

## **Algemene voorwaarden Mental Heroes B.V.**

De besloten vennootschap Mental Heroes B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 75939959 en is gevestigd aan de Banstraat 29 (Kamernummer 1), 1071 JW te Amsterdam.

### **Artikel 1 Begrippen**

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Aanbod: iedere aanbieding of offerte aan Cliënt tot het verrichten van Zorg door Mental Heroes B.V.
3. Ambulante begeleiding: persoonlijke vorm van begeleiding gericht op kinderen en jongvolwassene tussen de 12 en 23 jaar oud met een autisme spectrum stoornis, angststoornissen, dwangstoornissen en stemmingsstoornissen tussen de 12 en 23 jaar oud, zowel thuis en op school
4. Behandelingsovereenkomst: de Overeenkomst inzake de geneeskundige behandeling op grond van art. 7:446 e.v. BW op basis waarvan de Zorg aan de Cliënt wordt verleend.
5. Cliënt: de natuurlijke persoon die zich tot de Zorginstelling heeft gewend binnen de doelgroep van kinderen en jongvolwassene tussen de 12 en 23 jaar oud jaar met autisme, angststoornissen, dwangstoornissen of stemmingsstoornissen niet zijnde personen die voldoen aan de door Mental Heroes B.V. gestelde uitsluitingscriteria. Wanneer wordt gesproken over afspraken tussen Mental Heroes B.V. en Cliënt wordt hieronder tevens verstaan afspraken gemaakt met de ouders of wettelijk vertegenwoordigers van Cliënt voor zover Cliënt de leeftijd van 16 jaren nog niet heeft bereikt.
6. Indicatiebesluit: het besluit vanuit de betrokken Gemeente of een andere instantie uitgaande van de WMO- of de Jeugdwet op basis waarvan wordt bepaald op welke Zorg Cliënt aanspraak maakt of kan maken. Mental Heroes B.V. voert haar Zorgdiensten uitsluitend uit aan de hand van het Indicatiebesluit.
7. Klachtenportaal Zorg: De onafhankelijke klachtenregeling voor cliënten (en hun vertegenwoordigers en nabestaanden) van zelfstandige zorgaanbieders en zorgaanbieders in kleinschalige zorginstellingen conform de vereisten voortvloeiend uit de Wkkgz.
8. Patiëntendossier: het dossier dat Mental Heroes B.V. op grond van wet- en regelgeving verplicht is bij te houden met betrekking tot de Zorg van Cliënt.
9. PGB: het persoonsgebonden budget vastgesteld op maat naar behoefte van cliënt en beheerd door de sociale verzekeringsbank, waarmee zorg kan worden ingekocht bij één of meerdere zorgaanbieders ten behoeve van persoonlijke verzorging en verpleging, begeleiding en opvang.
11. Wkkgz: Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, te weten het wettelijk gerealiseerd landelijk klachteninstituut betreft klachten in de zorg.
12. Zorgdiensten: De diensten die Mental Heroes B.V. aanbiedt bestaan uit: Ambulante begeleiding aan kinderen, jeugdigen en jongvolwassene.
13. Zorginstelling: de instantie die Zorg verleent aan Cliënt binnen het domein van de geestelijke gezondheidszorg. Hierna: Mental Heroes B.V.
14. Zorgplan: het in samenspraak met Cliënt en/of diens ouders of wettelijk vertegenwoordiger(s) opgestelde plan, waarin de algemene gegevens van de betreffende Cliënt en de betreffende gedragsproblematiek, mogelijkheden en wensen, doelen, actieplan, evaluatie en rapportage in zijn opgesteld. In het Zorgplan wordt in ieder geval vastgelegd welke Zorg c.q. Diensten Mental Heroes B.V. zal verrichten ten behoeve van Cliënt. Onder Zorgplan wordt tevens het behandelings- of het begeleidingsplan verstaan.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Mental Heroes B.V., elke Overeenkomst tussen Mental Heroes B.V. en Cliënt en op elke Zorgdienst die door Mental Heroes B.V. wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s) de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Mental Heroes B.V. aangeven op welke wijze Cliënt en/of diens ouder(s)/wettelijke verzorger(s) de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgovereenkomsten met Cliënt.
5. De toepasselijkheid van artikel 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
6. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.

### **Artikel 3 Het Aanbod en recht op informatie**

1. Alle door Mental Heroes B.V. gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Cliënt heeft recht op die informatie die noodzakelijk is om een weloverwogen keuze te kunnen maken met het oog op de te verlenen Zorg. De informatie vanuit Mental Heroes B.V. verstrekt is opgesteld in voor Cliënt begrijpelijke taal.
3. Voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst wordt al dan niet in overleg met Cliënt en aan de hand van het Indicatiebesluit bepaald welke zorg het beste bij Cliënt past. Tevens vindt uitwisseling van informatie plaats welke noodzakelijk is voor het opstellen van een adequaat Zorgplan.
4. In het kader van de informatie noodzakelijk met betrekking tot het Zorgplan, voorziet Cliënt Mental Heroes B.V. voor zover redelijkerwijs mogelijk in ieder geval van:
  - a. de diagnose en relevante informatie met betrekking tot de aan de orde zijnde problematiek;
  - b. de contactgegevens van Cliënt en/of diens ouder(s) of wettelijk vertegenwoordiger(s);
  - c. de hulpverleningsgeschiedenis van Cliënt
  - d. informatie van derden van Cliënt
5. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Zorgdiensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Cliënt in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
6. Mental Heroes B.V. licht Cliënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk in over het voorgenomen Zorgplan en de ontwikkelingen omtrent het Zorgplan, de behandeling en de gedragsgerelateerde toestand van Cliënt. Mental Heroes B.V. licht Cliënt die de leeftijd van 12 jaren nog niet heeft bereikt op zodanige wijze in als past bij zijn bevattingsvermogen.
7. Voorts voorziet Mental Heroes B.V. Cliënt van alle informatie die Cliënt redelijkerwijze dient te weten over overeenkomstig artikel 7:448 BW.
8. Het verstrekken van informatie kan achterwege blijven in het uitzonderlijke geval dat het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel oplevert voor Cliënt, alsmede indien Cliënt uitdrukkelijk heeft aangegeven informatie over de behandeling niet te willen ontvangen, behoudens voor zover het belang dat Cliënt daarbij heeft niet opweegt tegen het nadeel dat daaruit voor haarzelf of anderen kan voortvloeien en Mental Heroes B.V. van dit nadeel op de hoogte is of redelijkerwijze van op de hoogte zou moeten zijn.
9. Eventuele termijnen in het aanbod van Mental Heroes B.V. zijn in beginsel indicatief en geven Cliënt bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 4 Totstandkoming van de Overeenkomst**

1. Alvorens de Overeenkomst tot stand komt, dient het voor de financiering noodzakelijke Indicatiebesluit te zijn afgegeven door de betreffende gemeente of instelling. Zonder Indicatiebesluit is Mental Heroes B.V. niet in staat Zorg te verlenen of diensten te verrichten ten behoeve van Cliënt. Cliënt kan geen schadevergoeding ontlenen aan het feit dat er geen Overeenkomst tot stand kan komen en/of Cliënt niet, niet op tijd of niet geheel de nodige zorg toekomt, indien Mental Heroes B.V. niet over de noodzakelijke verwijzing, te weten het Indicatiebesluit beschikt.
2. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Cliënt een Aanbod c.q. Overeenkomst van Mental Heroes B.V. heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (gescand of origineel) aan Mental Heroes B.V. te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail. Door middel van het ondertekenen van de Overeenkomst geeft Cliënt expliciet en ondubbelzinnig toestemming. Hiermee wordt voldaan aan het toestemmingsvereiste, behoudens het geval Cliënt de leeftijd van 12 jaren nog niet heeft bereikt in welk geval tevens toestemming van de ouder(s) en/of de wettelijk vertegenwoordiger(s) is vereist. Doch kan de verrichting van Zorg evenwel zonder toestemming van de ouder(s) en/of de wettelijk vertegenwoordiger(s) indien zij kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de Cliënt te voorkomen, alsmede indien de Cliënt ook na de weigering van de toestemming, de verrichting weloverwogen blijft wensen.
3. Mental Heroes B.V. is niet gehouden aan een Aanbod indien Cliënt redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Cliënt geen rechten ontlenen.
4. Indien Cliënt een reeds bevestigde Overeenkomst annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Cliënt. Onder gewichtige redenen wordt in ieder geval verstaan: het stopzetten van de Indicatie c.q. Zorgindicatie door de instantie die de (Zorg)Indicatie heeft verstrekt, alsmede

een dusdanige wijziging in het beschikbare PGB waardoor de financiering van de Behandelovereenkomst niet langer plaats kan vinden.

5. Elke Overeenkomst die met Mental Heroes B.V. wordt aangegaan, berust bij de Zorginstellingen niet bij een individuele persoon die met Mental Heroes B.V. is verbonden.

6. Mental Heroes B.V. behoudt zich het recht voor een Overeenkomst te weigeren indien sprake is van één van de volgende uitsluitingscriteria:

- a. Verslavingsproblematiek;
- b. Jongeren die in aanraking zijn geweest met justitie/onder toezicht staan van de reclassering;
- c. Persoonlijke verzorging en verpleging;
- d. Jongeren met een beperkt IQ, te weten < 80.
- e. Suïcidaliteit

#### **Artikel 5 Opstellen van het Zorgplan**

1. Om Cliënt te kunnen voorzien van adequate zorg wordt in overeenstemming met de professionele standaard en zoals van een goed zorgverlener verwacht mag worden, een Zorgplan opgesteld.

2. Mental Heroes B.V. vangt aan met de Zorg vanaf het moment dat Cliënt heeft ingestemd met het (voorlopige) Zorgplan, behoudens indien er sprake is van een acute situatie waardoor onmiddellijke behandeling nodig is om ernstig nadeel voor Cliënt te voorkomen in welk geval overleg tussen Mental Heroes B.V. en Cliënt zo spoedig mogelijk na de afwijking plaats.

3. Indien naar professioneel inzicht van Mental Heroes B.V. een afwijking van het overeengekomen Zorgplan in het belang van Cliënt noodzakelijk is, vindt onderling overleg met Cliënt plaats. De (Behandel)overeenkomst zal dan overeenkomst aangepast worden.

#### **Artikel 6 Duur van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een bepaalde tijd is aangegaan. De duur van de behandeling is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Mental Heroes B.V. van Cliënt verkrijgt, alsmede de medewerking van Cliënt en overige zaken afkomstig vanuit de instantie die de Zorgindicatie heeft opgesteld.

2. Cliënt kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien Mental Heroes B.V. schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen.

3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Cliënt onverlet voor zover Mental Heroes B.V. ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Cliënt dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.

4. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Cliënt de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van Mental Heroes B.V. tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Mental Heroes B.V. is hierbij leidend.

5. De Overeenkomst kan niet door Mental Heroes B.V. opgezegd worden, behoudens gewichtige redenen, en de overschrijding van de uitsluitingsgronden door Cliënt als bedoeld in artikel 4 lid 4 van deze algemene voorwaarden.

6. Onverminderd de voorgaande bepalingen eindigt de (Behandel)overeenkomst indien sprake is van:

- a. Overplaatsing naar een andere Zorginstelling dan Mental Heroes B.V.;
- b. Instemming en schriftelijke goedkeuring van beide partijen indien van Partijen wegens gegronde redenen niet langer geveerd kan worden om de (Behandel)overeenkomst op dezelfde wijze in stand te houden;
- c. Opzegging door Cliënt middels expliciete en ondubbelzinnige schriftelijke verklaring;
- d. Overlijden van Cliënt;
- e. Het verstrijken van de einddatum zoals aangegeven in het Indicatiebesluit;
- f. Het stopzetten, beëindigen of intrekken van het Indicatie door de daartoe bevoegde instantie.

#### **Artikel 7 Uitvoering van de dienstverlening**

1. Mental Heroes B.V. zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed zorgverlener c.q. hulpverlener verlangd mag worden. Mental Heroes B.V. staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.

2. De Overeenkomst op basis waarvan Mental Heroes B.V. de Zorg uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Cliënt. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.
3. Het door de betreffende instantie afgegeven Indicatiebesluit, alsmede de door Cliënt verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Mental Heroes B.V. aangeboden Diensten en prijzen zijn gebaseerd.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is Mental Heroes B.V. niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Cliënt op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd of indien dit redelijkerwijze naar professioneel inzicht van Mental Heroes B.V. niet in het belang van Cliënt zal zijn.
5. Mental Heroes B.V. is niet gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten derden in te schakelen, behalve in geval van waarneming waarvan Cliënt tijdig op de hoogte wordt gesteld.
6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Mental Heroes B.V. Cliënt tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Cliënt verstrekte informatie en op het door de betreffende instantie afgegeven Indicatiebesluit, alsmede op grond van de door Mental Heroes B.V. gedurende de zorg geconstateerde feiten. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Mental Heroes B.V. aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Cliënt niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Mental Heroes B.V., het betreffende Indicatiebesluit niet tijdig of niet volledig is afgegeven of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Cliënt komen, sprake is van vertraging heeft Mental Heroes B.V. recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn.
8. De opdracht wordt uitgevoerd op basis van het Indicatiebesluit, indien blijkt dat de uitvoering van de opdracht korter of langer nodig is, dan is Mental Heroes B.V. gerechtigd om dit besluit aan te passen.

#### **Artikel 8 Dossierplicht**

1. Mental Heroes B.V. richt naast het Zorgplan een dossier in met betrekking tot de zorg die Cliënt verkrijgt. Mental Heroes B.V. houdt in het dossier aantekening van de gegevens omtrent de gezondheid en de gedragstoestand van Cliënt en van de ten behoeve van Cliënt verrichte Diensten.
2. Mental Heroes B.V. verstrekt aan Cliënt desgevraagd inzage in en afschrift van het dossier, tenzij verstrekking van informatie of gegevens opgenomen in het dossier ernstige inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer en inzage derhalve redelijkerwijze niet van Mental Heroes B.V. kan worden verlangd.
3. Op verzoek van Cliënt kunnen de in het dossier opgenomen gegevens en bescheiden worden vernietigd, behoudens indien bewaring van betreffende informatie of gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de betreffende Cliënt, alsmede indien Mental Heroes B.V. gehouden is tot bewaring op grond van een wettelijke plicht.

#### **Artikel 9 Verplichtingen Cliënt**

1. Voordat een Zorgplan kan worden opgesteld, is Cliënt is verplicht de gegevens die nodig zijn voor het opstellen van het Zorgplan volledig en naar waarheid in te vullen. Cliënt zal naar beste weten Mental Heroes B.V. voorzien van alle inlichtingen en de medewerking die Mental Heroes B.V. voor het uitvoeren van de Overeenkomst redelijkerwijze behoeft. Cliënt is verplicht om Mental Heroes B.V. de door haar verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Mental Heroes B.V. niet in staat is een adequaat Zorgplan op te stellen en daardoor niet de juiste Zorg kan verlenen ten behoeve van Cliënt.
2. Mental Heroes B.V. is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren, noch is Mental Heroes B.V. verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Mental Heroes B.V. voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. Mental Heroes B.V. kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de (Behandelings)overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie voor zover deze redelijkerwijze nodig is om een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst te kunnen bewerkstelligen. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Cliënt dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Mental Heroes B.V.

## **Artikel 10 Begeleiding**

1. In het kader van de uitvoering van de Behandelingsovereenkomst biedt Mental Heroes B.V. diverse Diensten aan die gericht zijn op de ontwikkeling van de Cliënt alsmede het stabiliseren van een situatie waarin de Cliënt en/of de ouder(s) en/of wettelijke verzorger(s) zich bevinden.
2. Jeugdhulpverlening wordt verleend op basis van een zorgplan en daarop te behalen doelen voor de Cliënt. Van het overeengekomen Zorgplan kan in beginsel niet afgeweken worden, tenzij dit in het belang van de Cliënt is. De ouders en/of de wettelijke verzorgers kunnen betrokken worden bij de formulering van de te behalen doelen.
3. De Diensten kunnen plaatsvinden op de locatie van Mental Heroes B.V. alsmede op ambulante basis. Indien sprake is van Ambulante dienstverlening, treedt Mental Heroes B.V. eerst in overleg met de ouders en/of de wettelijke verzorgers. Indien overeengekomen, kunnen de Diensten tevens diverse activiteiten buitenshuis bevatten. Indien hiervoor gekozen wordt, kan een ouder en/of de wettelijke verzorger of een begeleider meegaan om de Jeugdige begeleiding te bieden.
4. Cliënt is verplicht haar volledige medewerking te verlenen aan de uitvoering van het Zorgplan. Cliënt dient Mental Heroes B.V. in staat te stellen het Zorgplan uit te voeren en zorgt ervoor dat zij geen belemmering veroorzaakt ten aanzien van de veiligheid van Mental Heroes B.V. in de breedste zin van het woord, alsmede de arbeidsomstandigheden.
5. Mental Heroes B.V. kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Mental Heroes B.V. de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Cliënt beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
6. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de verleende Zorg en adviezen van Mental Heroes B.V. kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Cliënt en met name de (actieve) medewerking van Cliënt en diens ouders/wettelijk vertegenwoordigers.
7. Wanneer de Dienst plaatsvindt op een vooraf afgesproken moment, zorgt Mental Heroes B.V. ervoor dat het voor Cliënt duidelijk is wanneer en op welk tijdstip de betreffende Dienst zal plaatsvinden.
8. Mental Heroes B.V. houdt bij het plannen van Dienst en hiermee gemoeide afspraken zoveel mogelijk rekening met wensen, voorkeuren en beperkingen van Cliënt, tenzij dit redelijkerwijs niet van Mental Heroes B.V. gevergd kan worden.
9. Indien Cliënt of Mental Heroes B.V. een gemaakte afspraak met betrekking tot een Dienst niet kan nakomen, dient deze afspraak uiterlijk 24 uur van tevoren te worden geannuleerd, tenzij sprake is van een gegronde reden. Indien dit niet het geval is wordt er een volledige vergoeding gerekend.
10. Cliënt wordt geïnformeerd indien er sprake is van een wijziging in de gemaakte afspraken met betrekking tot een Dienst (bijvoorbeeld van datum, tijd, locatie).

## **Artikel 11 Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen**

Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Cliënt of naar professioneel inzicht van Mental Heroes B.V. nadere zorg nodig is om tot het gewenste resultaat ten behoeve van Cliënt te komen, is Cliënt verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief, behoudens het geval dat de zorgverzekering van Cliënt de kosten vergoed. Mental Heroes B.V. is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan slechts aanvangen met eventuele wijzigingen indien dit is goedgekeurd door de betreffende instantie, en de wijzigingen zijn opgenomen in het Zorgplan.

## **Artikel 12 Prijzen en betaling**

1. Alle prijzen zijn in beginsel inclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. Mental Heroes B.V. voert haar dienstverlening uit conform het (wettelijk) vastgestelde tarief. De kosten van de Diensten worden achteraf berekend aan de hand van de door Mental Heroes B.V. opgestelde registratie (nacalculatie) en worden in rekening gebracht bij Cliënt, tenzij deze kosten rechtstreeks door de zorgverzekering van Cliënt, het zorgkantoor of de gemeente worden vergoed. Indien en voor zover mocht blijken dat één of meerdere betalingen niet vergoed worden door de zorgverzekering, is Cliënt verplicht om de vergoeding zelf te betalen. Het kan voorkomen dat Cliënt een eigen bijdrage of eigen risico dient te betalen.
3. Indien de vergoeding van de Dienst niet zeker is, bijvoorbeeld door het ontbreken van een zorgverzekering, verwijzing, Indicatiebesluit of beschikking, wordt er geen zorg geleverd behalve de medische en kennelijk

noodzakelijke zorg. Bij gerechtvaardigde twijfel over het al dan niet verkrijgen van de vergoeding, treden Mental Heroes B.V. en Cliënt met elkaar in overleg om tot een passende oplossing te komen.

4. De kosten van derden, die na goedkeuring van Cliënt door Mental Heroes B.V. worden ingezet, worden op de factuur doorberekend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

5. Indien de kosten niet worden gedekt door de zorgverzekeraar of de gemeente, kunnen partijen overeenkomen dat Cliënt een voorschot dient te betalen, welke Cliënt dient te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.

6. Cliënt kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

7. Mental Heroes B.V. is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven van de zorg.

8. Behoudens het geval de kosten worden gedekt door de zorgverzekering van Cliënt of door de gemeente, dient Cliënt de door Mental Heroes B.V. gefactureerde kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn van 30 dagen te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Mental Heroes B.V.

### **Artikel 13 Incassobeleid**

1. Wanneer Cliënt niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 30 dagen heeft voldaan aan haar verplichting, zal Cliënt eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien Cliënt binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.

2. Vanaf de datum dat Cliënt in verzuim is, zal Mental Heroes B.V. zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien Mental Heroes B.V. meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Cliënt.

### **Artikel 14 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. Mental Heroes B.V. gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Cliënt en zal deze slechts conform de geldende wet- en regelgeving gebruiken. Indien daartoe gevraagd, zal Mental Heroes B.V. de betrokkene hierover informeren.

2. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een Dienst van Mental Heroes B.V. verwerkt worden. Cliënt staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Cliënt Mental Heroes B.V. tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Mental Heroes B.V. op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal Mental Heroes B.V. zich inzetten om te waarborgen dat de beveiliging hiervan voldoet aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

4. Mental Heroes B.V. is verplicht gegevens van de Cliënt bij te houden in het elektronisch patiëntendossier zoals nader bepaald in artikel 8 van deze algemene voorwaarden en zal daarin de voortgang van het zorgplan opnemen. Dit dossier kan ingezien worden door de personen en/of instanties die betrokken zijn bij de uitvoering van het zorgplan en door de betrokkene zelf (hieronder wordt tevens verstaan de ouder(s) en/of de wettelijke verzorger(s) van de Cliënt. Het verwerken van persoonsgegevens in het patiëntendossier is aan strikte regels gebonden.

### **Artikel 15 Opschorting en ontbinding**

1. Mental Heroes B.V. is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten indien sprake is van een intrekking, beëindiging of wijziging van het Indicatiebesluit en hierdoor van Mental Heroes B.V. niet langer gevergd kan worden de Zorg aan Cliënt te verlenen, behoudens de opschorting kennelijk leidt of zal leiden tot ernstig nadeel voor Cliënt. De opschorting zal terstond aan Cliënt schriftelijk worden bevestigd. Mental Heroes B.V. zal tevens meewerken aan het vinden van een passende oplossing voor zover dit redelijkerwijze in het kader van een goed zorgverlener van haar gevergd kan worden.

2. Mental Heroes B.V. is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

#### **Artikel 16 Overmacht**

1. Mental Heroes B.V. is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Mental Heroes B.V. wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Mental Heroes B.V., (ii) gebrekkigheid van programmatuur of andere zaken, (iii) overheidsmaatregelen, (iv) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (v) ziekte van (werknemers van) Mental Heroes B.V. (vi) overige situaties die naar het oordeel van Mental Heroes B.V. buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht heeft Cliënt het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Cliënt worden betaald. Mental Heroes B.V. is niet verplicht om Cliënt te vergoeden voor eventuele schade die door Cliënt wordt geleden ten gevolge van de overmachtssituatie.

#### **Artikel 17 Beperking van aansprakelijkheid**

1. Cliënt is vanaf de leeftijd van 16 jaar zelf aansprakelijk voor de uit de Behandelingsovereenkomst voortvloeiende verplichtingen, onverminderd de verplichting van diens ouder(s) en/of wettelijk vertegenwoordiger(s) tot voorziening in de kosten van verzorging en opvoeding.
2. Indien en voor zover een derde, zoals een bewindvoerder of andere wettelijke vertegenwoordiger van Cliënt de Behandelingsovereenkomst medeondertekend, is deze derde medeverantwoordelijk voor het nakomen van de uit de (Behandelings)overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.
3. De aansprakelijkheid van Mental Heroes B.V. in het kader van de Overeenkomst in de zin van artikel 7:446 e.v. B.W. is niet beperkt, overeenkomstig art. 7:463 BW. Mental Heroes B.V. is aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van haar handelen of nalaten op grond van de Overeenkomst. Indien en voor zover ter uitvoering van een Overeenkomst verrichtingen plaatsvinden in een ziekenhuis dat geen partij is bij de Overeenkomst, is het ziekenhuis voor een tekortkoming mede aansprakelijk, als ware het zelf bij de Overeenkomst partij.

#### **Artikel 18 Geheimhouding**

1. Mental Heroes B.V. is verplicht strikte geheimhouding te bewaren en dient ervoor te zorgen dat aan anderen dan de Cliënt (en/of diens ouder(s) of wettelijke verzorger(s)) geen inlichtingen over de Cliënt dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden wordt verstrekt, tenzij de Cliënt uitdrukkelijk daarvoor toestemming heeft verleend. Indien verstrekking plaatsvindt, geschiedt deze slechts voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad. De verstrekking van betreffende informatie kan geschieden zonder inachtneming van de beperkingen, bedoeld in de voorgaande volzinnen, indien het bij of krachtens de wet bepaalde daartoe verplicht.
2. Onder anderen dan de Cliënt wordt niet verstaan degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en degene die optreedt als vervanger van de hulpverlener, voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de door hun in dat kader te verrichten werkzaamheden. Slechts op grond van art. 7:458 BW en conform het gestelde in dit artikel kan afgeweken worden van de geheimhouding.

#### **Artikel 19 Intellectuele eigendomsrechten**

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van Mental Heroes B.V. waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij Mental Heroes B.V. en worden niet overgedragen aan Cliënt tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van Mental Heroes B.V. worden overgedragen aan Cliënt is Mental Heroes B.V. gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Cliënt. Een dergelijke vergoeding dient door Cliënt te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.
3. Het is Cliënt verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Mental Heroes B.V. rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Mental Heroes B.V.. Indien Cliënt wijzigingen wenst aan te brengen in door Mental Heroes B.V. opgeleverde zaken, dient Mental Heroes B.V. expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.
4. Het is Cliënt verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van

Mental Heroes B.V. rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.

5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

6. Elke inbreuk van Cliënt op de IE-rechten (en auteursrechten) van Mental Heroes B.V., wordt bestraft met een eenmalige boete ter hoogte van € 10.000,- euro en een boete van € 500,- euro voor elke dag dat de inbreuk voortduurt. Dit boetebeding laat onverlet de mogelijkheid van Mental Heroes B.V. om schade te vorderen.

#### **Artikel 20 Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. Cliënt geeft Mental Heroes B.V., al dan niet op verzoek van Mental Heroes B.V., naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die Mental Heroes B.V. redelijkerwijs behoeft om de Zorg conform het Zorgplan te kunnen verlenen, waaronder begrepen informatie over een eventuele wilsverklaring of crisiskaart. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van tussentijdse wijzigingen in de persoonlijke situatie van Cliënt die kunnen leiden tot een verandering in het ten behoeve van Cliënt opgestelde Zorgplan en zal deze gegevens zo spoedig mogelijk kenbaar maken.

2. Cliënt vrijwaart Mental Heroes B.V. van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, tenzij de gevolgen redelijkerwijze niet voor rekening van Cliënt dienen te komen.

3. Indien Cliënt elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Mental Heroes B.V. verstrekt, dienen deze vrij zijn van virussen en defecten.

#### **Artikel 21 Klachten**

1. In het kader van de verplichtingen uit de Wkkgz heeft Mental Heroes B.V. de nodige maatregelen genomen om een effectieve en laagdrempelige klachtenprocedure te realiseren.

2. Indien Cliënt niet tevreden is over de service van Mental Heroes B.V.] of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, dient Cliënt deze klachten zo spoedig mogelijk schriftelijk of mondeling te melden bij diens contactpersoon en/of een andere bevoegde medewerker van Mental Heroes B.V. De betreffende contactpersoon c.q. medewerker zal de klacht in behandeling nemen en indien mogelijk en noodzakelijk direct maatregelen treffen.

3. Voorts zal Mental Heroes B.V. de nodige interne maatregelen treffen en in overleg met Cliënt proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. op diens verzoek van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

4. Indien de betreffende medewerker van Mental Heroes B.V. en/of contactpersoon van Cliënt en Cliënt om wat voor reden dan ook niet gezamenlijk tot een oplossing kunnen komen, wordt aangesloten bij de klachtenprocedure van de onafhankelijke klachtencommissie van Klachtenportaal Zorg. Klachtenportaal Zorg zal de klacht vervolgens afhandelen conform hetgeen bepaald in de Wkkgz.

5. Mental Heroes B.V. zal Cliënt op diens verzoek van advies voorzien met betrekking tot de indiening van een klacht bij het Klachtenportaal Zorg en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

#### **Artikel 22 Toepasselijk recht**

1. Op de rechtsverhouding tussen Mental Heroes B.V. en Cliënt is Nederlands recht van toepassing.

2. Mental Heroes B.V. heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Cliënt hiervan op de hoogte stellen.

3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Mental Heroes B.V. en Cliënt, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Amsterdam (locatie Amsterdam) tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

4. Cliënt kan in het kader van hetgeen omschreven in de Zorgverzekeringswet naast de andere bestaande mogelijkheden een geschil voorleggen aan een geschilleninstantie conform de Wkkgz indien de behandeling van de klacht in onvoldoende mate de ontevredenheid van de Cliënt of instelling wegneemt, indien de klachtenregeling niet voldoende is nageleefd of in redelijkheid niet kan worden verlangd dat de Cliënt onder de gegeven omstandigheden zijn klacht over een gedraging van de betreffende medewerker van Mental Heroes B.V. bij Mental Heroes B.V. zelf indient.

Amsterdam, 22 juni 2020