



Algemene voorwaarden

Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks te Veldhoven

Vertegenwoordigd door Marja Hoeks

Artikel 1 Definities

1. Opdrachtgever: degene die de opdracht voor de werkzaamheden aan Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks heeft gegeven.
2. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks: opdrachtnemer die deze algemene voorwaarden gebruikt.
3. BMZM: de beroepsvereniging van mantelzorgmakelaars waar Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks geregistreerd lid van is. De contactgegevens staan op www.bmzm.nl.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden, offertes en overeenkomsten tussen Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks en opdrachtgever. Afwijken van deze voorwaarden is alleen mogelijk als dit door beide partijen schriftelijk overeengekomen is.
2. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing als Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks andere personen of organisaties inschakelt voor het werk.
3. Voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij beide partijen hiermee schriftelijk akkoord gaan.
4. Als een bepaling niet geldig (nietig) blijkt te zijn of door de rechter vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen wel van toepassing. Beide partijen overleggen dan wat de inhoud van de nieuwe bepaling wordt.

Artikel 3 Offertes en aanbiedingen

1. Alle offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend behalve als er een geldigheidsduur in staat.
2. Bij offertes en aanbiedingen met een geldigheidsduur is Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks gebonden als de opdrachtgever de offerte binnen de termijn van 30 dagen aanvaardt. Bij vrijblijvende offertes en aanbiedingen is Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks pas gebonden als opdrachtgever aanvaardt en Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks dit daarna schriftelijk bevestigt.
3. Het aantal uren dat in de offerte genoemd staat, is een schatting van de benodigde tijd. In de factuur worden de werkelijk bestede uren in rekening gebracht.
4. Offertes en aanbiedingen gelden niet voor toekomstige opdrachten behalve als partijen dit schriftelijk overeenkomen.

Artikel 4 Opdracht en uitvoering

1. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met 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 dit vereist, heeft Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden (waarneming reglement).



3. Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het verloop van zijn zaak. Opdrachtgever dient expliciet de fatale termijnen die verbonden zijn aan zijn zaak, te bewaken en veilig te stellen, tenzij Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks schriftelijk anders heeft aangegeven.
4. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks 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 Marja Hoeks wordt verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks zijn verstrekt, heeft Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
5. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks kenbaar behoorde te zijn.
6. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks 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.
7. Indien door Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks of door Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
8. Opdrachtgever vrijwaart Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

Artikel 5 Contractduur; uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst tussen Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks en een opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks daarom schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 6 Honorarium

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.
2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks, geldende voor de



periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

3. Het honorarium is en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
4. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan drie maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.
5. Indien Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief.
6. Voorts is Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien zich tussen het moment van aanbidding en levering, de tarieven ten aanzien van bijv. lonen zijn gestegen. Bovendien mag Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks, dat in redelijkheid niet van Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks zal de opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief in kennis stellen. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

Artikel 7 Wijziging overeenkomst

1. Wijzigen of uitbreiden van de opdracht is alleen mogelijk in overleg met beide partijen. Wijziging of uitbreiding wordt door beide partijen schriftelijk bevestigd. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks zal opdrachtgever informeren over de gevolgen van de wijziging zoals uitvoeringstermijn en prijs.

Artikel 8 Opschorting, ontbinding en opzegging

1. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks mag haar verplichtingen opschorten als: • opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet volledig of te laat nakomt; • Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden te weten komt waardoor bij Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks twijfel ontstaat of opdrachtgever zijn verplichtingen na zal komen; • opdrachtgever zekerheid moet geven dat hij aan zijn verplichtingen zal voldoen maar dit niet doet; • er vertraging of omstandigheden bij opdrachtgever plaatsvinden waardoor Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks de overeenkomst in redelijkheid niet meer volgens afspraak kan uitvoeren; • nakoming van de overeenkomst onmogelijk is geworden.
2. Als Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks haar verplichtingen opschort, behoudt zij haar rechten uit de wet en de overeenkomst.
3. Bij ontbinding van de overeenkomst zijn de vorderingen van Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks direct opeisbaar.
4. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks is niet aansprakelijk voor schade en kosten die ontstaan door opschorting, ontbinding of opzegging.
5. Als de ontbinding aan opdrachtgever kan worden toegerekend, heeft Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks recht op vergoeding van directe en indirecte schade en kosten.



6. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks mag de overeenkomst direct ontbinden als opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt en dit de ontbinding rechtvaardigt.
7. Als de overeenkomst door Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks wordt opgezegd, zorgt Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks er voor dat resterende werkzaamheden aan andere personen of organisaties worden overgedragen. Dit gebeurt in overleg met de opdrachtgever. Kosten van de overdracht worden in rekening gebracht. Als de overeenkomst door opdrachtgever wordt opgezegd, heeft Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks geen verplichting tot overdracht.
8. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks mag de overeenkomst direct opzeggen of annuleren als:
 - opdrachtgever in staat van liquidatie is verklaard;
 - opdrachtgever surseance van betaling heeft aangevraagd;
 - opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard of faillissement is aangevraagd;
 - er beslaglegging plaatsvindt bij opdrachtgever en dit langer duurt dan 3 maanden, • er sprake is van schuldsanering bij opdrachtgever;
 - opdrachtgever niet vrij over zijn vermogen kan beschikken. De vorderingen van Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks zijn in deze gevallen direct opeisbaar.
9. Als opdrachtgever de opdracht (gedeeltelijk) annuleert, worden alle gemaakte kosten en gereserveerde arbeidstijd in rekening gebracht.

Artikel 9 Overmacht

1. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks hoeft haar verplichtingen niet na te komen als sprake is van overmacht.
2. Van overmacht is sprake als Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks gehinderd wordt door voorziene of onvoorziene oorzaken die buiten haar invloedssfeer liggen en die niet aan haar kunnen worden toegerekend maar waardoor Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Dit omvat ook werkstakingen bij Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks en derden.
3. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks kan haar verplichtingen opschorten zolang de overmacht duurt. Als dit langer is dan 2 maanden mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk opzeggen zonder de andere partij schadevergoeding te betalen.
4. Als een deel van het werk al is verricht of nog verricht kan worden en dit deel heeft zelfstandige waarde dan is opdrachtgever verplicht dit deel van het werk te betalen. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks stuurt een deelfactuur toe.

Artikel 10 Betaling en Incasso

1. Opdrachtgever dient de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen.
2. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks geeft aan op welke bankrekening de betaling moet plaatsvinden.
3. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks kan facturen sturen voor een deel van de opdracht.
4. Als opdrachtgever te laat betaalt, is hij van rechtswege in verzuim zonder dat een ingebrekestelling nodig is. Opdrachtgever moet dan een rente van 1% per maand betalen. Als de wettelijke rente hoger is, dient de wettelijke rente betaald te worden. Bij zakelijke opdrachtgevers wordt de wettelijke handelsrente in rekening gebracht. De rente wordt berekend vanaf het moment van verzuim tot het moment dat het bedrag betaald is.



5. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks mag bepalen welke kosten met de betaling voldaan worden. Met de betaling worden eerst gemaakte kosten voldaan, dan renten en als laatste de hoofdsom met rente.
6. Als opdrachtgever de volgorde van betaling verandert, mag Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks de betaling weigeren. Als opdrachtgever alleen de hoofdsom betaalt maar niet de rente en incassokosten, dan mag Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks de betaling ook weigeren.
7. Als opdrachtgever bezwaar heeft tegen de hoogte van de factuur moet hij dit binnen 14 dagen laten weten aan Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks. Opdrachtgever overlegt met Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks of hij de factuur bij bezwaar geheel of gedeeltelijk zal betalen. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks zal de afgesproken betalingsregeling schriftelijk bevestigen. Als opdrachtgever te laat betaalt, dan is hij verplicht om naast het factuurbedrag ook de buitengerechtelijke incassokosten te betalen. De factuur dient als voldoende bewijs. Voor particuliere opdrachtgevers geldt dat zij eerst een aanmaning toegestuurd krijgen. In de aanmaning worden de incassokosten vermeld en de gevolgen als er niet betaald wordt. Opdrachtgever is 14 dagen na het sturen van de aanmaning in verzuim. De incassokosten worden berekend naar tarieven zoals die in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk zijn. Zakelijke opdrachtgevers krijgen geen aanmaning toegezonden. Zij zijn in verzuim zodra de betalingstermijn verstreken is. Bij hen worden alle werkelijk gemaakte incassokosten in rekening gebracht, ook als deze op redelijke gronden hoger zijn dan gebruikelijk. Eventuele gerechtelijke kosten en executiekosten worden zowel bij particuliere als zakelijke opdrachtgevers in rekening gebracht. Opdrachtgever moet over de (incasso)kosten wettelijke rente betalen.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

1. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks is alleen aansprakelijk voor directe schade. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie
2. Onder directe schade wordt verstaan:
 - kosten voor de vaststelling van oorzaak en omvang van de schade;
 - redelijke kosten die aan Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks toegerekend kunnen worden en die gemaakt worden om de gebrekkige prestatie van Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks te herstellen volgens de overeenkomst;
 - redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade, waarbij opdrachtgever moet bewijzen dat deze kosten inderdaad de schade beperkt hebben.
3. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks is slechts aansprakelijk voor vergoeding van de schade tot maximaal het factuurbedrag van de opdracht, of het gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid van Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks is altijd beperkt tot het bedrag dat de verzekering van Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks in dat geval betaalt.

Artikel 12 Vrijwaring

1. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks voor alle aanspraken van derden bij de uitvoering van de overeenkomst.



2. Opdrachtgever garandeert Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks dat informatiedragers, elektronische bestanden en software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 13 Intellectuele eigendom

1. Op teksten, afbeeldingen en andere werken die voor de uitvoering van de overeenkomst door Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks zijn gemaakt kunnen rechten van intellectueel eigendom rusten.
2. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks behoudt het eigendomsrecht op werken totdat ze zijn geleverd en betaald.
3. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks verleent bij levering van werken in de zin van de Auteurswet een exclusieve licentie voor het eenmalige publicatierecht voor het overeengekomen gebruik. De auteursrechten blijven bij Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks.
4. Herpublicatie, publicatie in een ander medium of elk ander gebruik dan overeengekomen is niet toegestaan zonder de schriftelijke toestemming van Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks kan voor de toestemming een vergoeding vragen. Gebruik door derden is niet toegestaan.
5. Bij publicatie is naamsvermelding van Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks verplicht. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks kan bepalen dat haar naam niet wordt vermeld. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks kan schadevergoeding vorderen als haar naam niet vermeld wordt.
6. Opdrachtgever moet goedkeuring vragen aan Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks om geleverde werken ingrijpend te wijzigen. Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks kan toestemming weigeren en het gebruik van het werk verbieden.

Artikel 14 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 medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 15 Klachten en geschillen

1. Op elke overeenkomst en deze voorwaarden tussen Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks en opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.
2. Klachten en geschillen tussen partijen worden eerst schriftelijk aan elkaar kenbaar gemaakt. Partijen proberen tot een schikking te komen.
3. Komen partijen niet tot een oplossing, dan zullen partijen het geschil aan de klachtencommissie van BMZM voorleggen.



4. Als de klachtencommissie geen oplossing biedt, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks.

Artikel 16 Teruggave ter beschikking gestelde zaken

1. Indien Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks aan opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
2. Indien opdrachtgever, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 1. Genoemde verplichting, heeft Mantelzorgmakelaar Marja Hoeks het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder kosten van vervanging, op de opdrachtgever te verhalen.