

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### ARTIKEL 1. DEFINITIES

In deze voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Dyslexie Online: de leverancier van de dienstverlening  
Opdrachtgever: de wederpartij van Dyslexie Online  
Overeenkomst: overeenkomst van opdracht  
Cliënt: Persoon (of personen) die zorg en/of begeleiding afneemt bij Dyslexie Online

Waar in de voorwaarden in een mannelijke vorm wordt geschreven, kan ook de vrouwelijke vorm worden gelezen tenzij nadrukkelijk anders bepaald.

### ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID EN REIKWIJDTE

1. Opdrachtgever heeft kennisgenomen van de inhoud van deze algemene voorwaarden en accepteert door ondertekening van de overeenkomst de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden op de overeenkomst met Dyslexie Online.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die gesloten worden tussen opdrachtgever en Dyslexie Online, alsmede op alle daarmee verband houdende (nadere) afspraken tussen opdrachtgever en Dyslexie Online.
3. Naast deze algemene voorwaarden kunnen bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. Indien deze bijzondere voorwaarden afwijken van de algemene voorwaarden, prevaleren de bijzondere voorwaarden. Ingeval van strijdigheid tussen de algemene voorwaarden en de met opdrachtgever gesloten overeenkomst, prevaleert de overeenkomst.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of nietig worden verklaard, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden van toepassing. Dyslexie Online en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe afspraken te maken ter vervanging van de nietige bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

### ARTIKEL 3. DE OVEREENKOMST

1. De aard en omvang van de overeenkomst wordt, afgestemd op de individuele behoefte van de cliënt.
2. In de overeenkomst wordt vermeld vanaf welke datum de zorg- en/of dienstverlening zal plaatsvinden. Indien de feitelijke zorg- en/of dienstverlening eerder is aangevangen dan de ondertekening van de overeenkomst, dan geldt de datum waarop de feitelijke zorg- en/of dienstverlening is begonnen als aanvangsdatum van de overeenkomst.
3. In de ten behoeve van cliënt en Dyslexie Online gesloten overeenkomst wordt vastgelegd welke zorg- en/of dienstverlening tussen partijen is overeengekomen.
4. De algemene voorwaarden maken deel uit van de overeenkomst, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

### ARTIKEL 4. UITGEBRACHTE OFFERTES

1. Door Dyslexie Online uitgebrachte offertes, prijsopgaven of kostenbegrotingen zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen na dagtekening, tenzij een andere termijn wordt vermeld. Dyslexie Online is slechts aan de offertes, prijsopgaven en kostenbegrotingen gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk of digitaal binnen de gestelde termijn wordt bevestigd. De offerte, prijsopgave of kostenbegroting bevat in elk geval een zo nauwkeurig mogelijke omschrijving van de te verrichten werkzaamheden.
2. Indien de aanvaarding, ook op ondergeschikte punten, afwijkt van het aanbod, is Dyslexie Online niet gebonden aan de uitgebrachte offerte, prijsopgave of kostenbegroting. De overeenkomst is dan niet tot stand gekomen, tenzij Dyslexie Online uitdrukkelijk met de wijzigingen akkoord gaat.
3. Een samengestelde offerte, prijsopgave of kostenbegroting verplicht Dyslexie Online niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel. Offertes, prijsopgaven en kostenbegrotingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### ARTIKEL 5. DIENSTVERLENING ALGEMEEN

1. Dyslexie Online zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren; e.e.a. op grond van de door opdrachtgever beschikbaar gestelde gegevens en de op dat moment algemeen bekende stand der wetenschap.
2. Indien een goede uitvoering dit vereist, heeft Dyslexie Online het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Opdrachtgever vrijwaart Dyslexie Online voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke geheel of gedeeltelijk aan de opdrachtgever verwijtbaar zijn.
4. Bij ziekte (langer dan 2 weken) of uitdiensttreding van een behandelaar van Dyslexie Online wordt samen met de opdrachtgever naar een passende oplossing gezocht voor de continuïteit van het zorgproces.

## ARTIKEL 5a. BESLISSINGEN

1. Bij beslissingen over de zorg en/of dienstverlening aan cliënten worden besluiten aan de zijde van de cliënt genomen door:
  - a) de ouders of voogd indien de cliënt jonger is dan twaalf jaar;
  - b) de ouders of voogd en de cliënt gezamenlijk, indien de cliënt tussen de twaalf en zestien jaar is;
  - c) de cliënt, indien de cliënt ouder is dan zestien jaar.
2. Beslissingen als bedoeld in lid 1 door de personen onder b kunnen zonder toestemming van de ouders of de voogd worden genomen, indien zorg en/of dienstverlening kennelijk nodig is teneinde ernstig nadeel voor de cliënt te voorkomen, alsmede indien de cliënt ook na de weigering van de toestemming, de zorg en/of dienstverlening weloverwogen blijft wensen.
3. Beslissingen als bedoeld in lid 1 door de personen onder b of c kunnen met toestemming van uitsluitend de ouders of voogd worden genomen, indien de cliënt niet in staat is tot een redelijke belangenafweging ter zake.

## ARTIKEL 5b. INFORMATIE

1. Dyslexie Online informeert de cliënt en diens vertegenwoordiger regelmatig over de algemene gang van zaken met betrekking tot de dienstverlening, alsmede over specifieke zaken die betrekking hebben op de dienstverlening aan cliënt. De informatieverstrekking vindt tijdig en in begrijpelijke taal plaats. Desgevraagd stelt Dyslexie Online de informatie voor cliënt op schrift.
2. Dyslexie Online informeert de cliënt en diens vertegenwoordiger over het doel van de te verlenen diensten, over de gevolgen en risico's van de voorgestelde behandeling en/of verzorging en over eventuele alternatieven.
3. De cliënt en/of diens vertegenwoordiger geven naar vermogen alle inlichtingen en medewerking aan Dyslexie Online, teneinde Dyslexie Online in staat te stellen de overeenkomst correct uit te voeren. De cliënt en diens vertegenwoordiger zijn gehouden alle informatie, waaronder schriftelijke bescheiden, die Dyslexie Online redelijkerwijs nodig heeft voor het zorgvuldig en verantwoord uitvoeren van de dienstverlening, ter beschikking te stellen aan Dyslexie Online. De vertegenwoordiger van cliënt staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter hand gestelde stukken. Indien de informatie die door of namens de cliënt aan Dyslexie Online dient te worden verstrekt dermate essentieel is dat zonder deze informatie de overeenkomst niet kan worden uitgevoerd, heeft Dyslexie Online het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens het overeengekomen uurtarief aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Dyslexie Online is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Dyslexie Online is uitgegaan van door opdrachtgever onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid en/of onvolledigheid voor Dyslexie Online redelijkerwijs kenbaar behoorde te zijn.

## ARTIKEL 6a. TUSSENTIJDSE WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, maakt Dyslexie Online zo spoedig mogelijk aan opdrachtgever en cliënt kenbaar welke elementen moeten wijzigen en wanneer.
2. Vervolgens passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.

## ARTIKEL 6b. TUSSENTIJDSE WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Dyslexie Online heeft het recht de algemene voorwaarden tussentijds te wijzigen. Dyslexie Online zal daarbij de redelijke belangen van cliënt in acht nemen.
2. De wijzigingen treden in werking dertig dagen na schriftelijke bekendmaking van de nieuwe voorwaarden en overhandiging daarvan door Dyslexie Online aan cliënt en diens vertegenwoordiger, dan wel op een zodanige datum als genoemd in de bekendmaking. Cliënt of diens vertegenwoordiger heeft het recht om binnen dertig dagen na de hiervoor vermelde bekendmaking schriftelijk bezwaar te maken tegen de vernieuwde algemene voorwaarden, in welk geval de oude algemene voorwaarden van toepassing zullen blijven.
3. Indien cliënt of diens vertegenwoordiger niet binnen dertig dagen schriftelijk bezwaar heeft gemaakt tegen de nieuwe algemene voorwaarden, wordt cliënt geacht akkoord te zijn gegaan met de wijziging. Wijziging van de algemene voorwaarden heeft ook in dat geval betrekking op reeds bestaande overeenkomsten.

## ARTIKEL 7. VERGOEDING

1. Vergoeding voor de behandeling wordt berekend volgens de tarieven van Dyslexie Online, zoals vermeld op haar website, geldend voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een afwijkend tarief is overeengekomen.
2. Niettemin is Dyslexie Online gerechtigd tot verhoging van het tarief wanneer dat voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet.
3. Opdrachtgever is in geval van prijsverhoging gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de verhoging meer dan tien procent bedraagt.
4. Opdrachtgever heeft dit recht niet indien de verhoging voortvloeit uit een verplichting ingevolge de wet.
5. Indien opdrachtgever de door Dyslexie Online kenbaar gemaakte verhoging van het honorarium of tarief niet wenst te aanvaarden, is opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van Dyslexie Online genoemde datum waarop de tariefsaanpassing in werking zou treden.

## ARTIKEL 8. KLACHTEN

Klachten kunnen schriftelijk gemeld worden bij Dyslexie Online. Dyslexie Online informeert de cliënt vervolgens over de klachtenprocedure.

## ARTIKEL 9. TUSSENTIJDSE OPZEGGING

1. Door client:

Bij tussentijdse opzegging is de cliënt gehouden aan een opzegtermijn van 1 maand.

2. Door opdrachtgever:

- a) Dyslexie Online kan de overeenkomst tussentijds opzeggen als sprake is van gewichtige redenen, bijvoorbeeld: Indien sprake is van een ernstige tekortkoming van cliënt of diens vertegenwoordiger in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst, de daarmee verband houdende overeenkomsten of afspraken en/of enige verplichting die voortvloeit uit de algemene voorwaarden.
- b) Indien de relatie tussen cliënt en Dyslexie Online ernstig verstoord is.

## ARTIKEL 10. OPSCHORTING EN ONTBINDING

1. Dyslexie Online is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet behoorlijk nakomt.

2. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Dyslexie Online op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Dyslexie Online de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt Dyslexie Online alle aanspraken uit de wet en overeenkomst. Dyslexie Online behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## ARTIKEL 11. AANSPRAKELIJKHEID

1. Indien Dyslexie Online aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. Indien Dyslexie Online aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van Dyslexie Online te verstrekken uitkering.

3. In afwijking van hetgeen onder 2. van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.

4. Dyslexie Online is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

5. Aansprakelijkheid voor schade als gevolg van staking, uitsluiting, brand, oproer, oorlog en/of oorlogsdreiging, terrorisme en/of terrorismedreiging, kwaadwillige besmetting en/of preventieve maatregelen, handelingen en/of gedragingen ter voorbereiding van oorlog, terrorisme en/of kwaadwillige besmetting, openbare onrust, natuur- en/of kernrampen en verkeers- en transportstoringen wordt onder alle omstandigheden uitgesloten.

6. Voorgaande leden hebben geen betrekking op de eventuele aansprakelijkheid van Dyslexie Online uit hoofde van boek 7, titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek (Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst).

7. De cliënt heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren afgesloten.

## ARTIKEL 12. VERPLICHTINGEN VAN DE CLIËNT

1. De opdrachtgever stelt de behandelaars in staat om hun taken naar behoren uit te voeren.

2. De cliënt is gehouden de behandelaar volgens algemeen aanvaardbare omgangsvormen te bejegenen en alle vormen van discriminatie, intimidatie of geweld achterwege te laten.

3. Indien door de cliënt niet wordt voldaan aan de uit dit artikel en/of uit wet en overige regelgeving voortvloeiende verplichtingen, zal Dyslexie Online met de cliënt en, waar van toepassing, diens bevoegde vertegenwoordiger en/of derden, een oplossing zoeken, onverminderd het recht van Dyslexie Online haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten of te beëindigen.

4. In geval de cliënt incidenteel verhinderd is behandeling te ontvangen, moet de cliënt dit uiterlijk 24 uur tevoren laten weten aan de contactpersoon met gegronde reden. Indien binnen 24 uur wordt afgezegd zullen de sessiekosten in rekening worden gebracht.

## ARTIKEL 13. BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

1. Bij de uitvoering van de behandeling verwerkt Dyslexie Online persoonsgegevens van de Cliënt, met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

2. De wijze van verwerking van de gegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn neergelegd in het privacyreglement van Dyslexie Online, dat ter beschikking wordt gesteld op de website.

3. Dyslexie Online vernietigt of verwijdert de door haar bewaarde bescheiden over cliënt binnen drie maanden na een daartoe verstrekkend verzoek van de cliënt of diens vertegenwoordiger. Aan het verzoek wordt echter geen gehoor gegeven, indien het verzoek bescheiden en/of informatie betreft waarvan redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring ervan van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de cliënt of voor zover de wet zich tegen vernietiging verzet.

4. Dyslexie Online en de namens haar bij de dienstverlening aan cliënt betrokken medewerkers verstrekken zonder schriftelijke toestemming van cliënt en/of diens vertegenwoordiger geen inlichtingen over de cliënt, dan wel inzage in of afschrift van de bescheiden bedoeld in lid 5, aan anderen dan de cliënt, tenzij een wettelijk voorschrift tot verstrekking verplicht. Onder anderen dan de cliënt zijn niet begrepen degenen die op grond van artikel 5a als vertegenwoordiger van de cliënt aangemerkt dienen te worden en degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de dienstverlening aan client.

## ARTIKEL 14. OVERMACHT

1. Dyslexie Online is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Dyslexie Online geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Dyslexie Online niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Dyslexie Online worden daaronder begrepen.
3. Dyslexie Online kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is Dyslexie Online gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat verplichting tot vergoeding van schade ontstaat door de overmacht aan de andere partij.
4. Voor zoveel Dyslexie Online ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Dyslexie Online gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen.

## ARTIKEL 15. EIGENDOMSVOORBEHOUD

1. Alle door Dyslexie Online geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van Dyslexie Online .
2. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht Dyslexie Online zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. De opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Dyslexie Online ter inzage te geven.
5. Voor het geval dat Dyslexie Online zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan Dyslexie Online of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Dyslexie Online zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

## ARTIKEL 16. NIET OVERNAME PERSONEEL

De opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad met Dyslexie Online, medewerkers van Dyslexie Online of van ondernemingen waarop Dyslexie Online ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

## ARTIKEL 17. GEHEIMHOUDING

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld of als dit blijkt uit de aard van de informatie.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Dyslexie Online gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Dyslexie Online zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Dyslexie Online niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
3. Dyslexie Online beschikt over een privacy reglement. De regeling staat op de website ter inzage.

## ARTIKEL 18. AUTEURSRECHTEN

1. Met betrekking tot de door Dyslexie Online uitgebrachte adviezen en/of publicaties berust het auteursrecht bij Dyslexie Online. De eventuele in dat kader aan cliënt en/of diens vertegenwoordiger overhandigde stukken blijven eigendom van Dyslexie Online.
2. De cliënt of diens vertegenwoordiger zal de door Dyslexie Online verstrekte beleidsdocumenten niet aan derden ter inzage geven dan na voorafgaande toestemming van Dyslexie Online, tenzij sprake is van het naleven van een wettelijk voorschrift.
3. Dyslexie Online publiceert alleen na de uitdrukkelijke toestemming van de cliënt of diens vertegenwoordiger over de in het kader van de overeenkomst door Dyslexie Online verrichte werkzaamheden.

## ARTIKEL 19. TOEPASSELIJK RECHT

1. Op elke overeenkomst tussen opdrachtgever en Dyslexie Online is het Nederlands recht van toepassing.
2. Indien tussen partijen een geschil mocht ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst of daarmee samenhangende overeenkomsten, zullen partijen eerst trachten dat geschil in goed onderling overleg op te lossen.
3. Indien een geschil niet overeenkomstig het bepaalde in lid 2 van dit artikel door partijen in onderling overleg wordt opgelost, zal het geschil worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter, waarbij voor de relatieve competentie de statutaire vestigingsplaats van Dyslexie Online beslissend is, onverminderd het recht van Dyslexie Online om opdrachtgever te dagvaarden voor de volgens de wet of internationaal verdrag bevoegde rechter.