



Algemene voorwaarden Wave Begeleiding

Artikel 1. Definities

In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Wave Begeleiding:** de opdrachtnemer en zorgaanbieder die zich richt op het geven van individuele begeleiding en groepsbegeleiding aan en verzorging en verpleging van kinderen, jongeren en (jong)volwassenen met of zonder een (verstandelijke, psychische of lichamelijke) beperking.
2. **Opdrachtgever:** een natuurlijk persoon, diens wettelijke vertegenwoordiger of een rechtspersoon, die een overeenkomst gesloten heeft met Wave Begeleiding, aan wie Wave Begeleiding een offerte heeft gestuurd en/of die gebruik maakt van de diensten van Wave Begeleiding.
3. **Vertegenwoordiger:** de wettelijke vertegenwoordiger, zoals (maar niet beperkt): de ouder(s), voogd, curator, bewindvoerder en/of mentor.
4. **Deelnemer:** de natuurlijke persoon die daadwerkelijk deelneemt aan de activiteiten, begeleiding enz.
5. **Overeenkomst:** de schriftelijke of digitale overeenkomst gesloten tussen Wave Begeleiding en opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger.
6. **Werkzaamheden:** alle werkzaamheden die Wave Begeleiding in het kader van de uitvoering van de overeenkomst uitvoert.
7. **PGB:** het persoonsgebonden budget, een subsidie die op basis van een indicatie is toegekend en waarmee zelf zorg kan worden ingekocht.
8. **Indicatie:** de formele vaststelling van de aard en mate van de zorgbehoefte.
9. **SVB:** de Sociale Verzekeringsbank die namens de budgethouder vanuit een PGB Wave Begeleiding betaalt.
10. **Algemene Voorwaarden:** onderhavige Algemene Voorwaarden die van toepassing is op alle zorgovereenkomsten, diensten en werkzaamheden.

Artikel 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsbetrekkingen, overeenkomsten, diensten en/of werkzaamheden die tussen Wave Begeleiding en opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger worden afgesloten.
2. Rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden kunnen slechts met toestemming van zowel Wave Begeleiding als de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger worden overgedragen aan derden.
3. Bij aanmelding of door totstandkoming van een overeenkomst aanvaardt de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger de toepasselijkheid van deze Algemene voorwaarden.
4. Eventuele afwijkingen op deze Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
5. Eventuele Algemene voorwaarden van een opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger zijn niet van toepassing. De toepasselijkheid daarvan wordt door Wave Begeleiding van de hand gewezen.
6. Indien een of meerdere bepalingen in deze Algemene voorwaarden op enig moment nietig of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen in deze Algemene voorwaarden volledig van toepassing. Wave Begeleiding en opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger zullen alsdan in overleg treden om 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 bepaling in acht wordt genomen.



7. Indien Wave Begeleiding niet steeds strikte naleving van de Algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Wave Begeleiding in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen strikte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
8. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.
9. Situaties die niet in deze Algemene Voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze Algemene Voorwaarden.
10. Wave Begeleiding heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
11. Wijzigingen die noodzakelijk zijn in verband met de regels, beleid en voorwaarden van derden kunnen te allen tijde door Wave Begeleiding doorgevoerd worden. Dergelijke wijzigingen zijn nodig om optimaal de diensten en werkzaamheden te leveren.

Artikel 3. Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand zodra deze door Wave Begeleiding en de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger getekend is.
2. Een overeenkomst wordt schriftelijk (of digitaal) aangegaan en komt tot stand na ondertekening door de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger. Ook is sprake van een overeenkomst indien Wave Begeleiding op verzoek van de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger start met de uitvoering van haar werkzaamheden.
3. In de overeenkomst worden de aard van de zorg, de werkzaamheden, diensten, de duur van de overeenkomst, eventuele reiskostenvergoeding en de tarieven vastgelegd.
4. Een overeenkomst ten behoeve van de verlening van diensten aan een minderjarige, iemand die onder curatele, bewind en/of mentorschap staat wordt gesloten met de wettelijke vertegenwoordiger.
5. Wave Begeleiding heeft het recht, zonder opgaaf van redenen, een overeenkomst te weigeren.
6. Alle gegevens, berekeningen, rapportages, overzichten, adviezen, materialen en documenten maken deel uit van de overeenkomst, tenzij partijen anders hebben afgesproken.
7. Alleen schriftelijke overeenkomsten, afspraken of toezeggingen gelden. Aan mondelinge of telefonische overeenkomsten, afspraken en toezeggingen kunnen geen rechten worden ontleend. Een mondeling zorgovereenkomst is pas geldig indien deze schriftelijk bevestigd en ondertekend is door partijen.
8. In verband met de aard van de aangeboden diensten is Wave Begeleiding onderworpen en gebonden aan de regels, richtlijnen, het beleid en de technologie van derden. Wave Begeleiding is gerechtigd een overeenkomst in strijd met deze regels en richtlijnen te weigeren.
9. Zolang opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger geen definitieve beschikking ontvangen heeft ten aanzien van de toekenning van een PGB zal er geen zorgovereenkomst tussen opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger en Wave Begeleiding tot stand komen en zal deze worden opgeschort totdat de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger definitief een PGB ontvangt.
10. Wanneer er geen sprake is van een (aanvraag tot) toekenning van een PGB, kan opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger toch een overeenkomst aan gaan met Wave Begeleiding. Facturen dienen dan door de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger zelf betaald te worden.



Artikel 4. Tussentijdse wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst en/of de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen Wave Begeleiding en de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger tijdig en in onderling overleg de overeenkomst en/of de werkzaamheden dienovereenkomstig aanpassen.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

1. Alle diensten en werkzaamheden worden door Wave Begeleiding naar beste en eigen inzicht en vermogen uitgevoerd.
2. Wave Begeleiding kan niet garanderen dat zij met de werkzaamheden, diensten of overeenkomst het overeengekomen gewenste resultaat behaalt. Wave Begeleiding heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. De inspanningsverplichting houdt in dat Wave Begeleiding niet kan garanderen dat de gewenste resultaten of verbeteringen (daadwerkelijk) behaald worden.
3. Indien de goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist heeft Wave Begeleiding het recht om werkzaamheden geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten.
4. In verband met de aard van de aangeboden diensten en werkzaamheden is Wave Begeleiding onderworpen en gebonden aan de regels, richtlijnen, het beleid en de technologie van derden. Alle diensten en werkzaamheden worden uitgevoerd conform de regels en richtlijnen van de betreffende derde. Gelet op het bepaalde in deze bepaling is Wave Begeleiding bevoegd haar werkzaamheden te wijzigen c.q. aan te passen, zonder dat de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger het recht heeft op ontbinding van de overeenkomst of enige schadevergoeding.
5. Eventuele (lever)termijnen zijn nimmer fatale termijnen. Overschrijdt Wave Begeleiding een levertermijn dan dient de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger, Wave Begeleiding schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij zij een redelijke termijn krijgt om alsnog uitvoering te geven aan de zorgovereenkomst.
6. Wave Begeleiding heeft het recht om aanvullende eisen en/of voorwaarden te stellen.

Artikel 6. Verplichtingen opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger

1. Opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger dient alle gegevens, materialen en informatie, waarvan Wave Begeleiding aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de overeenkomst, tijdig en juist aan Wave Begeleiding te verstrekken.
2. Indien opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger de benodigde of gevraagde gegevens, materialen of informatie niet, niet tijdig of niet juist aan Wave Begeleiding verstrekt, dan heeft Wave Begeleiding het recht de uitvoering van haar werkzaamheden en/of de overeenkomst op te schorten en de uit vertraging voortvloeiende kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen bij de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger.
3. Opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Wave Begeleiding verstrekte gegevens, materialen of informatie.



Artikel 7. Duur, beëindiging en ontbinding van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen Wave Begeleiding en de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger wordt steeds aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Wave Begeleiding en de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger heeft Wave Begeleiding recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij feiten en omstandigheden die aan de opzegging ten grondslag liggen aan Wave Begeleiding zijn toe te rekenen. Voorts is de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger ook gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden en/of de geleverde diensten. De voorlopige resultaten van tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud door Wave Begeleiding ter beschikking worden gesteld aan de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger. Indien op verzoek van de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger de werkzaamheden worden overgedragen aan derden en dat brengt voor Wave Begeleiding extra kosten met zich mee, worden deze kosten extra aan de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger rekening gebracht.
4. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Wave Begeleiding zal Wave Begeleiding in overleg met de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger zorgdragen, primair voor overdracht van nog te verrichten diensten aan derden, of secundair een redelijke wijze van teruggave van de opdracht aan de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger, tenzij feiten en omstandigheden die aan de opzegging ten grondslag liggen de opdrachtgever toerekenbaar zijn.
5. De overeenkomst eindigt direct indien:
 - Een indicerende instantie beslist dat de opdrachtgever geen recht meer heeft op een toegekend PGB;
 - De opdrachtgever overlijdt;
 - Wave Begeleiding failliet is verklaard of surseance van betaling is verleend;
 - Er een ontbinding van de overeenkomst door rechterlijke tussenkomst plaatsvindt.
6. Wave Begeleiding is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
 - De opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger de verplichtingen uit de overeenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden niet of niet volledig nakomt.
 - Wave Begeleiding, na het sluiten van de overeenkomst, kennis heeft genomen van omstandigheden die goede gronden geven te vrezen dat de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger de verplichtingen slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk kan of zal nakomen.
 - De opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger in geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of anderszins voor voortzetting van de dienstverlening door Wave Begeleiding verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende door Wave Begeleiding gemotiveerd wordt beoordeeld.



7. Voorts is Wave Begeleiding bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
8. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Wave Begeleiding op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Wave Begeleiding de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt Wave Begeleiding alle aanspraken uit de wet en overeenkomst. Wave Begeleiding behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.
9. Schort Wave Begeleiding de nakoming van haar verplichtingen op, dan behoudt zij haar aanspraken uit de wet.
10. In geval van liquidatie, surseance van betaling of faillissement van de opdrachtgever, schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor opdrachtgever niet vrijelijk over zijn vermogen beschikt, heeft Wave Begeleiding het recht de diensten te staken zonder dat zij daarbij schadeplichtig is.

Artikel 8. Indicatie

1. De opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger die via een PGB zorg inkoopt, dient over een geldige indicatie te beschikken. De opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van een PGB. Indien er geen geldige indicatie is resp. niet meer aanwezig is dan heeft Wave Begeleiding het recht om haar werkzaamheden en/o diensten op te schorten totdat er wel een geldige indicatie is.
2. De aankoop van zorg- en dienstverlening is de eigen verantwoordelijkheid van de opdrachtgever c.q. wettelijke vertegenwoordiger. Hiermee wordt bedoeld dat indien er zorg- en dienstverlening is ingekocht en er geen nieuwe indicatie wordt afgegeven, de factuur van Wave Begeleiding wel betaald moet worden, tenzij er schriftelijk een andere afspraak hierover is vastgelegd tussen Wave Begeleiding en de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger.

Artikel 9. Plaatsing en toegankelijkheid van deelnemers

1. Wave Begeleiding houdt, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is, rekening met individuele wensen van de deelnemer. Wave Begeleiding behoudt zich echter te allen tijde het recht voor om hiervan af te wijken indien de belangen en/of veiligheid van andere deelnemers, Wave Begeleiding of derden ingezet door Wave Begeleiding, zich hiertegen verzetten.
2. Wave Begeleiding houdt zich te allen tijde het recht voor om de deelnemer van toekomstige deelname aan activiteiten uit te sluiten, of hem/haar in een andere groep te plaatsen, indien zijn/haar gedrag of (medische) problematiek hiertoe aanleiding geeft. Dit is uitsluitend ter beoordeling aan Wave Begeleiding.
3. Indien een deelnemer tijdens een activiteit bij Wave Begeleiding ontoelaatbaar en/of agressief gedrag vertoont, dient de deelnemer meteen te vertrekken, dan wel wordt de vertegenwoordiger gevraagd hem/haar direct op te komen halen. In dat geval bestaat er geen recht op teruggave van betaalde bijdragen of vergoeding van door de deelnemer gemaakte kosten. Indien de vertegenwoordiger de deelnemer niet (kan) ophalen, dan worden de kosten die Wave Begeleiding hiervoor moet maken verhaald op de vertegenwoordiger volgens de hiervoor gehanteerde tarieven.
4. Wave Begeleiding behoudt zich tevens het recht voor om de deelnemer te weigeren voor de duur van een periode dat de deelnemer door ziekte of anderszins een gezondheidsrisico vormt voor anderen.



5. De deelnemer dient op tijd bij activiteiten te arriveren en te vertrekken. Indien de deelnemer niet op eigen gelegenheid naar de activiteit kan komen, is de ouder/verzorger hiervoor verantwoordelijk.
6. De deelnemer of de vertegenwoordiger van de deelnemer is verantwoordelijk voor het verstrekken van de juiste medicatie met daar bij behorende informatie, die de deelnemer gebruikt, aan Wave Begeleiding.
7. De vertegenwoordiger geeft Wave Begeleiding toestemming de medicatie toe te dienen aan de deelnemer. Indien de deelnemer ouder dan 18 jaar is, dient de deelnemer zelf toestemming te geven indien hij/zij zelf de medicatie niet in eigen beheer kan innemen en bewaren.
8. Wave Begeleiding kan niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk gesteld worden bij eventuele ongevallen en/of bijwerkingen, e.d. die ontstaan of voortvloeien uit door de deelnemer of de vertegenwoordiger op hen verzoek verstrekte medicijnen aan de deelnemer. Dit geldt ook voor derden, die ingezet worden door Wave Begeleiding.
9. Pas na overhandiging van de medicatie aan Wave Begeleiding kan en zal Wave Begeleiding de verantwoordelijkheid dragen voor correcte medicijnverstrekking aan de deelnemer. Wave Begeleiding is verantwoordelijk voor het bewaren van de medicatie tot aan het einde van de activiteit en de verantwoordelijkheid stopt op het moment dat de medicatie overhandigd wordt aan de deelnemer of vertegenwoordiger.
10. De deelnemer of vertegenwoordiger van de deelnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig en correct doorgeven van eventuele wijzigingen in de medicatie en/of wijze van verstrekking aan Wave Begeleiding.

Artikel 10. Vervoer van deelnemers

1. De deelnemer of de vertegenwoordiger is zelf verantwoordelijk voor het vervoer naar en van de locatie waar de activiteit wordt aangeboden. Voor sommige activiteiten zorgt Wave Begeleiding voor het vervoer. Hieraan kunnen echter geen rechten ontleend worden door de deelnemer of de vertegenwoordiger. Indien Wave Begeleiding het vervoer verzorgt, wordt dit van tevoren aangegeven en afgesproken.
2. Wanneer Wave Begeleiding de deelnemer vervoert, worden de tijd en de kilometers in rekening gebracht. De kilometervergoeding bedraagt dan € 0,19 per kilometer

Artikel 11. Annuleren en afmelden

1. Annulering van afspraken kan zowel telefonisch als schriftelijk of digitaal.
2. Dit artikel is ook van toepassing indien opdrachtgever, vertegenwoordiger en/of deelnemer –zonder afmelding - niet verschijnt.
3. Indien Wave Begeleiding een afspraak of activiteit annuleert wegens ziekte of een andere overmacht situatie dan wordt er een nieuwe afspraak gemaakt. Bij overmacht kan Wave Begeleiding niet aansprakelijk worden gesteld.
4. Het bepaalde in dit artikel geldt niet indien sprake is van overmacht.



Annuleringsvoorwaarden met betrekking tot individuele begeleiding:

1. Afmelden voor individuele begeleiding dient 48 uur van tevoren te geschieden. Bij niet tijdige afmelding wordt de helft van het aantal te werken uren in rekening gebracht.
2. Wanneer Wave Begeleiding bij de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger voor een dichte deur staat of als er geen afmelding gedaan is, wordt het geheel aantal uren berekend dat Wave Begeleiding die dag bij de opdrachtgever zou werken.

Annuleringsvoorwaarden met betrekking tot groepsbegeleiding:

1. Afmelden voor groepsbegeleiding dient 48 uur voor aanvang van de activiteit te geschieden. Bij niet tijdige afmelding wordt het gehele bedrag in rekening gebracht.

Annuleringsvoorwaarden met betrekking tot weekend- en vakantieopvang:

1. Afmelden voor de weekend- en vakantieopvang dient 1 week voor het betreffende weekend/vakantie te geschieden. Bij niet tijdige afmelding wordt het gehele bedrag in rekening gebracht

Artikel 12. Tarieven en bijkomende kosten

1. De opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger wordt vooraf geïnformeerd over de tarieven van de diensten en/of werkzaamheden. Dit kan zowel schriftelijk als mondeling.
2. De tarieven kunnen jaarlijks aangepast worden aan de eventuele kostenontwikkelingen.
3. De opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger kan bij aanpassing van de tarieven als bedoeld in dit artikel de overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
4. Bijkomende kosten zoals (maar niet beperkt tot) treinkaartjes, entreprijzen e.d. komen voor rekening van de opdrachtgever c.q. wettelijke vertegenwoordiger.
5. Wave Begeleiding brengt het eerste (intake) gesprek niet in rekening. Het maken van rapportages en overleg met de opdrachtgever c.q. vertegenwoordigen buiten de individuele of groepsbegeleiding om worden wel in rekening gebracht tegen de gebruikelijke tarieven van Wave Begeleiding.

Artikel 13. Betaling en incassokosten

1. Wave Begeleiding brengt maandelijks achteraf de kosten bij de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger in rekening.
2. De opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger verplicht zich tot het betalen van het volledige tarief als vermeld in de overeenkomst, dan wel de facturen tijdig aan te leveren bij de Sociale Verzekeringsbank. Wave Begeleiding is niet verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van de facturen bij de Sociale Verzekeringsbank.
3. Wave Begeleiding heeft het recht haar facturen digitaal te sturen.
4. Eventuele bezwaren tegen de hoogte van het factuurbedrag schorten de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger niet op.
5. Het is de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger niet toegestaan om in termijnen te betalen, tenzij er daaromtrent vooraf een schriftelijke overeenkomst met Wave Begeleiding overeengekomen is. Indien er sprake is van een betalingsregeling is Wave Begeleiding gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen.
6. Facturen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum voldaan te worden op de door Wave Begeleiding aangegeven wijzen.



7. Indien de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger niet tijdig betaalt is opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger van rechtswege in verzuim en heeft Wave Begeleiding het recht, nadat zij opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger ten minste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling, vanaf de vervaldag tot op de dag van complete betaling over het gefactureerde bedrag de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen.
8. Alle in redelijkheid gemaakte kosten, ontstaan ten gevolge van buitengerechtelijke of buitengerechtelijke incassering van de vordering zijn voor rekening van de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger. In ieder geval is de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger incassokosten verschuldigd.
9. Buitengerechtelijke kosten worden berekend in overeenstemming met hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is.
10. Indien Wave Begeleiding hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor rekening van de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger. Evenals eventuele gemaakte gerechtelijke – en executiekosten.
11. De opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger is over de verschuldigde incassokosten eveneens de wettelijke (handels)rente verschuldigd.
12. Gedane betalingen strekken altijd ter afdoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst bij Wave Begeleiding open staan.
13. Bij een betalingsachterstand is Wave Begeleiding gerechtigd haar werkzaamheden en/of diensten op te schorten, totdat de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. Tevens heeft Wave Begeleiding het recht om de zorgovereenkomst per direct te beëindigen. Als de zorgovereenkomst door herhaaldelijke wanbetaling wordt beëindigd en/of de werkzaamheden tijdelijk worden opgeschort, heeft Wave Begeleiding het recht om de gederfde inkomsten van eventuele (voor) inschrijvingen/ reservering per direct op te eisen.

Artikel 14. Klachten

1. Een klacht over de uitvoering van de overeenkomst, werkzaamheden, diensten en/of de factuur dient opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger binnen 7 dagen na ontdekking resp. factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken bij Wave Begeleiding.
2. Indien de in lid 1 genoemde termijn verstreken is, dan worden werkzaamheden resp. de factuur geacht te zijn goedgekeurd en vervallen alle rechten ter zake.
3. Wave Begeleiding streeft ernaar om een klacht binnen 4 weken af te handelen. Indien zij een langere termijn nodig heeft zal zij de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger daarover per e-mail informeren.
4. Indien de klacht terecht is, heeft Wave Begeleiding de mogelijkheid tussen aanpassing van de factuur, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de werkzaamheden en/of diensten, dan wel het geheel of gedeeltelijk opnieuw uitvoeren van de overeenkomst c.q. werkzaamheden/diensten.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

1. Iedere aansprakelijkheid van Wave Begeleiding is beperkt tot hetgeen in deze Algemene Voorwaarden bepaald is.
2. Wave Begeleiding is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook ontstaan, doordat Wave Begeleiding is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.



3. Wave Begeleiding sluit elke aansprakelijkheid uit ter zake van schade of letsel voortvloeiende uit of in verband met de geboden diensten of werkzaamheden, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Wave Begeleiding.
4. De deelnemer is verplicht alle geldende veiligheidsvoorschriften, bij derden, vervoersmaatschappij en groepsaccommodaties, strikt na te leven. De deelnemer (of diens vertegenwoordiger) is verantwoordelijk voor schade veroorzaakt door zijn handeling of nalaten. Kosten die ontstaan door deze schade kunnen door Wave Begeleiding op de deelnemer worden verhaald.
5. Wave Begeleiding is alleen voor directe schade aansprakelijk. Onder directe schade wordt verstaan:
 - Redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Wave Begeleiding aan de gemaakte afspraken te laten beantwoorden, voor zover deze aan Wave Begeleiding kunnen worden toegerekend.
 - Redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de (directe) schade.
 - Redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover cliënt aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade.
6. Wave Begeleiding is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Hieronder wordt verstaan:
 - Gederfde winst;
 - Gemiste besparingen;
 - Gevolgschade;
 - Reputatieschade;
 - Teleurgestelde verwachtingen;
 - Bedrijfs – of andersoortige stagnaties.
7. Voor zover Wave Begeleiding aansprakelijk is haar aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het maximale factuurbedrag. In ieder geval is de aansprakelijkheid van Wave Begeleiding beperkt tot het bedrag ter uitkering van de verzekeraar in het voorkomend geval.
8. De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die Wave Begeleiding lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van de opdrachtgever van deze overeenkomst.
9. Elke aansprakelijkheid van Wave Begeleiding vervalt na 1 jaar. Bij gebreke hiervan vervalt ieder recht op schadevergoeding.
10. Wave Begeleiding is niet aansprakelijk indien sprake is van overmacht.
11. De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van Wave Begeleiding.
12. De cliënt vrijwaart Wave Begeleiding voor aanspraken van derden.

Artikel 16. Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan de schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling, of in het in verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komen.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop partijen geen invloed kunnen uitoefenen, doch waardoor zijn niet in staat zijn hun verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Wave Begeleiding, haar leveranciers en overige derden daarbij inbegrepen.



3. Wave Begeleiding heeft het recht, gedurende de periode dat de overmacht duurt haar verplichtingen op te schorten. Indien deze periode langer dan 1 maand duurt, dan is zowel de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger als Wave Begeleiding gerechtigd de diensten te beëindigen zonder verplichting tot vergoeding van de geleden schade aan de andere partij. Indien bovenbedoelde situatie intreedt als de overeenkomst gedeeltelijk uitgevoerd is, dan heeft Wave Begeleiding het recht om het reeds nagekomen gedeelte separaat te factureren. De opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger is dan verplicht deze factuur te voldoen.

Artikel 17. Publicatie en auteursrecht

1. Met betrekking tot de door of namens Wave Begeleiding uitgebrachte adviezen en/of publicaties berust het auteursrecht bij Wave Begeleiding. De mede advisering verband houdende stukken die door de opdrachtgever aan Wave Begeleiding zijn overhandigd blijven eigendom van de opdrachtgever.
2. De opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger verbindt zich door of namens Wave Begeleiding uitgebrachte adviezen niet aan derden ter inzage dan na voorafgaande toestemming van Wave Begeleiding tenzij hier sprake is van het naleven van een wettelijk voorschrift.
3. Wave Begeleiding publiceert, over in het kader van de overeenkomst verrichte werkzaamheden of diensten alleen met toestemming van de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger.

Artikel 18. Gedragsnormen

1. Wave Begeleiding tolereert geen discriminatie op basis van leeftijd, levensovertuiging, seksuele geaardheid, huidskleur of geslacht. Dit geldt zowel voor deelnemers en opdrachtgevers als ook derden die door Wave Begeleiding ingezet worden.

Artikel 19. Vertrouwelijkheid

1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij van elkaar of uit ander bron verkregen hebben.
2. Onder de geheimhouding valt geen informatie die al publiekelijk bekend is of informatie die in een gerechtelijke procedure gebracht wordt.
3. Indien overleg met derden van belang is, wordt altijd eerst toestemming gevraagd aan de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger.
4. Wave Begeleiding kan eventuele opgedane kennis en ervaring voor andere doeleinden gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie over de opdrachtgever en/of deelnemer ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 20. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op alle overeenkomsten tussen Wave Begeleiding en de opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger is uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing. Ook indien opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger in het buitenland woont.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
3. Alle geschillen tussen partijen zullen eerst onderling beslecht worden, alvorens zij voorgelegd worden aan de bevoegde rechter.
4. Geschillen tussen Wave Begeleiding en een opdrachtgever c.q. vertegenwoordiger waarover niet in onderling overleg een oplossing kan worden bereikt, zullen uitsluitend voorgelegd worden aan de bevoegde rechter.



5. Partijen hebben het recht het geschil voor te leggen aan een onafhankelijk(e) arbitrage instituut of mediator.