

ALGEMENE VOORWAARDEN ROUTE 18

Versie 1 – September 2024

Artikel 1: Definities

1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:
 - Cliënt: natuurlijke persoon, die al dan niet kwalificeert als Cliënt zoals bedoeld in artikel 7:446 lid 1 BW, en die met Route 18 een Overeenkomst is aangegaan, aan Route 18 een opdracht heeft gegeven en/of met wie Route 18 onderhandelingen is aangegaan;
 - Overeenkomst: een overeenkomst van opdracht tussen Route 18 en Cliënt, waarbij Route 18 diensten verricht voor Cliënt die al dan niet kwalificeren als behandeling in de zin van artikel 7:446 BW;
 - Partijen: Cliënt en Route 18 gezamenlijk;
 - Voorwaarden: de meest recente versie van de algemene voorwaarden van Route 18.

Artikel 2: Toepasselijkheid

1. De Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, aangegane onderhandelingen door Route 18 en op Overeenkomsten tussen Route 18 en de Cliënt.
2. Door het aangaan van de Overeenkomst aanvaardt Cliënt de toepasselijkheid van de Voorwaarden.
3. Van de Voorwaarden kan slechts worden afgeweken indien Route 18 dit nadrukkelijk schriftelijk vermeldt of erkent. Afwijkingen van de Voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing voor de Overeenkomst waarvoor zij zijn aanvaard.
4. Mochten een of meer bepalingen van de Voorwaarden in strijd zijn met van overheidswege dwingendrechtelijk vastgestelde bepalingen, dan worden laatstgenoemde bepalingen geacht in de plaats te zijn getreden van de desbetreffende bepalingen in de Voorwaarden, onverminderd de geldigheid van de overige bepalingen van de Voorwaarden.
5. Voor zover een zodanige interpretatie niet mogelijk is en er tegenstrijdigheden ontstaan tussen de tekst van deze Voorwaarden en de Overeenkomst, prevaleert de tekst van de Overeenkomst.
6. Route 18 is bevoegd de Voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde Voorwaarden zullen voor de toekomst op reeds bestaande offertes, aanbiedingen, aangegane onderhandelingen en Overeenkomsten van toepassing zijn nadat Route 18 Cliënt op het bestaan van de gewijzigde Voorwaarden heeft gewezen.

Artikel 3: Totstandkoming, duur en wijziging

1. Alle aanbiedingen, offertes en prijsopgaven van Route 18 zijn vrijblijvend en kunnen, zo lang geen aanvaarding heeft plaatsgevonden, steeds volledig of gedeeltelijk worden herroepen door Route 18. In ieder geval zijn aanbiedingen nooit langer geldig dan twee (2) maanden te rekenen vanaf de datum van de aanbieding, offerte en/of prijsopgave, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders vermeld.
2. De Overeenkomst komt uitsluitend tot stand door schriftelijke bevestiging van Route 18, de schriftelijke aanvaarding ervan door Route 18, of nadat reeds door Route 18 tot uitvoering van de Overeenkomst is overgegaan. Afspraken of overeenkomsten met ondergeschikte leden van het personeel van Route 18 binden Route 18 niet, voor zover ze door haar niet schriftelijk nadrukkelijk zijn bevestigd. Als ondergeschikt personeel zijn in dit verband te beschouwen alle werknemers en medewerkers die geen procuratie hebben.
3. Cliënt is bij het aangaan van de Overeenkomst gehouden om, desgevraagd, een geldig identificatiebewijs aan Route 18 te laten zien.

4. Wijzigingen in de Overeenkomst gelden eerst nadat deze door Route 18 schriftelijk nadrukkelijk zijn geaccepteerd.
5. De Overeenkomst meldt de overeengekomen duur en eventuele beëindigingsdatum van de opdracht. De duur van de opdracht is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen in de Overeenkomst.
6. De duur van de opdracht is vastgesteld in de verwachting, dat er geen beletselen voor Route 18 zijn de diensten c.q. de begeleiding te verrichten.
7. Route 18 is gerechtigd meerwerk ten gevolge van gewijzigde of aanvullende werkzaamheden uitgevoerd in opdracht van Cliënt dan wel omdat dit naar het oordeel van Route 18 strikt noodzakelijk was, integraal aan Cliënt in rekening te brengen.

Artikel 4: Uitvoering van de Overeenkomst

1. Route 18 zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, daarbij de op de Overeenkomst toepasselijke wet- en regelgeving in acht nemend.
2. Als een goede uitvoering van de Overeenkomst dit naar het oordeel van Route 18 vereist, heeft Route 18 het recht haar verplichtingen uit de Overeenkomst uit te laten voeren door derden.
3. Cliënt draagt ervoor zorg dat alle gegevens, waarvan Route 18 aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Route 18 worden verstrekt.

Artikel 5: Prijs

1. Tenzij in de Overeenkomst is vermeld dat andere financieringsregeling van toepassing is op de Overeenkomst, zoals financiering door een zorgverzekeraar, een zorgkantoor of een gemeente, gelden prijzen overeenkomstig de aanbieding, prijsopgave of offerte, dan wel het door Route 18 aangegeven tarief.
2. Route 18 behoudt zich het recht voor extra kosten bij Cliënt in rekening te brengen, indien extra kosten ontstaan door Cliënt gewenste spoed of indien extra kosten voortvloeien uit aanvullingen en/of wijzigingen van de Overeenkomst op verzoek van Cliënt.
3. Indien zich na de totstandkoming van de Overeenkomst, maar voor de uitvoering een of meer kostprijsbepalende factoren stijgen, heeft Route 18 het recht om de prijs aan te passen. Route 18 stelt Cliënt zo spoedig mogelijk op de hoogte van de aanpassing van de prijs. Indien deze prijsstijging op basis van kostprijsbepalende factoren meer dan 20% van de oorspronkelijke prijs bedraagt, hebben Cliënt en Route 18 het recht de Overeenkomst te ontbinden, waarbij voor Cliënt geldt dat deze ontbinding uitsluitend kan plaatsvinden binnen een termijn van zeven (7) dagen na kennisneming van de mededeling van Route 18 inhoudende de prijsstijging door middel van een schriftelijke mededeling aan Route 18 tenzij dit, gelet op de omstandigheden van het geval, apert onredelijk is. Een ontbinding op grond van dit artikellid geeft Cliënt geen enkel recht op schadevergoeding.
4. Ter zake van de uitgevoerde werkzaamheden verstrekt Route 18 op verzoek van Cliënt een gespecificeerde nota.
5. Alle vermelde prijzen zijn inclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen, die van overheidswege worden opgelegd.

Artikel 6: Betaling

1. Tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen, vindt betaling plaats binnen een termijn van veertien (14) dagen netto na factuurdatum, zulks zonder enige korting of verrekening.
2. Het staat Route 18 te allen tijde vrij een voorlopige of gedeeltelijke betaling te vorderen tijdens of voorafgaand aan de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Cliënt tegen het gefactureerde niet binnen zeven (7) dagen na dagtekening van de factuur schriftelijk nadrukkelijk bezwaar heeft gemaakt bij Route 18, wordt Cliënt geacht met het gefactureerde akkoord te gaan.

Artikel 7: Klachten

1. Route 18 beschikt over een klachtenprocedure die op de website van Route 18 bekend is gemaakt en behandelt de klacht overeenkomstig deze [klachtenprocedure](#).

Artikel 8: Beëindiging, opzegging, opschorting en ontbinding van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst eindigt:
 - a. op de einddatum genoemd in de Overeenkomst;
 - b. met wederzijdse schriftelijke instemming van Partijen;
 - c. bij verhuizing van Cliënt buiten het werkgebied van Route 18;
 - d. bij het overlijden van Cliënt.
 - e. op de dag dat Cliënt de leeftijd van 25 jaar bereikt.
2. Cliënt kan de Overeenkomst te allen tijd zonder grond opzeggen met inachtneming van een termijn van één (1) maand, tenzij er sprake is van zwaarwegende omstandigheden waardoor een kortere termijn dient te worden gehanteerd.
3. Route 18 kan de Overeenkomst opzeggen, met inachtneming van een termijn van één (1) maand, indien sprake is van een gewichtige reden zoals bedoeld in artikel 7:460 BW. Onder een gewichtige reden kan onder meer worden verstaan:
 - a. het niet (meer) kunnen of mogen uitvoeren door Route 18 van de Overeenkomst, bijvoorbeeld bij een zodanige verandering in ondersteuningsbehoefte dat Route 18 geen goede zorg of begeleiding meer kan bieden;
 - b. Cliënt de verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt of zich zodanig gedraagt dat het voor Route 18 redelijkerwijs niet mogelijk is om goede zorg te verlenen;
 - c. Cliënt uitblijft met het nakomen van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst;
 - d. er andere gewichtige redenen zijn voor de opzegging die Route 18 met Cliënt heeft besproken;
 - e. Cliënt tekort schiet in de betalingsverplichtingen of financiering anderszins verval.
4. De vorderingen van Route 18 op Cliënt zijn onmiddellijk en zonder voorafgaande ingebrekestelling opeisbaar in de volgende, niet-limitatief genoemde, gevallen:
 - a. indien er sprake is van een tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst door Cliënt of wanneer Route 18 goede grond heeft te vrezen dat Cliënt zijn verplichtingen niet zal nakomen;
 - b. indien Route 18 Cliënt bij of na het sluiten van de Overeenkomst gevraagd heeft vooruit te betalen en deze vooruitbetaling uitblijft dan wel onvoldoende is naar het oordeel van Route 18;
 - c. indien Cliënt failliet wordt verklaard, het onderwerp wordt van een andere insolventieprocedure, of indien Cliënt is toegelaten tot de WSNP.
5. In de genoemde gevallen in het voorgaande lid, is Route 18 bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
6. Opschorting door Route 18 laat onverlet de gehoudenheid van Cliënt tot haar verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst.
7. De bevoegdheid van Route 18 om op te schorten geldt eveneens voor andere van Cliënt afkomstige opdrachten en andere met Cliënt aangegane Overeenkomsten.

Artikel 9: Overmacht

Indien Route 18 door overmacht of een niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming wordt

verhinderd verplichtingen, voortkomend uit de Overeenkomst, uit te voeren, heeft Route 18 naar haar keuze het recht zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten, dan wel te beëindigen met inachtneming van het in artikel 8 van deze Voorwaarden bepaalde.

1. Van overmacht aan de zijde van Route 18 is in elk geval sprake bij ziekte, arbeidsongeschiktheid, vervoersproblemen, gebrek aan personeel, technische bedrijfsstoringen, brand, molest, overstromingen, stakingen, epidemieën, pandemieën, overheidsmaatregelen, oorlogshandelingen, het niet of niet tijdig aan Route 18 leveren van informatie door Cliënt, storingen van internet, datanetwerken, telecommunicatiefaciliteiten, voorvallen bij derden, alsmede welke andere omstandigheid en dan ook die niet uitsluitend van de wil van Route 18 afhankelijk is, waardoor de uitvoering van de Overeenkomst geen doorgang kan vinden, ook bij door Route 18 ingeschakelde derden.
2. In het geval van overmacht is Route 18 geen vergoeding voor mogelijk geleden schade aan Cliënt verschuldigd.
3. In het geval van overmacht die langer dan twee (2) maanden voortduurt zijn beide partijen gerechtigd om de Overeenkomst te ontbinden zonder dat Route 18 tot schadevergoeding jegens Cliënt gehouden is.
4. Indien Route 18 voor het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of als gevolg van overmacht slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is Cliënt gehouden deze factuur te voldoen.

Artikel 10: Intellectuele eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op werken, waaronder in ieder geval wordt begrepen rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software en andere documenten, die ingevolge van de Overeenkomst door Route 18 voor Cliënt zijn en/of worden ontwikkeld en/of samengesteld, berusten bij Route 18.
2. Onder intellectuele eigendomsrechten in artikel 10.1 wordt in ieder geval begrepen alle octrooien, model- en ontwerprechten, merkrechten, auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnamen, knowhow en overige vertrouwelijke bedrijfsinformatie en overige rechten ten aanzien van het intellectuele eigendom of daarmee vergelijkbare rechten, ongeacht of die kunnen worden geregistreerd, en voorts aanvragen tot registratie van dergelijke rechten welke bestaan op het moment van ondertekening van de Overeenkomst.
3. Alle door Route 18 aan Cliënt verstrekte werken, waaronder in ieder geval wordt begrepen rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software en andere documenten, die ingevolge van de Overeenkomst door Route 18 voor Cliënt zijn en/of worden ontwikkeld en/of samengesteld, mogen niet door Cliënt worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt en/of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Cliënt verkrijgt ten aanzien van alle intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in artikel 10.1 en 10.2 – onder de opschortende voorwaarden van volledige voldoening van haar vordering – nooit meer dan een niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruikslicentie en enkel en alleen voor zover dit voor de correcte uitvoering van de Overeenkomst een vereiste is en niet verder gaat dan strikt noodzakelijk is voor het beoogde en overeengekomen eigen gebruik, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. In aanvulling op artikel 10.4 geldt dat de knowhow van Route 18, waaronder in ieder geval wordt begrepen de kennis die is opgedaan door Cliënt ten gevolge van het aangaan van de Overeenkomst over geheime of vertrouwelijke informatie, het concept en/of het format waar deze Overeenkomst op ziet en/of de bedrijfsvoering van Route 18, uitsluitend is bestemd voor het beoogde en overeengekomen eigen gebruik en dus in ieder geval niet is bestemd voor

gebruik ten behoeve van (de bedrijfsvoering van) derde partijen, en voorts geldt dat deze knowhow niet openbaar mag worden gemaakt of aan kennis van derden mag worden gebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6. Route 18 houdt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 11: Geheimhouding en persoonsgegevens

1. Cliënt en Route 18 zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als de andere partij verstrekte informatie uitdrukkelijk als zodanig aanmerkt of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Door Cliënt aan Route 18 verstrekte persoonsgegevens zullen door Route 18 niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij Route 18 op grond van de wet of openbare orde verplicht is om de betreffende gegevens te gebruiken of aan bevoegde instanties te verstrekken.
3. Indien Cliënt in het kader van een wettelijke verplichting gegevens die zijn opgeslagen in de systemen van Route 18 dient te wijzigen, verwijderen of af te staan, zal Route 18 daarin zoveel mogelijk behulpzaam zijn.

Artikel 12: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op deze Voorwaarden alsmede op alle aanbiedingen, offertes, prijsopgaven, onderhandelingen en Overeenkomsten waarop zij geheel of gedeeltelijk betrekking heeft, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen Route 18 en Cliënt over de interpretatie of de toepassing van de Voorwaarden en alle eventueel daaruit voortvloeiende onderhandelingen, offertes, aanbiedingen, prijsopgaven en Overeenkomsten kunnen ter beslechting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Oost-Brabant.