



ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Weaam*: De eenmanszaak **Weaam**, gevestigd te (6226 VX) Maastricht, aan de Pastoor Jacobsweg 100, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 84931043 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw W. Soud.
2. *Bemiddelaar*: de bemiddelingsinstantie die aan Weaam opdracht heeft gegeven tot het leveren van diensten met betrekking tot zorgverlening en aanverwante diensten aan patiënten c.q. klanten van de bemiddelaar.
3. *Klant*: de natuurlijke of rechtspersoon die aan Weaam opdracht heeft gegeven tot het leveren van diensten met betrekking tot zorgverlening, verpleging en begeleiding tijdens een zorgvakantie en aanverwante diensten.
4. *Diensten*: alle diensten met betrekking tot verpleging en begeleiding tijdens zorgvakanties en het organiseren van deze zorgvakanties, waaronder inbegrepen maar niet gelimiteerd tot het organiseren van vervoer, accommodatie en activiteiten, het uitvoeren van verpleegkundige behandelingen, het begeleiden van klant tijdens activiteiten en de gehele zorgvakantie. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
5. *Overeenkomst*: elke schriftelijke afspraak tussen klant en Weaam tot het leveren van diensten door Weaam ten behoeve van klant.
6. *Schriftelijk*: Onder schriftelijk wordt niet alleen per briefpost verstaan, maar tevens op digitale wijze, zoals e-mail, WhatsApp en andere digitale manieren van communicatie.
7. *Partijen*: klant en Weaam gezamenlijk.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten welke door Weaam binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden worden gedaan of aangegaan.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien zij schriftelijk tussen klant of bemiddelaar en Weaam zijn overeengekomen.
3. Indien bemiddelaar algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn en in overleg tussen partijen direct worden vervangen door een bepaling die het doel van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert. Alle overige bepalingen blijven geldig.
5. Weaam heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Weaam zal klant of bemiddelaar per e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijziging van de algemene voorwaarden.
6. Wijzigingen van algemene voorwaarden zullen na één maand, nadat klant of bemiddelaar op de hoogte is gesteld, van kracht zijn. Enkel voor consumenten (particuliere klanten) geldt dat indien deze niet akkoord gaan met de aangekondigde wijzigingen, zij het recht hebben de overeenkomst te ontbinden vóór ingangsdatum van de gewijzigde algemene voorwaarden. Dit geldt niet voor zakelijke klanten of bemiddelaars. Zij zijn verplicht de wijzigingen te accepteren.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. Alle door Weaam gedane aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend in de zin dat Weaam het recht heeft een gedaan aanbod uiterlijk binnen vijf dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen. Offertes hebben een geldigheid van 14 dagen, tenzij uitdrukkelijk anders in de offerte is vermeld.
2. Aanbiedingen kunnen gebaseerd zijn op de door klant of bemiddelaar verstrekte gegevens. Indien na offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, dan kunnen er geen rechten worden ontleend aan door Weaam gedane aanbiedingen.
3. Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk en/of digitaal gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
4. Weaam kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien klant of bemiddelaar, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.



5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Weaam niet tot levering van een deel van de in de aanbieding en/of offerte begrepen zaken en/of tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4 Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat klant of bemiddelaar de door Weaam gedane aanbieding heeft geaccepteerd. Wanneer de acceptatie van klant of bemiddelaar, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst pas tot stand indien Weaam uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Indien klant of bemiddelaar zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan Weaam een opdracht verstrekt, is Weaam pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan klant of bemiddelaar heeft bevestigd.
3. Overeenkomsten worden pas door schriftelijke bevestiging van Weaam of zodra Weaam – zonder protest van klant of bemiddelaar – met de uitvoering is begonnen, voor haar bindend.
4. Wijzigingen van de overeenkomst zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen klant of bemiddelaar en Weaam zijn overeengekomen. Weaam zal de gewenste wijzigingen uitvoeren, mits deze redelijkerwijs mogelijk zijn. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat de overeengekomen uitvoeringstermijn door Weaam wordt overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.
5. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt Weaam klant of bemiddelaar hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.

Artikel 5 Verplichtingen klant of bemiddelaar

1. Klant of bemiddelaar is gehouden alle (medische) gegevens en bescheiden, welke Weaam overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct, compleet, veilig, verantwoord en ononderbroken uitvoeren van de overeenkomst, desgevraagd tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van Weaam te stellen.
2. Klant of bemiddelaar is bij een eventuele medische aandoening of klachten of blessures verplicht om eerst zijn arts te raadplegen alvorens Weaam, bij toestemming van de arts, haar dienstverlening kan uitvoeren. Bij acute of chronische gezondheidsklachten dient klant of bemiddelaar contact op te nemen met zijn medisch specialist. De door Weaam aangeboden diensten zijn nimmer bedoeld als medische behandeling of vervanging voor diensten door een huisarts of medisch specialist. Er zal enkel verpleging plaatsvinden tijdens de zorgvakantie.
3. Klant of bemiddelaar is verplicht Weaam toegang te verschaffen tot de eventuele hulpmiddelen en medicatie die klant gebruikt en die nodig zijn tijdens de door Weaam uitgevoerde werkzaamheden tijdens de zorgvakantie.
4. Weaam heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat klant of bemiddelaar aan de in de vorige leden genoemde verplichtingen heeft voldaan.
5. Klant of bemiddelaar is verplicht Weaam direct te informeren omtrent wijzigingen in (medische) feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
6. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en eventueel extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde gegevens, zijn voor rekening van klant of bemiddelaar.
7. Klant of bemiddelaar mag aan de adviezen en dienstverlening van Weaam hoge eisen stellen, maar klant of bemiddelaar staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Weaam ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Klant of bemiddelaar blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare gegevens en bescheiden.
8. Klant of bemiddelaar is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:
 - het (laten) controleren of zijn medische gesteldheid en de afwezigheid van aandoeningen het toelaten om diensten bij Weaam af te nemen, met andere woorden, om op zorgvakantie te gaan. Gebruikmaking van de diensten van Weaam geschiedt geheel op eigen risico;
 - het verkrijgen van de eventueel door klant gewenste zorgindicatie of beschikking op basis waarvan de kosten van (een deel van) de zorgvakantie vergoed kunnen worden door de overheid of zorgverzekering;
 - het voldoen van een eventuele eigen bijdrage die bij vergoeding door de overheid of zorgverzekeraar geldt;



- het verstrekken van contactinformatie van huisarts, medisch specialisten en andere zorgaanbieders aan Weaam, zodat zij tijdig onderling kan afstemmen met deze partijen, mits klant daar toestemming voor heeft gegeven;
 - een geldig legitimatiebewijs en het voldaan aan de geldigheidsvereisten en visa vereisten van het land van bestemming;
 - het verstrekken van de door Weaam benodigde identiteitsinformatie, zoals geboortedatum, volledige voornamen en paspoort- of identiteitskaartnummer en de geldigheidsdatum hiervan, zodat Weaam de gewenste en overeen gekomen reisonderdelen kan boeken namens klant;
 - het afsluiten van een eventueel gewenste reis- en annuleringsverzekering door klant.
9. Klant of bemiddelaar is verplicht de gegevens uit de eventueel ontvangen bescheiden en/of voorstellen te allen tijde door te lezen en te controleren op juistheid en eventuele onjuistheden zo spoedig mogelijk door te geven aan Weaam.

Artikel 6 Uitvoering

1. Kort samengevat verloopt de dienstverlening van Weaam als volgt:
Indien klant zich telefonisch of via het contactformulier op de website aanmeldt, zal Weaam contact opnemen met klant voor het inplannen van een kennismakingsgesprek waarbij de intake en anamnese plaatsvindt. Naast de medische informatie van klant, worden ook diens wensen met betrekking tot de zorgvakantie besproken. Indien gewenst stuurt Weaam na het kennismakingsgesprek een offerte toe. Na akkoord op de offerte door klant en na toestemming van klant daartoe, neemt Weaam contact op met de huisarts van klant om medische informatie te bespreken, zodat zij zo goed mogelijk zorg kan verlenen. Daarna dient klant een zorg- en reisovereenkomst te ondertekenen, waarin de gemaakte afspraken en afgesproken tarieven worden vastgelegd en start Weaam met het zoeken van een geschikte vakantie. Na definitief akkoord van klant op de voorgesteld vakantie, zal Weaam de vakantie definitief boeken. Na afloop van de vakantie zal klant een feedback formulier ontvangen ter evaluatie met verzoek dit ingevuld te retourneren.
2. Weaam stelt in samenspraak met klant een plan op waarin de zorg, hulp, verpleging, ondersteuning en begeleiding die aan klant wordt geboden nader is uitgewerkt. Eventuele aanvullende diensten kunnen apart worden overeengekomen tegen aanvullende betaling.
3. Voorafgaand aan het opstellen van het plan wordt met klant besproken wat zijn of haar wensen zijn ten aanzien van de zorg, hulp, verpleging, ondersteuning en begeleiding. In het Plan staat in ieder geval beschreven:
 - de doelen van de zorg, hulp, verpleging, ondersteuning en begeleiding;
 - de inzet van Weaam;
 - of en hoe vrijwilligers / mantelzorgers bij de zorg, hulp, verpleging, ondersteuning en begeleiding zijn betrokken;
 - hoe en wanneer de zorg, hulp, verpleging, ondersteuning en begeleiding wordt geëvalueerd;
 - wat de behoeften zijn van de klant;
4. Weaam en klant treden met elkaar in overleg over een aanpassing van het plan indien dat noodzakelijk is. Dat is in ieder geval, maar niet uitsluitend, zo wanneer:
 - de zorg-, hulp- of ondersteuningsvraag zich zodanig ontwikkelt dat deze niet meer valt binnen de grenzen van de indicatie of beschikking en/of het plan en/of de mogelijkheden aan zorg, hulp, verpleging, ondersteuning en begeleiding die Weaam kan bieden.
5. Weaam bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Weaam zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van klant of bemiddelaar omtrent de uitvoering van de overeenkomst en zal zoveel mogelijk zelf de werkzaamheden uitvoeren. Indien Weaam wegens dringende redenen niet in staat is de dienstverlening uit te voeren, heeft zij het recht om zonder voorafgaande toestemming van klant of bemiddelaar de dienstverlening te laten verrichten door een door Weaam aan te wijzen vervanger. Weaam zal dit wel vooraf met klant of bemiddelaar bespreken, maar behoeft hiervoor geen toestemming. Indien Weaam derden inzet, zorgt zij ervoor dat deze derden eveneens kwalitatief goede ondersteuning bieden.
6. Weaam zal de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen, met zorg en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Weaam is BIG-geregistreerd, vanwege de medische dienstverlening. Weaam is aangesloten bij SoloPartners in verband met de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz). Veiligheid van zowel klant als Weaam staat te allen tijde voorop en er wordt volgens veiligheidsprotocollen gewerkt. Er wordt van klant verwacht dat er altijd wordt gehandeld met inachtneming van de veiligheid van partijen.
7. Weaam zorgt ervoor dat de zorg, hulp, verpleging, ondersteuning en begeleiding die wordt geboden kwalitatief goed is. Dat betekent dat deze:
 - veilig, doeltreffend, doelmatig en klantgericht wordt verstrekt;



- afgestemd is op de reële behoefte van klant en op andere vormen van zorg of hulp die klant ontvangt;
 - verstrekt wordt in overeenstemming met de op Weaam rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit een professionele standaard;
 - verstrekt wordt met respect voor en met inachtneming van de rechten van cliënt.
8. Op Weaam rust echter slechts een inspanningsverbintenis ten aanzien van geleverde diensten en Weaam is niet aansprakelijk voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van een door haar uitgevoerde zorg, hulp, verpleging, ondersteuning en begeleiding tijdens de zorgvakantie.
9. Weaam boekt de door klant gewenste reisonderdelen in naam van klant. Weaam is geen reisbureau of touroperator en koopt zelf geen accommodatie en vervoer in. Weaam boekt de gewenste en besproken reisonderdelen op naam van klant, op gelijke wijze als wanneer klant zelf de boeking maakt.
10. Weaam behoudt zich het recht voor om de naam van klant of bemiddelaar, de opdracht en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan klant of bemiddelaar verschuldigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van persoonsgegevens van natuurlijke personen. Voor het gebruik van de naam van klant of bemiddelaar, zal voorafgaande toestemming worden gevraagd aan klant of bemiddelaar. Dat geldt tevens voor beeldmateriaal waarop klant in beeld is gebracht.

Artikel 7 Overmacht

1. Indien Weaam haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een haar niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, ziekte van haarzelf, werknemers of ingeschakelde derden, pandemieën en epidemieën, negatieve reisadviezen van de overheid, maatregelen van overheidswege, storingen in het computernetwerk of andere technische storingen, tekortkomingen of calamiteiten aan de zijde van klant of bemiddelaar of door Weaam ingeschakelde derden en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming of die van klant of bemiddelaar, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat Weaam alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld van Weaam, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van Weaam. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Weaam geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Weaam niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Indien de periode van overmacht langer duurt dan 3 maanden of blijvend van aard is, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.
4. Indien Weaam ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Weaam gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Klant of bemiddelaar is verplicht deze factuur te voldoen alsof er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 8 Tarieven en (prijs)wijzigingen

1. Alle tarieven en prijzen zijn uitgedrukt in euro's. De tarieven voor de zorgdiensten zijn vrijgesteld van btw. De tarieven voor de reisdiensten zijn inclusief btw. Alle tarieven zijn exclusief andere overheidsheffingen, en andere externe kosten, tenzij anders aangegeven.
2. Weaam berekent diensten ofwel op basis van uurtarieven die Weaam vooraf met klant of bemiddelaar overeenkomt ofwel op basis van een vooraf vastgesteld en overeengekomen bedrag per periode, bijvoorbeeld een vast bedrag per week of per maand.
3. Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en (grondstof)kosten, al dan niet op grond van een wettelijke verplichting, stijgt, heeft Weaam het recht haar tarief dienovereenkomstig te verhogen. Klant of bemiddelaar is gehouden tot betaling van deze vorm van prijsverhoging.
4. Indien niet uitdrukkelijk een tarief is overeengekomen, zal het tarief worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk bestede uren en de gebruikelijke uurtarieven van Weaam.
5. Indien Weaam een vast tarief met klant of bemiddelaar is overeengekomen, is Weaam alsnog gerechtigd tot verhoging van dit tarief wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en dit niet toerekenbaar is aan Weaam, dat in redelijkheid niet van Weaam kan worden gevergd, dat Weaam de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief. Dit betreft meerwerk. Dat geldt ook indien klant naast de in het plan is beschreven



diensten ook aanvullende diensten afneemt van Weaam. Deze aanvullende diensten komen dan voor rekening van klant. Aanvullende diensten worden alleen geleverd indien klant en Weaam dat gezamenlijk hebben afgesproken. Weaam stelt klant of bemiddelaar hiervan uiteraard direct op de hoogte. Klant of bemiddelaar is gehouden tot betaling van deze meerkosten.

6. Weaam specificeert facturen naar opdracht en in geval van uurtarieven naar het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
7. Weaam heeft het recht vóór aanvang van de werkzaamheden en tussentijds de uitvoering van haar werkzaamheden op te schorten totdat klant of bemiddelaar een door Weaam in redelijkheid vast te stellen voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft verstrekt.
8. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstrekt, heeft Weaam recht op betaling van honorarium over en kosten van het reeds uitgevoerde deel van de werkzaamheden.

Artikel 9 Betaling

1. Klant of bemiddelaar is betaling aan Weaam verschuldigd voor de overeen gekomen diensten. Weaam zal klant daartoe een factuur verstrekken. Klant dient het totale factuurbedrag te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum, maar uiterlijk vóór aanvang van de reis en vóór de uiterlijke datum die de reisaanbieders stellen, en op door Weaam aangegeven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Het kan zijn dat klant een eigen bijdrage verschuldigd is. Klant is zelf verantwoordelijk voor de betaling van de eigen bijdrage.
3. Betaling van de door klant bij Weaam rechtstreeks afgenomen dienstverlening dient volledig vooraf plaats te vinden, na ontvangst van de factuur. Indien de diensten via een bemiddelaar zijn afgenomen, dient klant de betaling aan bemiddelaar te voldoen.
4. Betaling van diensten verleend via een bemiddelaar worden volledig vooraf door Weaam aan bemiddelaar gefactureerd, waarop een eventueel overeen gekomen bemiddelingsfee in mindering wordt gebracht, en dienen binnen 14 dagen te worden voldaan door bemiddelaar.
5. Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
6. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten.
7. Indien klant of bemiddelaar niet binnen de in de vorige leden genoemde termijnen, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft Weaam, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, het recht vanaf de vervaldag klant of bemiddelaar over het gefactureerde bedrag de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van Weaam.
8. Weaam is bij niet tijdige of niet volledige betaling door klant of bemiddelaar bovendien gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande nadere sommatie of ingebrekestelling vereist is, aan klant of bemiddelaar (buiten)gerechtelijke incassokosten van 15% met een minimum van € 150,00 in rekening te brengen. Indien de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen, is klant of bemiddelaar verplicht het volledige bedrag aan kosten te voldoen. Dit laatste geldt voor zover dwingendrechtelijke bepalingen zich hier niet tegen verzetten.
9. In afwijking van het hetgeen hiervoor in de leden 7 en 8 is bepaald, zullen klanten die handelen als natuurlijk persoon (consumenten) eerst een schriftelijke ingebrekestelling ontvangen, waarbij een aanvullende termijn van 14 dagen vanaf de dag van ontvangst van deze ingebrekestelling wordt geboden om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen, alvorens deze in verzuim komen te verkeren.
10. De buitengerechtelijke incassokosten over de hoofdsom wordt voor consumenten conform het Besluit Buitengerechtelijke Incassokosten (BIK) als volgt berekend:

- over de eerste Euro 2.500,-	15% met minimum van € 40,-, maximum € 375,-
- over de volgende Euro 2.500,-	10%
- over de volgende Euro 5.000,-	5%
- over de volgende Euro 190.000,-	1%
- over het meerdere boven de Euro 200.000,-	0,5% met maximum van € 6.775,-
11. Door klant of bemiddelaar gedane betalingen zullen door Weaam eerst in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.
12. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn klanten of bemiddelaars, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke klanten of bemiddelaars zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.



13. Weaam is te allen tijde gerechtigd om contante betaling of (gedeeltelijke) vooruitbetaling of tussentijdse betaling of enige andere zekerheid voor betaling van klant of bemiddelaar te verlangen.
14. Bij uitblijven van volledige betaling door klant of bemiddelaar, is Weaam gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied of klant of bemiddelaar hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Dit opschortingsrecht heeft Weaam ook indien zij al voordat klant of bemiddelaar in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van klant of bemiddelaar te twijfelen.

Artikel 10 Betalingsonmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is Weaam gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan de klant of bemiddelaar te ontbinden, op het tijdstip waarop klant of bemiddelaar:
 - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
 - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
 - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
 - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
 - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

Artikel 11 Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Indien klant of bemiddelaar aantoonbaar dat hij directe schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van een opdracht door Weaam, is de aansprakelijkheid van Weaam voor enkel en alleen de directe schade, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door Weaam afgesloten aansprakelijkheidsverzekering.
Indien op grond van deze aansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het op grond van de overeenkomst waaruit de schade voortvloeit door Weaam gefactureerde of te factureren bedrag.
2. Weaam is nimmer aansprakelijk voor door klant of bemiddelaar of derden geleden bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot geleden verlies of gederfde winst, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen onderneming van klant of bemiddelaar of derden, letselschade of immateriële schade.
3. Weaam is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. Klant of bemiddelaar vrijwaart Weaam tegen alle aanspraken van derden. Indien Weaam door derden mocht worden aangesproken, dan is klant of bemiddelaar gehouden Weaam zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van Weaam en derden komen verder voor rekening en risico van klant of bemiddelaar.
4. Weaam is nimmer aansprakelijk voor door klant of bemiddelaar of derden geleden schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Weaam ingeschakelde hulppersonen of derden, ook indien deze werkzaam zijn bij een met Weaam verbonden organisatie. Zakelijke klant of bemiddelaar zal zich in dergelijke gevallen enkel direct tot deze hulppersoon of ingeschakelde derde moeten wenden. Dit geldt niet voor particuliere klanten. Deze kunnen zich rechtstreeks tot Weaam wenden indien zij schade hebben geleden door een toerekenbare tekortkoming van een derde partij die Weaam heeft ingeschakeld.
5. Weaam is niet aansprakelijk voor bij klant of bemiddelaar of derden ontstane schade die het gevolg is van:
 - het niet voldoen aan de in deze algemene voorwaarden opgenomen verplichtingen voor klant of bemiddelaar;
 - de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door klant of bemiddelaar aan Weaam, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van klant of bemiddelaar;
 - ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik van de zorgverlening of adviezen door klant of bemiddelaar;
 - het niet opvolgen van adviezen en/of instructies van Weaam door klant of bemiddelaar, deelname geschiedt op eigen risico;
 - alle vormen van letselschade, blessures en gevolgen van medische aandoeningen en schade aan eigendommen door het deelnemen aan de dienstverlening, vallen of uitglijden, etc.;
 - een langere uitvoeringstermijn (wijziging van afspraken) dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan ten grondslag ligt;
 - tijdens de uitvoering van werkzaamheden noodzakelijk ingrijpen door Weaam dat onvermijdelijk is voor het uitvoeren van de werkzaamheden als zodanig;



- fouten in gebruikte apparatuur of programmatuur of defecte hulpmiddelen tijdens begeleiding;
 - tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen e.d.;
 - schade aan of verlies van gebruikte materialen die eigendom zijn van klant of bemiddelaar;
 - het niet verkrijgen van eventuele benodigde reisdocumenten en visa door klant of het verlopen van de geldigheid daarvan;
 - het niet verkrijgen van of beschikken over een zorgindicatie of beschikking;
 - het niet afsluiten van een reis- en/of annuleringsverzekering door klant.
6. Weaam heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van klant of bemiddelaar ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht.
 7. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat klant of bemiddelaar de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij Weaam te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, komt ieder recht op schadevergoeding in elk geval te vervallen na het verstrijken van 1 jaar na de schadeveroorzakende gebeurtenis.
 8. Indien Weaam bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor de klant of bemiddelaar kenbare vergissing maakt, is deze gehouden Weaam daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij Weaam te melden, is deze voor de schade niet aansprakelijk.
 9. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Weaam of zijn leidinggevenden of indien dwingendrechtelijke bepalingen al dan niet voor consumenten zich hiertegen verzetten.

Artikel 12 Opschorting/ontbinding

1. Weaam heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de begeleidingsafspraken, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op klant of bemiddelaar volledig zijn voldaan, indien:
 - a. klant of bemiddelaar de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 - b. na het sluiten van de overeenkomst Weaam ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant of bemiddelaar de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de klant of bemiddelaar slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
 - c. klant of bemiddelaar bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Tevens is Weaam bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in bovengenoemde situaties of indien zich andere 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 geleverd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht van Weaam. Dit is in elk geval van toepassing in onderstaande, niet limitatieve, situaties:
 - a. klant komt essentiële plichten of regels niet na, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Weaam;
 - b. Door toedoen van klant of naasten ontstaat een zodanig situatie dat voortzetting van zorgvuldige zorg, hulp, verpleging, ondersteuning en begeleiding van klant ernstig wordt bemoeilijkt;
 - c. Vanwege organisatorische of budgettaire redenen kan de zorgbehoefte van klant niet langer op een verantwoorde manier worden gegarandeerd.
3. Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder rechterlijke tussenkomst.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Weaam op de klant of bemiddelaar onmiddellijk opeisbaar. Indien Weaam de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
5. Weaam behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige door klant of bemiddelaar of derden geleden schade of gemaakte kosten.

Artikel 13 Beëindiging/annulering

1. De dienstverlening door Weaam betreft altijd maatwerk en de dienstverlening vindt op specifieke data plaats. Er geldt daarom geen herroepingsrecht voor klant. Zodra de overeenkomst is gesloten met Weaam, is kosteloos annuleren niet mogelijk. Dat kan enkel op de hieronder opgenomen voorwaarden.
2. De tussen klant of bemiddelaar en Weaam gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van Weaam of klant dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van Weaam.



Indien het door Weaam uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet voltooid is, zijn haar erfgenamen niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van Weaam op enigerlei wijze voortgezet. In dat geval behoort door klant of bemiddelaar aan de erfgenamen te worden betaald het totale overeen gekomen bedrag, verminderd met een redelijk, in overleg met erfgenamen te bepalen bedrag voor het niet afgeronde gedeelte van het werk.

Indien de overeenkomst eindigt in verband met overlijden klant, hebben diens erfgenamen enkel recht op restitutie van het deel van het betaalde bedrag dat Weaam terug ontvangt van de reisaanbieders. De reeds uitgevoerde diensten van Weaam worden niet terug betaald.

3. De Overeenkomst eindigt in geval van de hierna genoemde omstandigheden en op de hierna genoemde momenten:
 - a. Met wederzijds goedvinden;
 - b. Wanneer de overeenkomst tussen Weaam en bemiddelaar of andere financier eindigt;
 - d. Indien het doel geformuleerd in het plan is bereikt.
4. Ingeval klant of bemiddelaar de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan Weaam vergoeding van de reeds gemaakte kosten alsmede een door Weaam nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze aanvullende schadevergoeding omvat alle door de annulering geleden schade van Weaam en de gederfde winst. Weaam is gerechtigd voornoemde schadevergoeding te fixeren en (naast betaling van de reeds gemaakte kosten) als volgt aan klant of bemiddelaar in rekening te brengen:
 - Bij elke annulering dienen in elk geval de reeds door Weaam gemaakte kosten en uitgevoerde (onderzoeks)werkzaamheden volledig te worden vergoed;
 - Bij elke annulering dienen in elk geval de door de reisaanbieders gehanteerde annuleringskosten in elk geval te worden vergoed;

Daar komt bij:

- 10% annuleringskosten bij annulering tot 2 maanden voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst, daarmee bedoelend de reisdatum;
 - 20% annuleringskosten bij annulering tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst, daarmee bedoelend de reisdatum;
 - 30% annuleringskosten bij annulering tussen 1 maand en 14 dagen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst, daarmee bedoelend de reisdatum;
 - 50% annuleringskosten bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst, daarmee bedoelend de reisdatum;
 - vanaf het moment van uitvoering, zijnde de reisdatum, is annulering niet meer mogelijk en is er sprake van opzegging, waarop het volgende lid van toepassing is.
5. Indien klant de overeenkomst met Weaam wenst op te zeggen, is hij aan Weaam betaling verschuldigd van alle gemaakte interne en externe kosten, de reeds uitgevoerde diensten én de door Weaam bepaalde winst over de gehele overeenkomst. Klant heeft enkel recht op restitutie van het bedrag van de door Weaam niet meer uit te voeren werkzaamheden.
 6. Weaam is te allen tijde gerechtigd om de overeenkomst met klant of bemiddelaar op te zeggen, om welke reden dan ook, zonder inachtneming van enige opzegtermijn, zonder opgave van redenen en zonder verplicht te zijn tot enige schadevergoeding. Klant of bemiddelaar is in een dergelijk geval verplicht om voor het tot aan de opzegging door Weaam uitgevoerde deel van de overeenkomst te betalen, maar hoeft geen verdere schadevergoeding of gederfde omzet/winst te voldaan aan Weaam. Indien Weaam de Overeenkomst opzegt zal zij, indien klant dit wenst en indien dit noodzakelijk is, behulpzaam zijn bij het vinden van een alternatieve aanbieder.
 7. Klant of bemiddelaar is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal Weaam vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
 8. Weaam is gerechtigd alle reeds door klant of bemiddelaar betaalde bedragen te verrekenen met de door klant of bemiddelaar verschuldigde schadevergoeding.
 9. Opzegging dient schriftelijk bij aangetekend schrijven of per e-mail te geschieden.

Artikel 14 Geheimhouding, privacy en cookies

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard omtrent alle feiten en bijzonderheden betreffende de ondernemingen en persoonsgegevens waarvan hij/zij weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn, die door de andere partij ter beschikking zijn gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten, tenzij bekendmaking wettelijk verplicht is of de andere partij daartoe toestemming heeft gegeven.



Deze bepaling verhindert ook niet vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisaties van partijen, voor zover partijen dit voor een zorgvuldige uitvoering van de overeenkomst of ter zorgvuldige voldoening aan wettelijke of beroepsverplichtingen noodzakelijk achten.

2. Weaam is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele klanten of bemiddelaars en persoonsgegevens, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden. Weaam behoudt zich het recht voor om de naam van klant of bemiddelaar, de opdracht en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan klant of bemiddelaar verschuldigd is. Voor het gebruik van de naam van klant of bemiddelaar en beeldmateriaal, zal voorafgaande toestemming worden gevraagd aan klant of bemiddelaar.
3. Weaam is niet gerechtigd de informatie die haar door klant of bemiddelaar ter beschikking wordt te gebruiken voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 2, en in geval Weaam voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn. Weaam is in dergelijke gevallen niet gehouden tot enige schadevergoeding. Tevens is klant of bemiddelaar niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.
4. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Weaam, is het klant of bemiddelaar niet toegestaan de inhoud van offertes, adviezen, technieken, facturen en/of andere geestesproducten en de daarbij behorende middelen openbaar te maken, of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, tenzij dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van Weaam, op klant of bemiddelaar een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust, of klant of bemiddelaar voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.
5. De gegevens en informatie die klant of bemiddelaar aan Weaam verstrekt en Weaam verzamelt, zal Weaam zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren. Weaam gaat zorgvuldig om met de gegevens van klant en neemt de privacywetgeving in acht, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG.
6. Weaam mag de persoonsgegevens van klant of bemiddelaar afkomstig uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van haar uitvoeringsplicht of het afhandelen van een klacht. Het is Weaam niet toegestaan om de persoonsgegevens van klant of bemiddelaar uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken. Weaam verstrekt geen informatie over de zorg, hulp, verpleging, ondersteuning en begeleiding van klant aan derden, (zijnde personen niet direct daarbij betrokken) behalve wanneer klant daar toestemming voor heeft gegeven en behalve gevallen waarin Weaam daar op grond van wet- en regelgeving toe bevoegd of verplicht is.
7. Weaam houdt een dossier bij van de zorg, hulp, verpleging, ondersteuning en begeleiding aan klant. Het dossier bestaat ten minste uit het plan, de zorg- en reisovereenkomst en deze algemene voorwaarden. Klant heeft recht op inzage in het dossier en krijgt daarvan indien gewenst een afschrift.
8. Bij het bezoeken van de website van Weaam kan Weaam informatie van klant of bemiddelaar over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die Weaam verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
9. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door klant of bemiddelaar aan Weaam van € 2.500,00 per overtreding, vermeerderd met € 500,00 voor elke dag dat de overtreding voortduurt, tot een maximum van € 25.000,00 onverminderd de verplichting van klant of bemiddelaar om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel 15 Reclames / klachten

1. Reclames dan wel klachten met betrekking tot de geleverde producten en/of diensten en/of het factuurbedrag dienen binnen 14 dagen na uitvoering of na de ontdekking van het gebrek, indien klant of bemiddelaar aantoonbaar dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, per e-mail of schriftelijk aan Weaam te worden kenbaar gemaakt.
2. Klachten schorten de betalingsverplichting van klant of bemiddelaar niet op, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten.
3. Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van klant of bemiddelaar in verband met de klacht en worden de uitgevoerde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van klant of bemiddelaar.
4. Weaam dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken.
5. Indien er sprake is van gebrekkig geleverde diensten, heeft Weaam te allen tijde het recht om uitvoering van de dienstverlening te verbeteren.
6. Partijen zijn verplicht om eerst onderling te trachten een probleem of klacht op te lossen alvorens een geschil voor een Geschillencommissie of rechtbank wordt gebracht.



7. Indien klant niet tevreden is over een uitgevoerde dienstverlening en partijen geen oplossing weten te bereiken, dient klant het geschil eerst voor te leggen aan de klachtenfunctionaris van SoloPartners. Dit is kosteloos voor klant.

De klacht kan bij de klachtenfunctionaris worden ingediend:

- a. per e-mail: info@klachtenregeling.nl
- b. per telefoon: 085 – 485 85 60
- c. per post: CBKZ
T.a.v. Klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 570
4200 WB Gorinchem

Zie voor meer informatie: <https://www.klachtenregeling.nl/klacht-indienen-bij-de-klachtenfunctionaris/>

8. Indien de klachtenfunctionaris geen passende oplossing kan bieden, kan klant het geschil aanhangig maken bij de Geschilleninstantie kleinschalige zorgaanbieders tegen een kleine vergoeding via <https://www.klachtenregeling.nl/geschil-indienen-bij-de-geschilleninstantie/>.

Via deze website kan het klachtenformulier ingevuld worden. Dit dient vervolgens aan de geschilleninstantie te worden toegezonden:

- a. per e-mail: klachten@cbkz.nl
- b. per post: CBKZ
T.a.v. Geschilleninstantie SKR
Antwoordnummer 570
4200 WB Gorinchem

Voor vragen over de geschillenregeling kunt u tevens telefonisch contact opnemen met de geschilleninstantie via: 085 – 485 85 60.

Artikel 16 Toepasselijk recht en forumkeuze

- 1. Op alle overeenkomsten tussen klant of bemiddelaar en Weaam waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
- 2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag of andere van toepassing zijnde internationale wet- en regelgeving, is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
- 3. Eventuele geschillen tussen partijen worden behoudens dwingendrechtelijke bepalingen enkel beslecht door de bevoegde rechter te Maastricht, ook indien de klant of bemiddelaar in het buitenland is gevestigd. Voor consumenten geldt dat tevens de rechter in de woonplaats van consument bevoegd is tot geschillenbeslechting.