

Algemene voorwaarden levering diensten en producten

1. Definities

- a. Opdrachtnemer: Stichting MantelzorgNL, Landelijke stichting voor Mantelzorgers en Vrijwilligerszorg;
- b. Opdrachtgever: degene die met Stichting MantelzorgNL een overeenkomst heeft gesloten;
- c. Overeenkomst: elke overeenkomst van opdracht tussen Stichting MantelzorgNL en opdrachtgever;
- d. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen mogelijk indien en voor zover zij schriftelijk tussen Stichting MantelzorgNL en opdrachtgever worden overeengekomen.

2. Totstandkoming van de overeenkomst

- a. Offertes en aanbiedingen van opdrachtnemer brengen geen verplichtingen met zich mee voor potentiële opdrachtgevers, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is bepaald.
- b. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn de offertes en aanbiedingen van opdrachtnemer 30 dagen geldig.
- c. De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en opdrachtgever komt tot stand door het doen van een schriftelijke of digitale aanmelding, inschrijving of opdracht bij opdrachtnemer en de aanvaarding van deze aanmelding, inschrijving of opdracht door opdrachtnemer.
- d. Opdrachtgever aanvaardt door zijn aanmelding, inschrijving of opdracht of verstrekking van de opdracht deze algemene voorwaarden. Op verzoek worden deze algemene voorwaarden toegezonden.

3. Annulering door de opdrachtgever

- a. De opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst, geheel of gedeeltelijk, schriftelijk of digitaal, te annuleren, met inachtneming van het gestelde in lid b van dit artikel.
- b. Indien opdrachtgever een overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert, is deze aan opdrachtnemer de volgende vergoedingen verschuldigd van de overeengekomen prijs:
 - a. bij een annulering 1 week of minder voor de aanvangsdatum: 100%,
 - b. bij een annulering tussen de 1 en 2 weken voor de aanvangsdatum: 90%
 - c. bij een annulering tussen de 2 en 4 weken voor de aanvangsdatum: 50%
 - d. bij een annulering tussen de 4 en 6 weken voor de aanvangsdatum: 25%
- c. Indien opdrachtgever een overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert na aanvang van de uitvoering van de overeenkomst, is opdrachtgever gehouden de gehele overeengekomen prijs te betalen.
- d. Indien opdrachtnemer als gevolg van een annulering door de opdrachtgever, (annulerings)kosten verschuldigd is aan een voor de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemer gehuurde accommodatie of andere voorzieningen, is opdrachtgever verplicht deze annuleringskosten volledig te vergoeden.
- e. Indien voor een opdracht medefinanciering plaatsvindt door derden in de vorm van subsidie of wanneer een bijdrage wordt verstrekt en deze subsidie of bijdrage wegens een annulering door opdrachtgever niet wordt verstrekt dan wel wordt teruggevorderd, is opdrachtgever gehouden deze door opdrachtnemer gederfde subsidie of bijdrage aan opdrachtnemer te vergoeden.
- f. In overleg met opdrachtnemer kan opdrachtgever in plaats van de oorspronkelijk aangemelde deelnemer een vervangende deelnemer aan de activiteit laten deelnemen. Dit dient vóór aanvangsdatum van de activiteit aan opdrachtnemer te worden meegedeeld. Vervanging na aanvang van de uitvoering van de overeenkomst is niet meer toegestaan. Vervanging van de oorspronkelijk aangemelde deelnemer is niet mogelijk als op basis van een individuele intake, een persoonlijk leertraject is afgesproken.

4. Voortijdige beëindiging

Opdrachtnemer heeft het recht om zich uit een opdracht terug te trekken of deelname van een opdrachtgever ofwel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, wanneer een goede opdrachtuitvoering wordt belemmerd door omstandigheden die zich aan de invloed van opdrachtnemer onttrekken (overmacht). Mocht de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging overgaan, dan heeft Opdrachtnemer recht op compensatie conform de voorwaarden genoemd in artikel 3.

5. Wijziging van de opdracht

Wanneer zich tijdens de uitvoering van de opdracht onvoorzienbare feiten of omstandigheden voordoen die afbreuk doen aan de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of een juiste uitvoering daarvan belemmeren, wordt hierover tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer tijdig overleg gepleegd, zodat de afspraken zoveel mogelijk naar de intentie van de oorspronkelijke overeenkomst aan de gewijzigde situatie kunnen worden aangepast. Deze wijzigingen worden vervolgens in een schriftelijke aanvulling op de overeenkomst vastgelegd.

6. Het betrekken van derden bij de opdracht

Opdrachtnemer heeft het recht om bij de uitvoering van de overeenkomst, in overleg hierover met opdrachtgever, derden te betrekken en/of in te schakelen.

7. Vertrouwelijkheid

Opdrachtnemer zal ten aanzien van het gebruik van de haar in de opdrachtrelatie verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid betrachten, die redelijkerwijs kan worden gevraagd.

8. Prijzen

- a. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt tegen de op moment van totstandkoming van de overeenkomst door opdrachtnemer gehanteerde prijzen en tarieven.
- b. De overeenkomst vermeldt uitdrukkelijk welke kosten onder de prijs vallen.
- c. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders met opdrachtgever overeengekomen, zijn alle door opdrachtnemer gehanteerde prijzen en tarieven exclusief omzetbelasting en exclusief eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen en belastingen.

9. Betaling

- a. Na afronding van de opdracht ontvangt de opdrachtgever van opdrachtnemer de totaalfactuur over de uitgevoerde opdracht.
- b. Betaling door opdrachtgever dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum op het door opdrachtnemer op de factuur genoemde bankrekening, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
- c. Zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer is het opdrachtgever niet toegestaan zijn betalingsverplichting jegens opdrachtnemer op te schorten dan wel te verrekenen met een vordering van opdrachtgever op opdrachtnemer, uit welke hoofde dan ook.
- d. De in de offerte overeengekomen betalingstermijn is een fatale termijn. Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever dan ook zonder ingebrekestelling in verzuim en is opdrachtnemer gerechtigd vanaf de vervaldatum van de factuur (wettelijke) handelsrente ex artikel 6:119a BW in rekening te brengen.
- e. Indien opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet, heeft opdrachtnemer, onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde, het recht de dienstverlening op te schorten.
- f. Indien opdrachtgever na aanmaning niet betaalt, is opdrachtgever aan opdrachtnemer naast de in dit artikel bedoelde rente, tevens buitengerechterlijke kosten verschuldigd, welke worden vastgesteld op 15% van de door opdrachtgever verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 50, onverminderd het recht van opdrachtnemer om de werkelijk gemaakte kosten, waaronder eventuele gerechtelijke kosten, aan opdrachtgever in rekening te brengen, indien deze het aldus berekende bedrag te boven mochten gaan.

10. Eigendom

- a. Zonder expliciete toestemming van Opdrachtnemer mag de (potentiële) opdrachtgever deze offerte of delen daarvan niet beschikbaar stellen aan derden (in dit geval: anderen dan de potentiële opdrachtgever). Dit betreft zowel het beschikbaar stellen van het document zelf als het op enige andere wijze overdragen van de probleemanalyse, aanpak en/of planning en begroting.
- b. De opdrachtgever wordt eigenaar van de adviezen, nota's, presentaties en andere schriftelijke stukken die voor de betreffende opdracht door opdrachtnemer exclusief zijn geproduceerd; inclusief de elektronische versies daarvan. Wanneer de opdrachtgever elektronische versies zelf bewerkt, dan moet de opdrachtgever expliciet de oorspronkelijke bron vermelden (inclusief kenmerk opdrachtnemer); de nieuwe documenten mogen niet meer het uiterlijk van een product van opdrachtnemer hebben.
- c. Modellen, technieken, trainingsmateriaal, folders, instrumenten, waaronder software, die opdrachtnemer binnen of buiten het kader van de opdracht heeft ontwikkeld, zijn en blijven eigendom van opdrachtnemer. Hiervan kan alleen na schriftelijke toestemming van opdrachtnemer van worden afgeweken.

- d. Opdrachtnemer geeft – zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever - de in deze opdracht door de opdrachtgever ter beschikking gestelde stukken en informatie niet door aan derden.

11. Aansprakelijkheid

- a. Hoewel aan de inhoud van de door opdrachtnemer geleverde folders, informatie- en trainingsmateriaal, soft- en hardware de uiterste zorg is besteed, staat opdrachtnemer niet in voor eventuele fouten of onvolledigheden. Opdrachtnemer, auteurs of redacteuren van de folders, informatie- en trainingsmateriaal, soft- en hardware zullen voor eventuele fouten of onvolledigheden of voor het gebruik door opdrachtgever van bedoelde folders, informatie- en trainingsmateriaal, soft- en hardware op geen enkele wijze aansprakelijk zijn. Opdrachtnemer aanvaardt dan ook slechts wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.
- b. De aanwezigheid van een gebrek geeft opdrachtgever nimmer het recht tot opschorting of verrekening van zijn betalingsverplichtingen met betrekking tot geleverde folders, informatie- en trainingsmateriaal, soft- en hardware of verrichte werkzaamheden en/of diensten.
- c. De totale aansprakelijkheid van opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van enige prestatie is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal een bedrag gelijk aan de voor die prestatie bedongen prijs (excl. omzetbelasting).
- d. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en enige andere schade dan die bedoeld in dit artikel.
- e. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor door opdrachtgever geleden schade, van welke aard en door welke oorzaak dan ook ontstaan, die het gevolg is van onjuist en/of ondeskundig gebruik door opdrachtgever of enige derde van door opdrachtnemer geleverde of ter beschikking gestelde folders, informatie- en trainingsmateriaal, soft- en hardware.
- f. Opdrachtgever kan de gevolgen van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst met opdrachtnemer slechts invoeren, nadat opdrachtgever opdrachtnemer binnen de termijn van 1 maand na uitvoering van de overeenkomst deugdelijk schriftelijk in gebreke heeft gesteld en opdrachtnemer ook na het verstrijken van de daarbij gestelde redelijke termijn tekort blijft schieten in de nakoming van de overeenkomst. De ingebrekestelling dient een gedetailleerde omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat opdrachtnemer hierop adequaat kan reageren.
- g. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die veroorzaakt wordt door deelnemers aan haar activiteiten aan accommodaties en/of aan derden.

12. Resultaat

Opdrachtnemer zal zich bij de uitvoering van een opdracht met de ter beschikking staande kennis, ervaring en werkcapaciteit zo goed mogelijk inspannen om met de uitvoering van een opdracht het beoogde resultaat te bereiken. Desalniettemin kan Opdrachtnemer geen garanties geven met betrekking tot het resultaat; opdrachtnemer rust derhalve uitsluitend een inspanningsverplichting.

13. Klachten

- a. Klachten over de verrichte werkzaamheden van Opdrachtnemer, dienen door opdrachtgever uiterlijk binnen 1 maand na voltooiing van de overeenkomst schriftelijk of digitaal te worden gemeld bij Opdrachtnemer.
- b. Indien een klacht gegrond is, zal opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten conform het bepaalde in de overeenkomst.
- c. Indien het alsnog verrichten van de werkzaamheden conform de overeenkomst niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn zoals bepaald in artikel 11.

14. Toepasselijk recht en bevoegdheid rechter

- a. Op elke door Opdrachtnemer met opdrachtgever gesloten overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- b. Alle geschillen, voortvloeiend uit of samenhangend met een door opdrachtnemer met opdrachtgever gesloten overeenkomst, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter.