

ALGEMENE VOORWAARDEN CUREBALANCE

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van CureBalance. Ze zijn bedoeld voor zowel zakelijke opdrachtgevers, waaronder werkgevers, als particuliere cliënten. Voor consumenten gelden daarnaast de dwingendrechtelijke wettelijke regels die van toepassing zijn.

Artikel 1 – Definities

CureBalance

De onderneming CureBalance, gevestigd in Nederland, die diensten aanbiedt op het gebied van mantelzorgondersteuning, mantelzorg coaching, budgetcoaching, professional organizing, administratieondersteuning, duurzame inzetbaarheid, preventieve medewerker ondersteuning, trainingen, workshops, scans, coaching en advisering.

Opdrachtgever

Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die CureBalance opdracht geeft werkzaamheden uit te voeren.

Cliënt

De natuurlijke persoon die feitelijk door CureBalance wordt begeleid.

Werkgever

De organisatie die CureBalance inschakelt ten behoeve van haar medewerkers.

Overeenkomst

Iedere mondelinge of schriftelijke afspraak tussen CureBalance en opdrachtgever over de te leveren dienstverlening.

Werkzaamheden

Alle dienstverlening van CureBalance, waaronder mantelzorgondersteuning, mantelzorgcoaching, budgetcoaching, professional organizing, administratieondersteuning, preventiescans, werkgeversadvies, trainingen, workshops, presentaties, spreekuren, coaching en online begeleiding.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op offertes, overeenkomsten, opdrachten en werkzaamheden van CureBalance, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

2.3 Algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij CureBalance deze schriftelijk heeft aanvaard.

2.4 Indien een bepaling van deze voorwaarden niet van toepassing kan zijn op een particuliere cliënt vanwege dwingend consumentenrecht, blijven de overige bepalingen van kracht.

Artikel 3 – Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

3.1 Offertes van CureBalance zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte anders is vermeld.

3.2 Een offerte is 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld.

3.3 Kennelijke fouten of vergissingen in een offerte binden CureBalance niet.

3.4 Een offerte verplicht CureBalance niet tot het aannemen van een vervolgoopdracht.

3.5 Een overeenkomst komt tot stand zodra een offerte schriftelijk is aanvaard, een opdracht per e-mail of anderszins is bevestigd, of CureBalance met instemming van de opdrachtgever met de werkzaamheden is gestart.

Artikel 4 – Uitvoering van de dienstverlening

4.1 CureBalance voert de werkzaamheden zorgvuldig en naar beste inzicht en vakmanschap uit.

4.2 De dienstverlening van CureBalance is een inspanningsverplichting. CureBalance geeft geen garantie op een specifiek resultaat.

4.3 Adviezen, coaching en begeleiding worden afgestemd op de informatie en omstandigheden die bij CureBalance bekend zijn.

4.4 De aard en omvang van de dienstverlening worden bepaald door de overeenkomst, offerte of gemaakte afspraken.

Artikel 5 – Verplichtingen van opdrachtgever en cliënt

5.1 De opdrachtgever en/of cliënt verstrekt alle informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de opdracht tijdig en naar waarheid.

5.2 Wanneer noodzakelijke informatie ontbreekt, onjuist is of te laat wordt verstrekt, kan CureBalance de uitvoering of planning aanpassen, werkzaamheden opschorten en – indien daardoor aantoonbaar extra werkzaamheden ontstaan – aanvullende kosten in rekening brengen.

5.3 De opdrachtgever en cliënt werken redelijkerwijs mee aan de uitvoering van de dienstverlening.

Artikel 6 – Tarieven en prijswijzigingen

6.1 Alle tarieven zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

6.2 Prijsafspraken worden vastgelegd in de offerte, overeenkomst of anderszins schriftelijk bevestigd.

6.3 CureBalance kan tarieven voor toekomstige opdrachten aanpassen, onder meer vanwege wijzigingen in wet- en regelgeving, inflatie, kostenontwikkeling of gewijzigde dienstverlening.

6.4 Een overeengekomen prijs voor een reeds aangevane opdracht wordt niet eenzijdig gewijzigd, tenzij dit op grond van de overeenkomst of toepasselijke wetgeving is toegestaan.

Artikel 7 – Facturatie en betaling

7.1 Facturen worden digitaal verzonden, tenzij anders afgesproken.

7.2 De betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

7.3 Bij niet-tijdige betaling kan CureBalance, voor zover wettelijk toegestaan, wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen.

7.4 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor betaling van de factuur, ook wanneer de dienstverlening feitelijk aan een cliënt of medewerker wordt geleverd.

Artikel 8 – Annulering en no-show

8.1 Een afspraak kan kosteloos worden geannuleerd tot 24 uur vóór de afgesproken aanvangstijd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

8.2 Bij annulering binnen 24 uur vóór de afspraak of bij een no-show kan het afgesproken tarief in rekening worden gebracht, voor zover dit wettelijk is toegestaan.

8.3 Voor particuliere cliënten blijven wettelijke rechten, waaronder eventuele wettelijke rechten bij op afstand of buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomsten, onverkort van toepassing.

8.4 Voor trainingen, workshops en andere groepsactiviteiten kunnen afwijkende annuleringsvoorwaarden gelden indien deze vooraf schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 9 – Wijziging van de opdracht en meerwerk

9.1 Wanneer tijdens de uitvoering blijkt dat de opdracht moet worden uitgebreid of gewijzigd, bespreken CureBalance en opdrachtgever de gevolgen daarvan zo mogelijk vooraf.

9.2 Werkzaamheden die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen, kunnen als meerwerk worden beschouwd en aanvullend worden gefactureerd.

9.3 CureBalance is niet verplicht meerwerk uit te voeren zonder overeenstemming over de aanvullende werkzaamheden en eventuele kosten, tenzij uitstel redelijkerwijs niet mogelijk is en de wet anders bepaalt.

Artikel 10 – Opschorting en beëindiging

10.1 Indien de opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt, kan CureBalance de uitvoering van de werkzaamheden opschorten, afspraken verplaatsen of – indien van toepassing – toegang tot digitale producten beperken, voor zover wettelijk toegestaan.

10.2 CureBalance kan de overeenkomst beëindigen wanneer voortzetting redelijkerwijs niet kan worden verlangd, waaronder bij structurele niet-betaling, ernstig onbehoorlijk gedrag of het verstrekken van onjuiste of misleidende informatie.

10.3 Bij beëindiging blijven reeds verrichte werkzaamheden en reeds verschuldigde kosten voor rekening van de opdrachtgever, voor zover wettelijk toegestaan.

10.4 Wettelijke opzeggings- of ontbindingsrechten van particuliere cliënten blijven onverlet.

Artikel 11 – Derden

11.1 CureBalance mag voor de uitvoering van werkzaamheden zorgvuldig geselecteerde derden inschakelen.

11.2 De inzet van een derde leidt niet automatisch tot een overeenkomst tussen de opdrachtgever en die derde.

11.3 CureBalance blijft verantwoordelijk voor de eigen dienstverlening en houdt bij de inzet van derden rekening met toepasselijke privacy- en geheimhoudingsverplichtingen.

Artikel 12 – Werkgeversopdrachten en vertrouwelijkheid

12.1 Wanneer CureBalance een medewerker begeleidt in opdracht van een werkgever, blijft de begeleiding onafhankelijk en vertrouwelijk.

12.2 De inhoud van individuele gesprekken wordt niet met de werkgever gedeeld zonder toestemming van de medewerker, tenzij een wettelijke verplichting anders bepaalt.

12.3 De werkgever ontvangt uitsluitend de vooraf afgesproken terugkoppeling, bijvoorbeeld over planning, aanwezigheid, voortgang op hoofdlijnen of afgesproken rapportages.

12.4 CureBalance treedt niet op als belangenbehartiger van werkgever of werknemer, maar als onafhankelijke dienstverlener.

12.5 Afspraken over rapportage, evaluatie en terugkoppeling worden waar mogelijk vooraf duidelijk vastgelegd.

Artikel 13 – Particuliere dienstverlening en eigen verantwoordelijkheid

13.1 CureBalance ondersteunt, begeleidt en adviseert cliënten, maar neemt geen beslissingen namens hen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen en dit wettelijk is toegestaan.

13.2 Cliënten blijven zelf verantwoordelijk voor hun keuzes, beslissingen en handelingen.

13.3 Dit betreft onder meer aanvragen, financiële keuzes, betalingen, overeenkomsten, belastingzaken en juridische procedures.

13.4 Wanneer voor een vraag specialistische kennis noodzakelijk is, kan CureBalance adviseren een daarvoor bevoegde deskundige te raadplegen.

Artikel 14 – Budgetcoaching

14.1 Budgetcoaching is gericht op inzicht, begeleiding, structuur, financiële zelfredzaamheid en het ondersteunen van gedragsverandering.

14.2 Budgetcoaching is geen financieel product of beleggingsadvies en CureBalance verricht geen vergunningplichtige financiële diensten.

14.3 CureBalance neemt geen financiële beslissingen namens de cliënt, tenzij hierover afzonderlijke schriftelijke afspraken zijn gemaakt en dit wettelijk is toegestaan.

14.4 Budgetcoaching biedt geen garantie op schuldsanering, schuldhulpverlening, kwijtschelding, toekenning van voorzieningen of een financieel voordeel.

Artikel 15 – Mantelzorgondersteuning

15.1 CureBalance ondersteunt cliënten bij mantelzorgvraagstukken en kan adviseren over beschikbare voorzieningen, regelingen en relevante wet- en regelgeving.

15.2 Besluiten van gemeenten, zorgkantoren, zorgverzekeraars, werkgevers en andere instanties vallen buiten de verantwoordelijkheid van CureBalance.

15.3 CureBalance kan geen aanspraak of uitkomst bij een derde instantie garanderen.

Artikel 16 – Online dienstverlening en communicatie

16.1 Online begeleiding kan plaatsvinden via e-mail, videobellen, WhatsApp en andere afgesproken digitale omgevingen.

16.2 CureBalance maakt bij online dienstverlening gebruik van passende en beschikbare beveiligingsmaatregelen.

16.3 Opdrachtgever en cliënt zijn verantwoordelijk voor het gebruik van een geschikte en zo veilig mogelijke eigen werkplek en apparatuur.

16.4 CureBalance is niet aansprakelijk voor storingen of vertragingen bij internet-, software-, telecom- of andere externe dienstverleners, voor zover deze buiten haar redelijke invloed liggen.

Artikel 17 – Gebruik van AI en digitale hulpmiddelen

17.1 CureBalance kan digitale hulpmiddelen en kunstmatige intelligentie (AI) gebruiken ter ondersteuning van bijvoorbeeld administratieve processen, documentopmaak, planning of algemene informatievoorziening.

17.2 AI wordt uitsluitend gebruikt op een wijze die past binnen de toepasselijke privacywetgeving en de interne werkwijze van CureBalance.

17.3 CureBalance voert geen persoonlijke begeleiding, professionele analyse, advies of besluitvorming uitsluitend op basis van een AI-uitkomst uit. De uiteindelijke beoordeling en verantwoordelijkheid liggen bij een professional van CureBalance.

17.4 Persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie worden niet zonder passende grondslag, noodzaak en beveiligingsmaatregelen in een AI-systeem verwerkt.

17.5 Indien het gebruik van een digitaal hulpmiddel of AI-systeem relevant is voor de verwerking van persoonsgegevens, wordt dit verwerkt in overeenstemming met de Privacyverklaring van CureBalance.

Artikel 18 – Privacy en AVG

18.1 CureBalance verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacywetgeving.

18.2 Persoonsgegevens worden verwerkt voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst, communicatie, administratie, wettelijke verplichtingen en andere rechtmatige doeleinden zoals beschreven in de Privacyverklaring.

18.3 CureBalance verkoopt persoonsgegevens niet aan derden.

18.4 Persoonsgegevens worden alleen aan derden verstrekt wanneer daarvoor een rechtmatige grondslag bestaat, wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of wanneer een wettelijke verplichting daartoe bestaat.

18.5 De actuele Privacyverklaring van CureBalance is te vinden via de website van CureBalance.

Artikel 19 – Geheimhouding

19.1 CureBalance behandelt vertrouwelijke informatie die in het kader van de dienstverlening wordt verkregen zorgvuldig en vertrouwelijk.

19.2 De geheimhoudingsverplichting geldt ook na beëindiging van de overeenkomst, voor zover de aard van de informatie dit vereist.

19.3 Informatie wordt niet met derden gedeeld zonder toestemming, tenzij een wettelijke verplichting of een noodzakelijke uitvoering van de overeenkomst dit vereist.

19.4 De bepalingen over werkgeversopdrachten in artikel 12 gelden aanvullend voor de vertrouwelijkheid rondom medewerkers.

Artikel 20 – Dossierbeheer

20.1 CureBalance houdt alleen een dossier bij voor zover dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de opdracht, administratie, verantwoording of wettelijke verplichtingen.

20.2 Dossiers worden bewaard gedurende de toepasselijke wettelijke of noodzakelijke bewaartermijn.

20.3 Na afloop van de bewaartermijn worden persoonsgegevens en dossiers zorgvuldig verwijderd of vernietigd, tenzij een andere wettelijke verplichting geldt.

Artikel 21 – Intellectueel eigendom en gebruik van materialen

21.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door CureBalance ontwikkelde materialen blijven bij CureBalance, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

21.2 Hieronder vallen onder meer de handelsnaam en het logo van CureBalance, de CureBalance Methode, presentaties, trainingen, workshops, brochures, formulieren, werkboeken, checklists, preventiescans, infographics, teksten, downloads, websitecontent en overige ontwikkelde materialen.

21.3 Materialen worden uitsluitend verstrekt voor het afgesproken persoonlijke of interne gebruik.

21.4 Het is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet toegestaan materialen geheel of gedeeltelijk te kopiëren, publiceren, wijzigen, verspreiden, verkopen, aan derden beschikbaar te stellen of commercieel te gebruiken.

21.5 Voor opnames van trainingen, workshops of presentaties is voorafgaande schriftelijke toestemming van CureBalance vereist.

Artikel 22 – Aansprakelijkheid

22.1 CureBalance voert de werkzaamheden zorgvuldig en naar beste inzicht uit. De dienstverlening is een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

22.2 CureBalance is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie door opdrachtgever of cliënt.

22.3 CureBalance is niet aansprakelijk voor keuzes, beslissingen of handelingen die opdrachtgever of cliënt zelf neemt naar aanleiding van adviezen, coaching of begeleiding.

22.4 De dienstverlening van CureBalance vervangt geen juridisch, fiscaal, medisch, psychologisch of specialistisch financieel advies van een daarvoor bevoegde professional.

22.5 CureBalance is niet aansprakelijk voor besluiten of handelingen van derden, waaronder gemeenten, zorgverzekeraars, het UWV, de Sociale Verzekeringsbank, de Belastingdienst, banken, werkgevers, zorginstellingen en andere instanties, voor zover CureBalance daarop geen invloed heeft.

22.6 Voor zover wettelijk toegestaan is CureBalance niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst of omzet, gemiste besparingen, stagnatieschade, reputatieschade of andere gevolgschade.

22.7 Voor zover aansprakelijkheid van CureBalance niet wettelijk kan worden uitgesloten, is deze beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht, tenzij dwingend recht een ruimere aansprakelijkheid voorschrijft.

22.8 De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet voor zover uitsluiting of beperking wettelijk niet is toegestaan.

Artikel 23 – Overmacht

23.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid waarop CureBalance redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen en waardoor nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk wordt.

23.2 Daaronder kunnen onder meer vallen ziekte, arbeidsongeschiktheid, pandemieën, overheidsmaatregelen, stroom- of internetstoringen, softwareproblemen, cyberincidenten, brand, extreme weersomstandigheden en stakingen.

23.3 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van CureBalance opgeschort voor zover nakoming redelijkerwijs niet kan plaatsvinden.

23.4 CureBalance is niet aansprakelijk voor schade die rechtstreeks het gevolg is van een overmachtsituatie, voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 24 – Klachten

24.1 CureBalance streeft naar een hoge kwaliteit van dienstverlening.

24.2 Klachten worden bij voorkeur zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen na ontdekking schriftelijk gemeld, zodat CureBalance de klacht zorgvuldig kan beoordelen.

24.3 CureBalance bevestigt de ontvangst van een klacht binnen vijf werkdagen.

24.4 CureBalance streeft ernaar binnen veertien werkdagen inhoudelijk te reageren. Indien meer tijd nodig is, wordt de klager hierover geïnformeerd.

Artikel 25 – Niet-overnamebeding

25.1 Gedurende de overeenkomst en gedurende twaalf maanden na beëindiging daarvan zal opdrachtgever geen medewerkers, freelancers of vaste samenwerkingspartners van CureBalance rechtstreeks benaderen met het doel hen in dienst te nemen of zelfstandig werkzaamheden voor opdrachtgever te laten verrichten, tenzij CureBalance vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.

25.2 Dit beding geldt voor zover wettelijk toegestaan.

Artikel 26 – Communicatie en elektronische gegevens

26.1 Communicatie kan plaatsvinden via e-mail, telefoon, videobellen, WhatsApp en beveiligde digitale omgevingen.

26.2 CureBalance mag ervan uitgaan dat berichten die via de afgesproken contactgegevens worden verzonden de opdrachtgever of cliënt bereiken, tenzij redelijkerwijs anders blijkt.

26.3 CureBalance is niet aansprakelijk voor vertragingen, storingen of verlies van communicatie die buiten haar redelijke invloed liggen.

Artikel 27 – Wijziging van de dienstverlening en algemene voorwaarden

27.1 CureBalance kan haar dienstverlening, werkwijze of aanbod voor toekomstige opdrachten wijzigen indien dit noodzakelijk is voor kwaliteitsverbetering, wetgeving, technologische ontwikkelingen of bedrijfsvoering.

27.2 CureBalance kan deze algemene voorwaarden wijzigen voor toekomstige overeenkomsten.

27.3 Een gewijzigde versie wordt via de website van CureBalance gepubliceerd en vermeldt de datum van ingang.

27.4 Voor lopende overeenkomsten gelden wijzigingen alleen voor zover dit op grond van de overeenkomst of toepasselijke wetgeving is toegestaan.

Artikel 28 – Toepasselijk recht en geschillen

28.1 Op overeenkomsten met CureBalance is Nederlands recht van toepassing.

28.2 Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.

28.3 Indien een geschil niet in overleg kan worden opgelost, wordt het voorgelegd aan de bevoegde rechter volgens de wettelijke regels.

28.4 Voor particuliere cliënten gelden de wettelijke regels over bevoegde rechter en consumentenbescherming.

Artikel 29 – Slotbepalingen

29.1 Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig, vernietigbaar of anderszins onafdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen van kracht.

29.2 Partijen zullen in dat geval, voor zover mogelijk, in overleg treden over een vervangende bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel van de oorspronkelijke bepaling.

29.3 De meest recente versie van deze algemene voorwaarden wordt gepubliceerd op de website van CureBalance.