte of aanbieding opgenomen aanbod dan is Mental Heroes B.V. daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Mental Heroes B.V. anderszins aangeeft.

3.11 Een samengestelde prijsopgave verplicht Mental Heroes B.V. niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.12 Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

3.13 Overeenkomsten waarvoor door hun aard en omvang geen opdrachtbevestiging is verzonden (bijvoorbeeld spoedzaken), komen tot stand doordat Mental Heroes B.V. of een door haar aangewezen derde met de uitvoering ervan is begonnen.

3.14 Het is de Wederpartij niet toegestaan zijn rechten en verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst met Mental Heroes B.V. zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Mental Heroes B.V. aan derden over te dragen of deze te vervangen.

3.15 Cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om een weloverwogen keuze te kunnen maken met het oog op de te verlenen zorg.

3.16 Mental Heroes B.V. licht Cliënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen behandelplan en de ontwikkelingen omtrent het behandelplan, de behandeling en de gedragsgerelateerde toestand van Cliënt. Mental Heroes B.V. licht Cliënt die de leeftijd van twaalf (12) jaren nog niet heeft bereikt op zodanige wijze in als past bij zijn bevattingsvermogen.

3.17 Voorts voorziet Mental Heroes B.V. Cliënt van alle informatie die Cliënt redelijkerwijze dient te weten over overeenkomstig artikel 7:448 BW.

3.18 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 Mental Heroes B.V. van dit nadeel op de hoogte is of redelijkerwijze van op de hoogte zou moeten zijn.
3.19 Eventuele termijnen in het aanbod van Mental Heroes B.V. zijn in beginsel indicatief en geven de Wederpartij bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4. Totstandkoming overeenkomst

4.1 Cliënt kan geen schadevergoeding ontlenen aan het feit dat er geen overeenkomst tot stand kan komen en/of Cliënt niet, niet op tijd of niet geheel de nodige zorg toekomt, indien Mental Heroes B.V. niet over de noodzakelijke verwijzing, te weten het Indicatiebesluit beschikt.
4.2 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Cliënt een aanbod c.q. overeenkomst van Mental Heroes B.V. heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Mental Heroes B.V. te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig schriftelijk akkoord geeft op het aanbod. 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 zestien (16) jaren nog niet heeft bereikt in welk geval tevens toestemming van de gezaghebbende 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.
4.3 In de behandelovereenkomst wordt tenminste het navolgende vastgelegd:
- naam, adres en identiteitsgegevens van Cliënt;
- datum van de overeenkomst/offerte;
- omschrijving van de opdracht;
- het van toepassing zijn van deze algemene voorwaarden;
- eventuele bijzondere voorwaarden;

4.4 De overeenkomst bestaat uit deze algemene voorwaarden alsmede de ondertekende behandelovereenkomst.
4.5 Indien Cliënt een reeds bevestigde overeenkomst annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Cliënt. Onder gewichtige redenen wordt in ieder geval verstaan: het stopzetten van de Indicatie c.q. Zorgindicatie door de instantie die de (Zorg)Indicatie heeft verstrekt, alsmede een dusdanige wijziging in het beschikbare PGB waardoor de financiering van de Behandelovereenkomst niet langer plaats kan vinden.
4.6 Elke Overeenkomst die met Mental Heroes B.V. wordt aangegaan, berust bij de Zorginstellingen niet bij een individuele persoon die met Mental Heroes B.V. is verbonden.
4.7. Mental Heroes B.V. behoudt zich het recht voor een overeenkomst te weigeren indien sprake is van één van de volgende uitsluitingscriteria:
a. Verslavingsproblematiek;
b. Jongeren die in aanraking zijn geweest met justitie/onder toezicht staan van de reclassering;
c. Persoonlijke verzorging en verpleging;
d. Jongeren met een beperkt IQ, te weten < 80.
e. Suïcidaliteit

Artikel 5. Tarieven

5.1 De dienstverlening in het kader van ambulante behandeling en/of groepsbegeleiding is vrijgesteld van btw indien vastgesteld op grond van de toepasselijke wettelijke bepalingen. Voor alle overige diensten en leveringen geldt dat de gehanteerde tarieven inclusief btw zijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
5.2 De tussen partijen overeengekomen (deel)betalingen dienen uiterlijk op de door partijen overeengekomen tijdstippen te zijn voldaan door de Wederpartij.
5.3 Indien niet uitdrukkelijk een tarief is overeengekomen zal het tarief worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk verrichte uren en de gebruikelijke uurtarieven van Mental Heroes B.V. Van alle bijkomende kosten zal Mental Heroes B.V. tijdig aan de Wederpartij opgaaf doen of gegevens verstrekken op grond waarvan deze kosten door de Wederpartij kunnen worden ingeschat/ berekend.
5.4 Indien Mental Heroes B.V. bij het sluiten van de overeenkomst een vast pakkettarief en/of uurtarief overeenkomt, dan is Mental Heroes B.V. gerechtigd tot verhoging van deze tarieven, ook wanneer de tarieven niet onder voorbehoud zijn gegeven. Indien Mental Heroes B.V. het voornemen heeft het pakkettarief en/of het uurtarief te wijzigen, stelt zij de Wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Indien de verhoging van het pakkettarief of het uurtarief plaatsvindt binnen drie (3) maanden na het sluiten van de overeenkomst, kan de Wederpartij de overeenkomst door een schriftelijke verklaring ontbinden, tenzij:
- De verhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op Mental Heroes B.V. rustende verplichting ingevolge de wet;
- Mental Heroes B.V. alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen tarief uit te voeren;
- bedongen is dat de uitvoering langer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst zal worden verricht

5.5 De Wederpartij heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als meer dan drie (3) maanden na het sluiten van de overeenkomst het pakkettarief of het uurtarief wordt verhoogd, tenzij bij de overeenkomst bedongen is dat de uitvoering langer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst zal worden verricht. Mental Heroes B.V. zal de Wederpartij in geval van het voornemen tot verhoging van het pakkettarief of het uurtarief in kennis stellen. Mental Heroes B.V. zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging in zal gaan vermelden.

Artikel 6. Uitvoering en wijziging van de overeenkomst

6.1 De overeenkomst tussen Mental Heroes B.V. en de Wederpartij wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
6.2 De inhoud van de overeenkomst ten aanzien van de diensten omvat ten allen tijden een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
6.3 De Wederpartij stemt ermee in dat Mental Heroes B.V. digitaal met hem en met derden, correspondeert.
6.4 Indien Mental Heroes B.V. gegevens behoeft van de Wederpartij voor de uitvoering van de overeenkomst, vangt de uitvoeringstermijn niet eerder aan dan nadat de Wederpartij deze juist en volledig ter beschikking heeft gesteld aan Mental Heroes B.V.
6.5 De Wederpartij is verplicht Mental Heroes B.V. te informeren over alle feiten en/of omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst en waarvan hij op de hoogte is of redelijkerwijs behoort te zijn. Bij het niet nakomen hiervan heeft Mental Heroes B.V. het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. De extra kosten die worden gemaakt door de vertraging zijn voor rekening van de Wederpartij.

6.6 Mental Heroes B.V. heeft het recht om voor de uitvoering van de overeenkomst bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
6.7 Mental Heroes B.V. is gerechtigd om, indien noodzakelijk, de overeenkomst/ werkzaamheden in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren. Mental Heroes B.V. zal de Wederpartij hierover voorafgaand informeren. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Mental Heroes B.V. de uitvoering van die werkzaamheden die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Wederpartij de factuur voor de eerdere fase(s) heeft betaald en de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
6.8 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan dan wel een nieuwe overeenkomst opstellen. Hierbij geldt dat alle werkzaamheden die niet schriftelijk zijn genoemd in de offerte/overeenkomst niet onder de overeenkomst vallen. Indien de aard, de omvang of de inhoud van de overeenkomst wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, kan dit consequenties hebben voor hetgeen is overeengekomen. Het oorspronkelijk overeengekomen bedrag kan worden verhoogd of verlaagd. Mental Heroes B.V. zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging in de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Wederpartij aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder inbegrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
6.9 Zonder daarmee in gebreke te komen ten aanzien van de oorspronkelijke overeenkomst kan Mental Heroes B.V. een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolgen zou kunnen hebben.
6.10 Bij wijzigingen van de overeenkomst, daaronder inbegrepen een aanvulling, is Mental Heroes B.V. gerechtigd daar pas uitvoering aan te geven nadat de Wederpartij akkoord is gegaan met de vernieuwde voorwaarden waaronder eveneens de prijs en tijdstip van uitvoering. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie op van Mental Heroes B.V. en is voor de Wederpartij geen grond om de overeenkomst te ontbinden dan wel te vernietigen.
6.11 Mental Heroes B.V. zal zich inspannen om termijnen in acht te houden. Is voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Wederpartij Mental Heroes B.V. derhalve eerst schriftelijk in gebreke te stellen. Mental Heroes B.V. dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
6.12 Mental Heroes B.V. kan door de Wederpartij, bij niet tijdige nakoming en voor zover deze niet nakoming Mental Heroes B.V. kan worden toegerekend, na het geven van een redelijke termijn tot nakoming en na een ingebrekestelling, enkel aansprakelijk worden gesteld voor directe schade welke uit dit verzuim voortvloeit conform hetgeen in artikel 13 is bepaald.

Artikel 7. Behandelplan

7.1 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 behandelplan opgesteld.
7.2 Mental Heroes B.V. vangt aan met de zorg vanaf het moment dat Cliënt heeft ingestemd met het (voorlopige) behandelplan, 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 Mental Heroes B.V. en Cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.

7.3 Indien naar professioneel inzicht van Mental Heroes B.V. een afwijking van het overeengekomen behandelplan in het belang van Cliënt noodzakelijk is, vindt onderling overleg met Cliënt plaats. De behandelplan zal dan overeenkomstig aangepast worden.
7.4 Voordat een behandelplan kan worden opgesteld, is Cliënt is verplicht de gegevens die nodig zijn voor het opstellen van het behandelplan volledig en naar waarheid in te vullen. Cliënt zal naar beste weten Mental Heroes B.V. voorzien van alle inlichtingen en de medewerking die Mental Heroes B.V. voor het uitvoeren van de Overeenkomst redelijkerwijze behoeft. Cliënt is verplicht om Mental Heroes B.V. 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 Mental Heroes B.V. niet in staat is een adequaat behandelplan op te stellen en daardoor niet de juiste zorg kan verlenen ten behoeve van Cliënt.
7.5 Mental Heroes B.V. is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren, noch is Mental Heroes B.V. verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Mental Heroes B.V. voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de overeenkomst.
7.6 Mental Heroes B.V. kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van het behandelplan, 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 drie (3) werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Mental Heroes B.V.
7.7 Cliënt geeft toestemming voor het maken van beeld en geluidsopnames voor het uitvoeren van de Diensten van Mental Heroes B.V.
7.8 Indien Mental Heroes zorgverlening verleent in een privé woning van de cliënt, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld.

Artikel 8. Behandeling

8.1 In het kader van de uitvoering van de behandelplan biedt Mental Heroes B.V. diverse diensten aan die gericht zijn op de ontwikkeling van Cliënt alsmede het stabiliseren van een situatie waarin Cliënt en/of de ouder(s) en/of wettelijke verzorger(s) zich bevinden.
8.2 Jeugdhulpverlening wordt verleend op basis van een behandelplan en daarop te behalen doelen voor Cliënt. Van het overeengekomen behandelplan kan in beginsel niet afgeweken worden, tenzij dit in het belang van Cliënt is. De ouders en/of de wettelijke verzorgers kunnen betrokken worden bij de formulering van de te behalen doelen.
8.3 De diensten van Mental Heroes B.V. worden geleverd op een locatie buiten de praktijk, zoals bij Cliënt thuis en/of op school, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
8.4 Cliënt dient Mental Heroes B.V. in staat te stellen het behandelplan uit te voeren en zorgt ervoor dat zij geen belemmering veroorzaakt ten aanzien van de veiligheid van Mental Heroes B.V. de breedste zin van het woord, alsmede de arbeidsomstandigheden.
8.5 Mental Heroes B.V. kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Mental Heroes B.V. de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Cliënt beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
8.6 De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de verleende zorg en adviezen van Mental Heroes B.V. kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie

en gegevens van Cliënt en met name de (actieve) medewerking van Cliënt en diens ouders/ wettelijk vertegenwoordigers.
8.7 Wanneer de dienstverlening plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt Mental Heroes B.V. ervoor dat het voor Cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende dienstverlening zal plaatsvinden.
8.8 Mental Heroes B.V. houdt bij het plannen van de dienstverlening en hiermee gemoeide afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van Cliënt, tenzij dit redelijkerwijs niet van Mental Heroes B.V. gevergd kan worden.
8.9 Indien Cliënt of Mental Heroes B.V. een gemaakte afspraak met betrekking tot een dienstverlening niet kan nakomen, dient deze afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren te worden geannuleerd, tenzij sprake is van een gegronde reden.
8.10 Cliënt wordt geïnformeerd indien er sprake is van een wijziging in de gemaakte afspraken met betrekking tot dienst.

Artikel 9. Dossierplicht

9.1 Mental Heroes B.V. richt naast het behandelplan een dossier in met betrekking tot de zorg die Cliënt verkrijgt. Mental Heroes B.V. 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.
9.2 Mental Heroes B.V.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 Mental Heroes B.V. kan worden verlangd.
9.3 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 Mental Heroes B.V. gehouden is tot bewaring op grond van een wettelijke plicht.

Artikel 10. Betaling

10.1 De kosten van de diensten worden achteraf berekend aan de hand van de door Mental Heroes B.V. opgestelde registratie (nacalculatie) en worden in rekening gebracht bij Cliënt, tenzij deze kosten rechtstreeks door de gemeente worden vergoed. Indien en voor zover mocht blijken dat één of meerdere betalingen niet vergoed, is Cliënt verplicht om de vergoeding zelf te betalen. Het kan voorkomen dat Cliënt een eigen bijdrage of eigen risico dient te betalen.
10.2 Mental Heroes B.V. voert haar dienstverlening uit conform het door Mental Heroes B.V. vastgestelde tarief. De kosten van de diensten worden achteraf berekend aan de hand van de door Mental Heroes B.V. opgestelde registratie (nacalculatie) en worden in rekening gebracht bij Cliënt, tenzij deze kosten rechtstreeks door de gemeente worden vergoed. Indien en voor zover mocht blijken dat één of meerdere betalingen niet vergoed worden, is Cliënt verplicht om de vergoeding zelf te betalen. Het kan voorkomen dat Cliënt een eigen bijdrage of eigen risico dient te betalen.
10.3 Indien de vergoeding van de dienst niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een Indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd behalve de medische en kennelijk noodzakelijke zorg. Bij gerechtvaardigde twijfel over het al dan niet verkrijgen van de vergoeding, treden Mental Heroes B.V. en Cliënt met elkaar in overleg om tot een passende oplossing te komen.
10.4 De kosten van derden, die na goedkeuring van Cliënt door Mental Heroes B.V. worden ingezet, worden op de factuur doorberekend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

10.5 Indien de kosten niet worden gedekt door de gemeente, 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.
10.6 Betaling van de facturen van Mental Heroes B.V. dient te geschieden binnen de overeengekomen termijn(en), doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is aangegeven door Mental Heroes B.V. De Wederpartij is niet gerechtigd om enige vordering op Mental Heroes B.V. te verrekenen met de door Mental Heroes B.V. in rekening gebrachte bedragen. Indien de Wederpartij na de overeengekomen betaaltermijn nog niet (volledig) heeft voldaan in de betaling, is Mental Heroes B.V. gerechtigd de uitvoering op te schorten. Kosten welke hieruit volgen zullen aan de Wederpartij worden doorberekend.
10.7 Mental Heroes B.V. is ten allen tijden gerechtigd zekerheid in de vorm van een aanbetaling te bedingen ten aanzien van haar vordering, waarbij voornoemde zekerheidsstelling niet limitatief is.
10.8 Betaling geschiedt door storting of overmaking op een door Mental Heroes B.V. aangewezen bankrekening. Mental Heroes B.V. heeft steeds het recht om zowel vóór als na de totstandkoming van de overeenkomst zekerheid voor de betaling c.q. vooruitbetaling te verlangen, zulks onder opschorting van de uitvoering van de overeenkomst door Mental Heroes B.V. totdat de zekerheid verschaft is en/of de vooruitbetaling door Mental Heroes B.V. is ontvangen. Indien de vooruitbetaling zou worden geweigerd, is Mental Heroes B.V. bevoegd de overeenkomst te ontbinden en is de Wederpartij aansprakelijk voor de daaruit voor Mental Heroes B.V. voortvloeiende schade.
10.9 Zodra de in het eerste lid gegeven termijn is overschreden, is de Wederpartij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, waarna de Wederpartij 2 % rente per maand of indien hoger de wettelijke rente is verschuldigd over het volledige factuurbedrag. Mental Heroes B.V. zal de Wederpartij desalniettemin een aanmaning sturen waarin de Wederpartij een termijn van veertien (14) dagen wordt gegeven om de openstaande som alsnog te voldoen. Na deze termijn zal de rente over het opeisbare bedrag worden berekend vanaf het moment dat de Wederpartij in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. De wederpartij is tevens alle buitengerechtelijke kosten van invordering verschuldigd. Deze kosten bedragen 15% over de hoofdsom met een minimum van € 40,00. Deze worden als volgt conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke Incassokosten (BIK) berekend.
10.10 Door de Wederpartij gedane betalingen strekken eerst tot vermindering van alle verschuldigde kosten, vervolgens van de verschuldigde rente en dan van de opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
10.11 De Wederpartij dient facturen van Mental Heroes B.V. nauwgezet te controleren. Bezwaren inzake (de hoogte) van de factuur, dienen binnen acht (8) dagen na dagtekening van de factuur schriftelijk aan Mental Heroes B.V. kenbaar te worden gemaakt. Na het verstrijken van deze termijn heeft de Wederpartij (eventuele) rechten terzake verloren.
10.12 Mental Heroes B.V. kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Wederpartij een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Mental Heroes B.V. kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
10.13 Mental Heroes B.V. is gerechtigd om (indien wettelijk toegelaten) te onderzoeken of de Wederpartij aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen en of er omstandigheden zijn die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Als dit een goede reden geeft om de overeenkomst niet aan te gaan, mag Mental Heroes B.V. gemotiveerd een bestelling of aanvraag weigeren of bijzondere voorwaarden stellen.

10.14 Indien de Wederpartij met Mental Heroes B.V. schriftelijk een betalingskorting is overeengekomen, vervalt deze, indien de betalingen van de Wederpartij niet binnen de gestelde termijn door Mental Heroes B.V. zijn ontvangen.
10.15 Het indienen door de Wederpartij van een klacht, ontslaat de Wederpartij niet van zijn (betalings-) verplichtingen ten opzichte van Mental Heroes B.V.
10.16 Indien de Wederpartij een pakketprijs voor de te leveren diensten heeft afgenomen en de overeenkomst voortijdig wordt ontbonden, is de Opdrachtgever verplicht tot betaling van de verrichte werkzaamheden op basis van het geldende uurtarief.

Artikel 11. Opschorting, ontbinding en tussentijdse annulering van de overeenkomst

11.1 Mental Heroes B.V. is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden in de volgende gevallen:
- Indien sprake is van een intrekking, beëindiging of wijziging van het Indicatiebesluit en hierdoor van Mental Heroes B.V. niet langer gevergd kan worden de zorg aan Cliënt te verlenen, behoudens de opschorting kennelijk leidt of zal leiden tot ernstig nadeel voor Cliënt;
- Indien zich een uitsluitingsgrond zoals opgenoemd in artikel 4.7 van deze voorwaarden zich voordoet;
- Cliënt de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- Na het sluiten van de overeenkomst Mental Heroes B.V. ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen;
- De Wederpartij bij het sluiten van de overeenkomt verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- Indien de door de vertraging aan de zijde van de Wederpartij niet langer van Mental Heroes B.V. kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijke voorwaarden zal nakomen;
- Indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Mental Heroes B.V. kan worden gevergd.

11.2 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Mental Heroes B.V. op de Wederpartij onmiddellijk opeisbaar. Indien Mental Heroes B.V. de nakoming van haar verplichtingen opschort, behoudt zij onverminderd haar aanspraken welke voortvloeien uit de wet en overeenkomst.
11.3 Indien Mental Heroes B.V. tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten.
11.4 Indien de ontbinding aan de Wederpartij toerekenbaar is, is Mental Heroes B.V. gerechtigd tot vergoeding van de schade, waaronder inbegrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
11.5 De Wederpartij wordt geacht in verzuim te zijn indien deze enige verplichting uit de overeenkomst niet of niet tijdig nakomt, alsmede indien de Wederpartij niet voldoet aan een schriftelijke aanmaning om binnen een gestelde termijn alsnog volledig na te komen.
11.6 In het geval van verzuim van de Wederpartij is Mental Heroes B.V. gerechtigd, zonder enige verplichting tot schadevergoeding, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door een daartoe gerichte schriftelijke mededeling aan de Wederpartij en/of het door de Wederpartij eventueel aan Mental Heroes B.V. verschuldigde bedrag terstond in zijn geheel op te eisen.

11.7 In geval van wanprestatie door de Wederpartij, is deze jegens Mental Heroes B.V. verplicht tot verlening van een schadevergoeding of schadeloosstelling.
11.8 In geval van liquidatie, van (aanvragen van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Wederpartij, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Wederpartij niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Mental Heroes B.V. vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting haarzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Mental Heroes B.V. op de Wederpartij zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
11.9 Indien de Wederpartij een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerdert met de eventuele kosten daarvan, integraal aan de Wederpartij in rekening worden gebracht.
11.10 Een opschorting, ontbinding of annulering dient ten alle tijden schriftelijk te geschieden.
11.11 Onverminderd de voorgaande bepalingen eindigt het behandelplan indien sprake is van:
a. Overplaatsing naar een andere Zorginstelling dan Mental Heroes;
b. Instemming en schriftelijke goedkeuring van beide partijen indien van Partijen wegens gegronde redenen niet langer gevergd kan worden om de Hulpverleningsplan op dezelfde wijze in stand te houden;
c. Opzegging door Cliënt middels expliciete en ondubbelzinnige schriftelijke verklaring;
d. Overlijden van Cliënt.

Artikel 12. Overmacht

12.1 Mental Heroes B.V. is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Wederpartij indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
12.2 Onder het begrip ‘overmacht’ wordt in ieder geval verstaan, doch niet limitatief: onvoorziene omstandigheden, ook van economische aard, welke buiten schuld of toedoen van Mental Heroes B.V. zijn ontstaan zoals o.a. epidemieën, pandemieën, weersomstandigheden, een ernstige storing in het bedrijf, stakingen, oorlog, ongevallen of overheidsmaatregelen.
12.3 Mental Heroes B.V. is niet aansprakelijk indien een tekortkoming het gevolg is van overmacht. Gedurende de periode waarin sprake is van overmacht, kan Mental Heroes B.V. de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan drie maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
12.4 Indien Mental Heroes B.V. bij het intreden van overmacht gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan de verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde deel afzonderlijk te factureren en is de Wederpartij gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst betreft.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

13.1 Mental Heroes B.V. is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die de Wederpartij heeft geleden, indien en voor zover die schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Mental Heroes B.V.

13.2 Mental Heroes B.V. is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Mental Heroes B.V. is uitgegaan van door of namens de Wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledig informatie en/of gegevens.
13.3 De totale aansprakelijkheid van Mental Heroes B.V. zal in alle gevallen slechts zijn beperkt tot vergoeding van directe schade, waarbij het totale door Mental Heroes B.V. aan de Wederpartij te betalen bedrag uit hoofde van eventuele ongedaanmakingsverplichtingen en vergoeding van schade nimmer meer zal bedragen dan maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (inclusief BTW).
13.4 De aansprakelijkheid van Mental Heroes B.V. is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval.
13.5 Mental Heroes B.V. is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade.
13.6 Mental Heroes B.V. is niet aansprakelijk voor schade, indien en voor zover de Wederpartij zich tegen de desbetreffende schade heeft verzekerd dan wel in redelijkheid had kunnen verzekeren.
13.7 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Mental Heroes B.V..
13.8 Ingeval er diensten of werkzaamheden door Mental Heroes B.V. worden verricht, geldt dat Mental Heroes B.V. deze naar beste inzicht en vermogen zal verrichten. Mental Heroes B.V. heeft hiertoe enkel een inspanningsverplichting.
13.9 De Wederpartij vrijwaart Mental Heroes B.V. voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan Mental Heroes B.V. toerekenbaar is. Indien Mental Heroes B.V. uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Wederpartij gehouden Mental Heroes B.V. zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van Mental Heroes B.V. en derden komen verder voor rekening en risico van de Wederpartij.
13.10 Mental Heroes B.V. is ten aanzien van in opdracht van haar door derden dan wel door aan haar gelieerde ondernemingen, verrichte werkzaamheden op geen enkele wijze aansprakelijk.
13.11 Mental Heroes B.V. kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige schade als gevolg van handelwijze van een door de Wederpartij ingeschakelde derde welke niet betrokken is in de offerte/overeenkomst tussen partijen.
13.12 Schadeclaims dienen binnen drie (3) maanden na het ontstaan van de schade bij Mental Heroes B.V. schriftelijk zijn gemeld op straffe van verval.
13.13 De uitvoering van de aan Mental Heroes B.V. verstrekte opdrachten geschieden uitsluitend ten behoeve van de Wederpartij. Derden kunnen aan de inhoud van de uitvoering van de voor Wederpartij verrichte werkzaamheden geen rechten ontlenen. Indien en voor zover de Wederpartij met een derde een rechtsrelatie aangaat, die op welke wijze dan ook enig raakvlak heeft met de geaccepteerde offerte of deze algemene voorwaarden, dan is dit geheel voor rekening en risico van de Wederpartij. Mental Heroes B.V. is onder geen beding partij in deze rechtsbetrekking en de opdrachtgever dient de derde hierop te wijzen.
13.14 Bij het inschakelen door Mental Heroes B.V. van derden en bij het gebruik door Mental Heroes B.V. van apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken, zal Mental Heroes B.V. steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Mental Heroes B.V. is echter voor eventuele tekortkomingen van deze derden of voor het niet deugdelijk functioneren van de door Mental Heroes B.V. gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken, niet aansprakelijk.
13.15 Aansprakelijkheid voor schade die ontstaat door dataverlies, beveiligingslekken, tijdelijke of permanente niet- beschikbaarheid van de (eventuele) digitale toegang van de opdrachtgever tot dossierbestanden of andere incidenten veroorzaakt door het gebruik van digitale bedrijfsmiddelen

wordt geheel uitgesloten, behoudens voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
13.16 Aansprakelijkheid voor mondelinge, niet op schrift gestelde, adviezen wordt geheel uitgesloten.
13.17 Iedere aansprakelijkheid van medewerkers, bestuurders en respectievelijk andere (rechts)personen die namens Mental Heroes B.V. bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken, is uitgesloten, behoudens voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid. De Wederpartij zal genoemde derden vrijwaren voor eventuele aanspraken, behoudens in het geval de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid. Dit is een derdenbeding, waarop genoemde personen te allen tijde een beroep kunnen doen.

Artikel 14. Privacy, geheimhouding en Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp)

14.1 Mental Heroes B.V. is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de Wederpartij jegens derden, voor zover, zonder toedoen van Mental Heroes B.V. niet voor het publiek domein beschikbaar.
14.2 Indien op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak Mental Heroes B.V. gehouden is vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken en Mental Heroes B.V. zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan verschoningsrecht, dan is Mental Heroes B.V. niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling. Tevens is de Wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.
14.3 Mental Heroes B.V. is verplicht om derden welke door hem worden ingezet bij de uitvoering van de overeenkomst dezelfde verplichting op te leggen als in het tweede lid van dit artikel is opgenomen.
14.4 Mental Heroes B.V. verwerkt persoonsgegevens van de Wederpartij in het kader van de uitvoering van de door de Wederpartij verstrekte opdracht(en). Op grond van de voor Mental Heroes B.V. geldende wet- en regelgeving is Mental Heroes B.V. onder omstandigheden verplicht om zich van de identiteit van de Wederpartij te vergewissen en deze in bepaalde gevallen te verifiëren. Door het verstrekken van de opdracht wordt de Wederpartij geacht toestemming te hebben verleend voor het in dit artikel bepaalde. De Wederpartij verklaart ervan op de hoogte te zijn en aanvaardt dat het beheer van de digitale toegang van de Wederpartij tot bestanden en overige documenten en de opslag van digitale bestanden van Mental Heroes B.V. in het algemeen worden uitbesteed aan geselecteerde verwerkers, die de bestanden zullen opslaan in datacenters in de EU of in andere landen, mits daar een gelijkwaardig veiligheidsniveau als in de EU wordt gegarandeerd. Deze verwerkers waarborgen de beveiliging van persoonsgegevens met inachtneming van passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.
14.5 De mogelijkheid bestaat dat Mental Heroes B.V. in het kader van de overeenkomst persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (“Wbp”) van (werknemers en/of klanten van) de Wederpartij verwerkt. Deze persoonsgegevens zullen worden verwerkt conform de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wbp.
14.6 De Wederpartij is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Mental Heroes B.V. verwerkt worden. De Wederpartij 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 de Wederpartij Mental Heroes B.V. tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
14.7 Indien Mental Heroes B.V. op grond van de overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal Mental Heroes B.V. 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.
14.8 Mental Heroes B.V. is verplicht gegevens van de Cliënt bij te houden in het elektronisch Cliëntendossier zoals nader bepaald in artikel 9 van deze algemene voorwaarden en zal daarin de voortgang van het behandelplan opnemen. Dit dossier kan ingezien worden door de personen en/ of instanties die betrokken zijn bij de uitvoering van het behandelplan 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 Cliëntendossier is aan strikte regels gebonden.
14.9 In het geval van een beveiligingsinbreuk en/of een datalek in de zin van artikel 33 AVG zal Mental Heroes B.V. de verwerkingsverantwoordelijke dan wel de Wederpartij daarover zonder onredelijke vertraging informeren.
14.10 Ten aanzien van de aansprakelijkheid van Mental Heroes B.V. voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verwerking, is hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald van overeenkomstige toepassing.
14.11 Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens en al hetgeen met betrekking tot de wbp zijn de bepalingen zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden van toepassing.

Artikel 15. Intellectueel eigendom

15.1 Alle brieven, teksten, foto's, tekeningen, schetsen, schema's, kennis, e.d. waaronder ook software, die door Mental Heroes B.V. worden gecreëerd en gehanteerd blijven, ook indien zij aan de Wederpartij ter hand worden gesteld, geestelijk en/of fysiek eigendom van Mental Heroes B.V. en mogen derhalve, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Mental Heroes B.V. voor geen ander doel dan uitvoering van de overeenkomst tussen Mental Heroes B.V. en de Wederpartij gebruikt worden. Het bepaalde in dit artikel vormt een voorbehoud in de zin van artikel 15 lid 1 Auteurswet. Niets in deze Algemene Voorwaarden impliceert een overdracht van intellectueel eigendomsrechten.
15.2 De Wederpartij mag geen inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten (daaronder inbegrepen doch niet beperkt, handelsmerken, handelsnamen, logo's, afbeeldingen, teksten of auteursrechten) van Mental Heroes B.V. of van Mental Heroes B.V. gelieerde ondernemingen. De Wederpartij verbindt zich ertoe om niets te doen wat schade zou kunnen toebrengen aan, afbreuk zou kunnen doen aan of anderszins nadelig zou kunnen zijn voor Mental Heroes B.V. in die zin.
15.3 Mental Heroes B.V. behoudt zich de overige rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond de intellectuele wet- en regelgeving. Mental Heroes B.V. heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever ter kennis aan derden wordt gebracht.
15.4 Ander gebruik of hergebruik van auteursrechtelijk beschermd materiaal van Mental Heroes B.V., is niet toegestaan tenzij Mental Heroes B.V. voorafgaand uitdrukkelijk toestemming hiertoe heeft verleend. Het gebrek aan een schriftelijke toestemming geldt als bindend bewijs voor het feit dat een vereiste toestemming niet is gegeven.
15.5 Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van Mental Heroes B.V. worden overgedragen aan de Wederpartij is Mental Heroes B.V. gerechtigd hiervoor een aparte overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van de Wederpartij. Een dergelijke vergoeding dient door de Wederpartij te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken met de daarop rustende intellectuele eigendomsrechten verkrijgt.

15.6 Het is de Wederpartij verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van Mental Heroes B.V. rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de overeenkomst.
15.7 Elke inbreuk van de Wederpartij op de intellectuele eigendomsrechten (en auteursrechten) van Mental Heroes B.V. wordt bestraft met een eenmalige boete ter hoogte van € 10.000,- euro en een boete van € 500,- euro voor elke dag dat de inbreuk voortduurt. Dit boetebeding laat onverlet de mogelijkheid van Mental Heroes om schade te vorderen.

Artikel 16. Geschillen en toepasselijk recht

16.1 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg van die bepaling(en) plaats te vinden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
16.2 Op een met Mental Heroes B.V. gesloten overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar haar vestigingsplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
16.3 Alle eventuele geschillen die betrekking hebben op de overeenkomst of die uit deze overeenkomst voortkomen, zullen in eerste aanleg worden beslecht door uitsluitend de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Mental Heroes B.V. ten tijde van het sluiten van deze overeenkomst is gevestigd, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.
16.4 Voor zover niet anders uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen vervallen alle rechtsvorderingen waartoe deze algemene voorwaarden de wederpartij aanleiding geven door het verloop van een jaar sedert uitvoerdatum.
16.5 De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

Artikel 17. Klachtenregeling

17.1 In het kader van de verplichtingen uit de Wkkgz heeft Mental Heroes B.V. de nodige maatregelen genomen om een effectieve en laagdrempelige klachtenprocedure te realiseren.
17.2 Indien Cliënt niet tevreden is over de service van Mental Heroes B.V. of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, dient Cliënt deze klachten zo spoedig mogelijk schriftelijk of mondeling te melden bij diens contactpersoon en/of een andere bevoegde medewerker van Mental Heroes B.V. De betreffende contactpersoon c.q. medewerker zal de klacht in behandeling nemen en indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen treffen.
17.3 Voorts zal Mental Heroes B.V. de nodige interne maatregelen treffen en in overleg met Cliënt proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Op verzoek van Cliënt kan Mental Heroes B.V. helpen met het indienen van een klacht en het bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.
17.4 Indien de betreffende medewerker van Mental Heroes en/of contactpersoon van Cliënt 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. Klachtenportaal Zorg zal de klacht vervolgens afhandelen conform hetgeen bepaald in de Wkkgz.

17.5 Mental Heroes 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.