

Artikel 1 Definities

1. Opdrachtgever: degene die de opdracht voor de werkzaamheden aan Samenthuis Twente heeft gegeven.
2. SamenthuisTwente: opdrachtnemer die deze algemene voorwaarden gebruikt.
3. Werkzaamheden: (helpen) organiseren van zorg en overnemen van regeltaken in de breedste zin van het woord
4. BMZM: de beroepsvereniging van mantelzorgmakelaars www.bmzm.nl .

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden, offertes en overeenkomsten tussen Samenthuis Twente 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 Samenthuis Twente 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 Samenthuis Twente gebonden als de opdrachtgever de offerte binnen de termijn aanvaardt. Bij vrijblijvende offertes en aanbiedingen is Samenthuis Twente pas gebonden als opdrachtgever aanvaardt en Samenthuis Twente 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. Samenthuis Twente is niet aan de offerte of aanbieding gebonden als opdrachtgever moet begrijpen dat Samenthuis Twente een kennelijke vergissing heeft gemaakt.
5. Prijzen in de offerte zijn exclusief BTW en heffingen door de overheid. Voor particuliere opdrachtgevers worden prijzen inclusief BTW genoemd. Andere kosten zoals reis- verblijf verzend- en administratiekosten worden apart in rekening gebracht.
6. Offertes en aanbiedingen gelden niet voor toekomstige opdrachten behalve als partijen dit schriftelijk overeenkomen.

Artikel 4 Opdracht en uitvoering

1. De samenwerking tussen Samenthuis Twente en opdrachtgever is een overeenkomst van opdracht zoals genoemd in art. 7:400 BW. Samenthuis Twente heeft een inspanningsverplichting.
2. Samenthuis Twente en opdrachtgever hebben niet de bedoeling om een arbeidsovereenkomst aan te gaan.
3. De overeenkomst geldt voor bepaalde tijd als partijen dit schriftelijk overeenkomen of uit de opdracht blijkt dat deze voor een bepaalde tijd duurt. In alle overige gevallen geldt de overeenkomst voor onbepaalde tijd.
4. Samenthuis Twente zal de opdracht uitvoeren volgens de maatstaven en handelswijzen zoals die binnen de beroepsgroep van mantelzorgmakelaars gebruikelijk zijn.
5. Samenthuis Twente mag werkzaamheden door andere personen of organisaties laten uitvoeren.
6. Als Samenthuis Twente werk uitvoert op een locatie die door opdrachtgever is aangewezen, zorgt opdrachtgever kosteloos voor de gewenste voorzieningen.
7. Als de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd mag Samenthuis Twente het werk voor een volgende fase opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van eerdere fases heeft goedgekeurd en betaald.
8. Opdrachtgever geeft alle benodigde gegevens op tijd aan Samenthuis Twente. Als de gegevens te laat worden gegeven heeft Samenthuis Twente het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Eventuele kosten van deze vertraging worden in rekening gebracht.
9. De uitvoeringstermijn begint als opdrachtgever alle benodigde gegevens aan Samenthuis Twente heeft gegeven.

10. Samenthuis Twente is niet aansprakelijk voor schade die ontstaan is omdat opdrachtgever onjuiste of onvolledige gegevens heeft aangeleverd en Samenthuis Twente van deze gegevens is uitgegaan.
11. Uitvoeringstermijnen en leveringstijden zijn nooit definitieve (fatale) termijnen. Samenthuis Twente overlegt met opdrachtgever wat het vervolg zal zijn als termijnen uitlopen.

Artikel 5 Wijziging overeenkomst

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

Artikel 6 Opschorting, ontbinding en opzegging

1. Samenthuis Twente mag haar verplichtingen opschorten als:
 - opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet volledig of te laat nakomt;
 - Samenthuis Twente na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden te weten komt waardoor bij Samenthuis Twente 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 plaats vinden waardoor Samenthuis Twente de overeenkomst in redelijkheid niet meer volgens afspraak kan uitvoeren;
 - nakoming van de overeenkomst onmogelijk is geworden.
2. Als Samenthuis Twente haar verplichtingen opschort, behoudt zij haar rechten uit de wet en de overeenkomst.
3. Bij ontbinding van de overeenkomst zijn de vorderingen van Samenthuis Twente direct opeisbaar.
4. Samenthuis Twente is niet aansprakelijk voor schade en kosten die ontstaan door opschorting, ontbinding of opzegging.
5. Als de ontbinding aan opdrachtgever kan worden toegerekend, heeft Samenthuis Twente recht op vergoeding van directe en indirecte schade en kosten.
6. Samenthuis Twente mag de overeenkomst direct ontbinden als opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt en dit de ontbinding rechtvaardigt.
7. Als de overeenkomst door Samenthuis Twente wordt opgezegd, zorgt Samenthuis Twente 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 Samenthuis Twente geen verplichting tot overdracht.
8. Samenthuis Twente 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 Samenthuis Twente zijn in deze gevallen direct opeisbaar.
9. Als opdrachtgever de opdracht (gedeeltelijk) annuleert, worden alle gemaakte kosten en gereserveerde arbeidstijd in rekening gebracht.

Artikel 7 Overmacht

1. Samenthuis Twente hoeft haar verplichtingen niet na te komen als sprake is van overmacht.
2. Van overmacht is sprake als Samenthuis Twente gehinderd wordt door voorziene of onvoorziene oorzaken die buiten haar invloedssfeer liggen en die niet aan haar kunnen worden toegerekend maar waardoor Samenthuis Twente niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Dit omvat ook werkstakingen bij Samenthuis Twente en derden.
3. Samenthuis Twente 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. Samenthuis Twente stuurt een deelfactuur toe.

Artikel 8 Betaling en Incasso

1. Opdrachtgever dient de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen.
2. Samenthuis Twente geeft aan op welke bankrekening de betaling moet plaatsvinden.
3. Samenthuis Twente 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. Samenthuis Twente 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 Samenthuis Twente de betaling weigeren. Als opdrachtgever alleen de hoofdsom betaalt maar niet de rente en incassokosten, dan mag Samenthuis Twente de betaling ook weigeren.
7. Als opdrachtgever bezwaar heeft tegen de hoogte van de factuur moet hij dit binnen 14 dagen laten weten aan Samenthuis Twente
8. Opdrachtgever overlegt met Samenthuis Twente of hij de factuur bij bezwaar geheel of gedeeltelijk zal betalen. Samenthuis Twente zal de afgesproken betalingsregeling schriftelijk bevestigen.
9. 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 toegestuurd. 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 9 Aansprakelijkheid

1. Samenthuis Twente is alleen aansprakelijk voor directe schade. Samenthuis Twente 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 Samenthuis Twente toegerekend kunnen worden en die gemaakt worden om de gebrekkige prestatie van Samenthuis Twente 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. Samenthuis Twente 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.
4. De aansprakelijkheid van Samenthuis Twente is altijd beperkt tot het bedrag dat de verzekering van Samenthuis Twente in dat geval betaalt.

Artikel 10 Vrijwaring

1. Derden kunnen geen rechten ontlenuen aan de overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart Samenthuis Twente voor alle aanspraken van derden bij de uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtgever garandeert Samenthuis Twente dat informatiedragers, elektronische bestanden en software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 11 Intellectuele eigendom

1. Op teksten, afbeeldingen en andere werken die voor de uitvoering van de overeenkomst door Samenthuis Twente zijn gemaakt kunnen rechten van intellectueel eigendom rusten.
2. Samenthuis Twente behoudt het eigendomsrecht op werken totdat ze zijn geleverd en betaald.
3. Samenthuis Twente 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 Samenthuis Twente.
4. Her publicatie, publicatie in een ander medium of elk ander gebruik dan overeengekomen is niet toegestaan zonder de schriftelijke toestemming van Samenthuis Twente. Samenthuis Twente kan voor de toestemming een vergoeding vragen. Gebruik door derden is niet toegestaan.
5. Bij publicatie is naamsvermelding van Samenthuis Twente verplicht. Samenthuis Twente kan bepalen dat haar naam niet wordt vermeld. Samenthuis Twente kan schadevergoeding vorderen als haar naam niet vermeld wordt.
6. Opdrachtgever moet goedkeuring vragen aan Samenthuis Twente om geleverde werken ingrijpend te wijzigen. Samenthuis Twente kan toestemming weigeren en het gebruik van het werk verbieden.
7. Als de opdrachtgever een overheidsinstantie is die het auteursrechtelijk beschermd werk openbaar maakt, moet de opdrachtgever een auteursrechtelijk voorbehoud maken zoals bedoeld is in art. 15b van de Auteurswet. De publicatie vindt plaats door en uit naam van de overheid.

Artikel 12 Geheimhouding

1. Beide partijen houden vertrouwelijke informatie die zij uit deze overeenkomst of andere bron van elkaar gekregen hebben geheim tenzij zij door een rechterlijke uitspraak of op grond van de wet verplicht zijn om deze informatie te geven.
2. Samenthuis Twente is niet aansprakelijk voor schade die opdrachtgever hierdoor lijdt.

Artikel 13 Klachten en geschillen

1. Op elke overeenkomst en deze voorwaarden tussen Samenthuis Twente 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 Samenthuis Twente.