



**Jajairam** | Geestelijke, Sociale & Juridische Dienstverlening

# Algemene Voorwaarden per 01-01-2009

v. 1.0

*Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle hulpverleningsactiviteiten en behandel- en begeleidingstrajecten, zowel mondeling als schriftelijk aangegaan tussen Jajairam | Geestelijke, Sociale & Juridische Dienstverlening, hierna aangeduid met JAJAIRAM en de klant.*

## **1. Definitie klant**

- 1.1 De klant is een ieder (individueel of collectief) die een opdracht verstrekt aan JAJAIRAM, om een dienst of een vorm van hulpverlening te ontvangen.
2. Deze dienstverlening of hulpverlening kan zich richten tot een individu, groepen van mensen en bedrijven.
3. Bij hulpverlening aan volwassenen geldt dat als klant wordt beschouwd degene die de hulp ontvangt. De hulpverlening is de vrijwillige keus van de klant.
4. Bij hulpverlening aan minderjarigen geldt dat de minderjarige wordt beschouwd als klant indien de hulpverlening gericht is op de minderjarige. De wettelijk vertegenwoordigers van een minderjarige moeten toestemming geven voor de hulpverlening. De wettelijk vertegenwoordigers worden ingelicht over voortgang van de behandeling/begeleiding wanneer de minderjarige hiermee instemt. Voor zo ver mogelijk worden wettelijk vertegenwoordigers actief betrokken bij de hulpverlening.

## **2. Diensten**

1. JAJAIRAM biedt diensten aan ten aanzien van geestelijke, sociale en juridische dienstverlening. De website [www.jajairam.nl](http://www.jajairam.nl) bevat altijd het actuele aanbod.
2. JAJAIRAM biedt diensten aan op basis van de inspanningsverbintenis. JAJAIRAM garandeert geen resultaten, maar doet wel de grootst mogelijke poging de dienst zo effectief mogelijk aan te bieden.

## **3. Kennismaking & overeenkomst**

1. Een kennismakingsgesprek behoort tot de standaardprocedure om te kijken wat wij voor de klant kunnen betekenen.
2. De algemene gespreksduur is vastgesteld op ongeveer 1 uur en vindt bij voorkeur plaats in de vorm van een huisbezoek.
3. Indien een kennismakingsgesprek leidt tot een mondeling akkoord, wordt door JAJAIRAM een opdrachtbevestiging opgemaakt. Vanaf het mondelinge akkoord van de klant is er sprake van een rechtsgeldige overeenkomst.

## **4. Opdrachtbevestiging**

1. JAJAIRAM doet de opdrachtbevestiging schriftelijk of via e-mail aan de klant toekomen. De opdrachtbevestiging bevat:
  - a) de inhoud van de opdracht en datum van mondeling akkoord;
  - b) het totale tarief op projectbasis (incl kilometervergoeding);
  - c) de duur van de dienst (eenmalige dienst of uitgesmeerd over meerdere dagen);
2. De klant kan na de ontvangst van de opdrachtsbevestiging wensen ten aanzien van wijzigingen of opmerkingen binnen 48 uur kenbaar maken, schriftelijk of via e-mail. Na het verloop van dit tijdspad is de inhoud van de overeenkomst onherroepelijk.

## **5. Wijziging/afzegging**

1. Na de bekrachtiging van de overeenkomst kan de klant een slechts wijzigingen opgeven in de datum of locatie. Dit dient tenminste 24 uur van tevoren kenbaar te worden gemaakt aan JAJAIRAM.
2. Een gemaakte afspraak dient tenminste 24 uur van te voren te worden afgezegd. De klant meldt binnen 7 dagen wanneer de nieuwe afspraak doorgang kan hebben.
3. Indien de klant verzuimt binnen 7 dagen na afzegging een nieuwe afspraak te maken, wordt uitgegaan van een te late annulering. Art. 6 lid 2 is dan overeenkomstig van toepassing.
4. Indien de klant in redelijkheid kan verklaren dat een afspraak helemaal niet meer kan doorgaan, wordt in wederzijds goedvinden de overeenkomst beëindigd. JAJAIRAM zal in dat geval € 10,00

administratie kosten in rekening brengen aan klant.

5. Indien de klant niet in redelijkheid kan verklaren dat een afspraak helemaal niet meer kan doorgaan, wordt uitgegaan van een te late annulering. Art. 6 lid 2 is dan overeenkomstig van toepassing.

## **6. Annulering**

1. Een gemaakte opdracht dient tenminste 72 uur (d.w.z. 3 dagen) van tevoren geannuleerd worden door de klant. Voor deze annulering wordt een bedrag van € 10,00 administratiekosten in rekening gebracht aan de klant.

2. Ingeval van een te late annulering wordt 25% van de bedongen kostprijs in rekening gebracht aan de klant als zijnde annuleringskosten.

3. In bovenstaande gevallen wordt er geen bedrag in rekening gebracht, indien de klant zich kan beroepen op overmacht of indien er sprake is van een noodsituatie. De uiteindelijke beoordeling hiervan ligt bij JAJAIRAM.

## **7. Geheimhouding & privacy**

1. JAJAIRAM houdt alles wat aan hem is toevertrouwd of hem ten gehore is gekomen in het kader van de overeenkomst geheim.

2. Vastlegging, verwerking en verstrekking van informatie geschiedt met inachtneming van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

## **8. Tarieven**

1. Slechts één kennismakingsgesprek wordt geheel kostenloos gevoerd. Voor een daaropvolgend tweede of derde gesprek rekent JAJAIRAM € 30,00 per gesprek.

2. Voor het eerste kennismakingsgesprek wordt geen kilometervergoeding in rekening gebracht aan de klant, tenzij de afstand van JAJAIRAM tot de klant meer dan 15 km bedraagt. In dat geval rekening JAJAIRAM 0,19 cent per km voor de totale reisafstand, inclusief retour.

3. Het tarief van JAJAIRAM is afhankelijk van de te bieden dienst. Deze is gebaseerd op projectbasis, niet op een uurtarief. Deze wordt onderling overeengekomen en bevestigd in de opdrachtsbevestiging.

4. Alle genoemde tarieven in de opdrachtsbevestiging zijn inclusief 21% BTW.

## **9. Kilometervergoeding**

1. Een kilometervergoeding wordt niet gevraagd bij een eerste kennismakingsgesprek, tenzij de afstand van JAJAIRAM tot de klant meer dan 15 km bedraagt.

2. Na de overeenkomst wordt voor de kilometervergoeding € 0,19 per km gerekend, indien de totale reisafstand (retour) maximaal 30 km is;

3. Na de overeenkomst wordt voor de kilometervergoeding € 0,28 per km gerekend, indien de totale reisafstand (retour) boven de 30 km is;

4. Voor de bepaling van het aantal kilometers geldt de kortste route zoals die wordt weergegeven in de routeplanner op [www.anwb.nl](http://www.anwb.nl).

## **10. Betalingsvoorwaarden**

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

2. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

3. Indien er niet wordt voldaan aan de betalingsverplichting dan is JAJAIRAM gerechtigd een procedure tot invordering op te starten. Eventuele kosten die daaruit voortvloeien zijn voor rekening van de klant.

## **11. Aansprakelijkheid**

1. De klant is voor, tijdens en na de behandeling/begeleiding volledig verantwoordelijk voor zijn/haar psychosociaal, geestelijk en juridisch handelen en vrijwaart JAJAIRAM van iedere aansprakelijkheid, die al dan niet voortvloeit uit het achterhouden van - voor de hulpverlening relevante - informatie.
2. Ingeval van ziekte of overmachtsituaties van de zijde van JAJAIRAM is JAJAIRAM niet aansprakelijk voor situaties waarbij kosten, gevolgschade, loonderving of anderzijds een nadeel voortvloeit aan de zijde van de klant.

## **12. Slotvoorwaarden**

1. Op de overeenkomsten die betrekking hebben op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. JAJAIRAM is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De wijzigingen treden vier weken na de bekendmaking of op een latere datum in de bekendmaking vermeld, in werking.