

Algemene voorwaarden van:

Mantelzorgmakelaar Haarlem, gevestigd in Overveen, hierna te noemen: Mantelzorgmakelaar Haarlem.

Artikel 1 Definities

Tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven, worden de onderstaande termen in de navolgende betekenis gebruikt:

Mantelzorgmakelaar Haarlem: de onderneming die deze algemene voorwaarden hanteert.

Opdrachtgever: de wederpartij van Mantelzorgmakelaar Haarlem.

BMZM: de beroepsvereniging van mantelzorgmakelaars waar Mantelzorgmakelaar Haarlem geregistreerd lid van is. Voor contactgegevens raadpleeg de website: www.bmzm.nl

Artikel 2 Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Mantelzorgmakelaar Haarlem en een Opdrachtgever waarop Mantelzorgmakelaar Haarlem deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Mantelzorgmakelaar Haarlem, voor de uitvoering waarvan door Mantelzorgmakelaar Haarlem derden dienen te worden betrokken.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overig in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Mantelzorgmakelaar Haarlem en de Opdrachtgever zullen in dat geval in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
5. Indien Mantelzorgmakelaar Haarlem niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Mantelzorgmakelaar Haarlem in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3 Offertes en aanbiedingen

1. Alle offertes en aanbiedingen van Mantelzorgmakelaar Haarlem zijn vrijblijvend. Zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders is aangegeven. Mantelzorgmakelaar Haarlem is alleen aan de offertes en aanbiedingen gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Opdrachtgever binnen de aanvaardingstermijn schriftelijk wordt bevestigd.
2. Het honorarium wordt door Mantelzorgmakelaar Haarlem op uurbasis geoffreerd. Facturering vindt plaats op grond van werkelijk bestede uren.
3. Mantelzorgmakelaar Haarlem kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
4. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege en exclusief eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

Artikel 4 Contractduur en uitvoeringstermijnen

1. De overeenkomst tussen Mantelzorgmakelaar Haarlem en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Mantelzorgmakelaar Haarlem derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Aan Mantelzorgmakelaar Haarlem dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

Artikel 5 Uitvoering van de overeenkomst

1. Mantelzorgmakelaar Haarlem zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dat vereist, heeft Mantelzorgmakelaar Haarlem het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Indien door Mantelzorgmakelaar Haarlem, of door Mantelzorgmakelaar Haarlem ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
4. Mantelzorgmakelaar Haarlem is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
5. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Mantelzorgmakelaar Haarlem de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
6. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Mantelzorgmakelaar Haarlem aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Mantelzorgmakelaar Haarlem worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Mantelzorgmakelaar Haarlem zijn verstrekt, heeft Mantelzorgmakelaar Haarlem het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Mantelzorgmakelaar Haarlem ter beschikking heeft gesteld. Mantelzorgmakelaar Haarlem is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Mantelzorgmakelaar Haarlem is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

Artikel 6 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.
2. Indien door wijziging van de overeenkomst wijziging optreedt in de uitvoeringstermijn informeert Mantelzorgmakelaar Haarlem de Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk.
3. Indien door wijziging van de overeenkomst een wijziging in de prijsstelling optreedt, informeert Mantelzorgmakelaar Haarlem de Opdrachtgever voordat tot wijziging van de overeenkomst wordt overgegaan.

Artikel 7 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

1. Mantelzorgmakelaar Haarlem is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien: de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt; na het sluiten van de overeenkomst Mantelzorgmakelaar Haarlem ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen; indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is; of indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Mantelzorgmakelaar Haarlem kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
2. Voorts is Mantelzorgmakelaar Haarlem bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Mantelzorgmakelaar Haarlem kan worden gevergd.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Mantelzorgmakelaar Haarlem op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Mantelzorgmakelaar Haarlem de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Indien Mantelzorgmakelaar Haarlem tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Mantelzorgmakelaar Haarlem gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
6. Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze

niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Mantelzorgmakelaar Haarlem gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

7. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Mantelzorgmakelaar Haarlem, zal Mantelzorgmakelaar Haarlem in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Mantelzorgmakelaar Haarlem extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Mantelzorgmakelaar Haarlem anders aangeeft.

8. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Mantelzorgmakelaar Haarlem vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Mantelzorgmakelaar Haarlem op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

9. Indien de Opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 8 Overmacht

1. Mantelzorgmakelaar Haarlem is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij 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 verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Mantelzorgmakelaar Haarlem geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Mantelzorgmakelaar Haarlem niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Mantelzorgmakelaar Haarlem of van derden daaronder begrepen. Mantelzorgmakelaar Haarlem heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Mantelzorgmakelaar Haarlem zijn verbintenis had moeten nakomen.

3. Mantelzorgmakelaar Haarlem kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

4. Voor zover Mantelzorgmakelaar Haarlem ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Mantelzorgmakelaar Haarlem gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 9 Betaling en incassokosten

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Mantelzorgmakelaar Haarlem aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Mantelzorgmakelaar Haarlem is gerechtigd om periodiek te factureren.

2. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is in dat geval een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

3. Mantelzorgmakelaar Haarlem heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Mantelzorgmakelaar Haarlem kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere

volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Mantelzorgmakelaar Haarlem kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

4. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

5. Indien de Opdrachtgever in verzuim is in de (tijds) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. Het verzuim van de Opdrachtgever die een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (particuliere opdrachtgever), treedt in nadat hij is aangemaand tot betaling binnen veertien dagen na de dag van aanmaning en betaling uitblijft. In de aanmaning wordt eveneens aangegeven wat de gevolgen van het uitblijven van betaling zijn. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien Mantelzorgmakelaar Haarlem echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren en de Opdrachtgever geen natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (zakelijke opdrachtgever), komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding door Opdrachtgever in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd zoals vermeld in het tweede lid van dit artikel.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. Indien Mantelzorgmakelaar Haarlem aansprakelijk mocht zijn voor schade die Opdrachtgever claimt in relatie tot de uitvoering van de overeenkomst, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. Mantelzorgmakelaar Haarlem is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Mantelzorgmakelaar Haarlem is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

3. Indien Mantelzorgmakelaar Haarlem aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Mantelzorgmakelaar Haarlem beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

4. De aansprakelijkheid van Mantelzorgmakelaar Haarlem is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag van de uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.

5. Mantelzorgmakelaar Haarlem is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Mantelzorgmakelaar Haarlem is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

6. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden; de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Mantelzorgmakelaar Haarlem aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Mantelzorgmakelaar Haarlem toegerekend kunnen worden; redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

7. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Mantelzorgmakelaar Haarlem.

Artikel 11 Vrijwaring

1. De Opdrachtgever vrijwaart Mantelzorgmakelaar Haarlem voor eventuele aanspraken van derden, met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door Opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

2. Indien Opdrachtgever aan Mantelzorgmakelaar Haarlem informatiedragers, elektronische bestanden of software et cetera verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze informatiedragers, bestanden en software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 12 Intellectuele eigendom

1. Mantelzorgmakelaar Haarlem behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

2. Mantelzorgmakelaar Haarlem heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 13 Geheimhouding

1. 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 medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien op grond van een wettelijke regeling of een rechterlijke uitspraak, Mantelzorgmakelaar Haarlem gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken en Mantelzorgmakelaar Haarlem zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Mantelzorgmakelaar Haarlem niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling van enige schade hierdoor ontstaan.

Artikel 14 Klachtenregeling

1. Indien Opdrachtgever klachten heeft over de, naar zijn oordeel, gebrekkige wijze waarop Mantelzorgmakelaar Haarlem de opdracht heeft uitgevoerd, zal Opdrachtgever binnen acht dagen na facturering zijn klacht schriftelijk kenbaar maken aan Mantelzorgmakelaar Haarlem.
2. Mantelzorgmakelaar Haarlem zal binnen 8 dagen na ontvangst van de klacht met Opdrachtgever in overleg treden om de gronden van de klacht te bespreken en indien mogelijk en noodzakelijk, tot een voorstel voor oplossing van de klacht te komen.
3. Bereiken Mantelzorgmakelaar Haarlem en Opdrachtgever geen overeenstemming over oplossing van de klacht, dan kan Opdrachtgever zich met zijn klacht richten tot de klachtencommissie van de BMZM, binnen 2 weken nadat Mantelzorgmakelaar Haarlem afwijzend heeft gereageerd op de klacht. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat de klachtencommissie zich een goed beeld kan vormen van het geschil.
4. Van de behandeling door de klachtencommissie van de BMZM maakt in alle gevallen een bemiddelingspoging deel uit. Voor de verdere procedure wordt verwezen naar de website van de BMZM, www.bmzm.nl onder Documenten.

Artikel 15 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Mantelzorgmakelaar Haarlem partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
2. De rechter in de vestigingsplaats van Mantelzorgmakelaar Haarlem is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Mantelzorgmakelaar Haarlem het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Partijen zullen niet eerder een beroep op de rechter doen dan nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.