
ALGEMENE VOORWAARDEN van Mentorhulp Oisterwijk

Artikel 1: Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Gebruiker: Mentorhulp Oisterwijk is de gebruiker van deze algemene voorwaarden.
Consument: De wederpartij van gebruiker, die een natuurlijke persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, waaraan gebruiker zaken verkoopt en levert, alsmede waarvoor gebruiker in voorkomend geval ook diensten verricht etc.
Overeenkomst: De overeenkomst tussen gebruiker en consument.

Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen gebruiker en de consument, daaronder begrepen iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen gebruiker en de consument waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.4. Indien de wederpartij van gebruiker geen consument betreft, maar een onderneming, instelling of de overheid betreft, zijn deze algemene voorwaarden ook van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen gebruiker en deze wederpartij.

Artikel 3: Aanbiedingen en totstandkoming overeenkomst

- 3.1. Ieder door gebruiker gedaan aanbod is vrijblijvend, tenzij in of in verband met die offerte uitdrukkelijk een termijn voor aanvaarding wordt genoemd.
- 3.2. De prijzen in bedoelde aanbiedingen/offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders overeengekomen.
- 3.3. Het aanbod is uitsluitend gebaseerd op de daartoe door de consument verstrekte informatie, waarbij gebruiker mag vertrouwen op de juistheid en volledigheid daarvan. Consument staat in voor de juistheid en volledigheid van bedoelde informatie.
- 3.4. De overeenkomst tussen gebruiker en de consument komt tot stand op een van de navolgende wijzen en tijdstippen:
- hetzij, indien geen opdrachtbevestiging wordt toegestuurd, op het moment waarop een door gebruiker gedaan aanbod door de consument tijdig en mondeling of schriftelijk en ongewijzigd is aanvaard;
 - hetzij, indien een offerte of opdrachtbevestiging wordt toegestuurd, op het moment waarop gebruiker de aan de consument toegestuurde en door deze voor akkoord ondertekende offerte of opdrachtbevestiging heeft terug ontvangen;
 - hetzij, op het moment waarop gebruiker op verzoek van de consument met de uitvoering van de opdracht een aanvang heeft gemaakt.
- Het staat ieder van partijen niettemin vrij te bewijzen dat de overeenkomst op een andere wijze en/of op een ander tijdstip is tot stand gekomen.

Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst

- 4.1. Gebruiker zal de overeenkomst met de zorg van een goed opdrachtnemer uitvoeren. Zij staat evenwel niet in voor het bereiken van een bepaald resultaat.
- 4.2. De door gebruiker opgegeven termijnen zijn steeds richttermijnen en gelden niet als fatale termijnen.
- 4.3. In geval van niet tijdige levering dient gebruiker in gebreke te worden gesteld door de consument, alvorens in verzuim te kunnen geraken.
- 4.4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Gebruiker is niet aansprakelijk voor tekortkomingen of fouten van derden.
- 4.5. De consument draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de consument redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan gebruiker worden verstrekt.

Artikel 5: Honorarium

- 5.1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.
- 5.2. 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 gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
- 5.3. Het honorarium en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
- 5.4. Bij opdrachten met een langere looptijd zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.
- 5.5. Gebruiker is gerechtigd binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst tot verhoging van de prijs over te gaan. Besluit gebruiker tot bedoelde prijsverhoging, dan is de consument in dat geval bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de bevoegdheid tot prijsverhoging uit de wet voortvloeit.

Artikel 6: Contractsduur; uitvoeringstermijn

- 6.1. De overeenkomst tussen gebruiker en de consument wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 6.2. 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 consument gebruiker derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 7: Betaling

- 7.1. Betaling dient te geschieden uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
- 7.2. Indien de consument in gebreke blijft met de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is de consument van rechtswege in verzuim. De consument is alsdan een rente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de consument in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt gerekend.
- 7.3. In geval van faillissement, surseance van betaling, beslag, bewind of curatele van de consument zijn de vorderingen van gebruiker op de consument onmiddellijk opeisbaar.
- 7.4. Gebruiker is in geval van overschrijding van enige betalingstermijn gerechtigd verdere dienstverlening aan de consument stop te zetten, totdat het volledig openstaande bedrag uit alle met gebruiker gesloten overeenkomsten volledig is voldaan.

Artikel 8: Incassokosten

- 8.1. Alle in redelijkheid door gebruiker in verband met de niet- of niet tijdige nakoming door de consument van diens betalingsverplichtingen gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso-)kosten, zijn voor rekening van de consument.
- 8.2. Consument is over de gemaakte incassokosten de wettelijke rente verschuldigd.

Artikel 9: Onderzoek, reclames

- 9.1. Klachten dienen door de consument binnen twee maanden na ontdekking schriftelijk te worden gemeld aan gebruiker. De klachtbrief dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de klacht te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren.
- 9.2. Indien een klacht gegrond is, is gebruiker bevoegd naar eigen keuze hetzij het factuurbedrag aan te passen, hetzij het betreffende product of dienst opnieuw te leveren/verrichten, hetzij een gedeelte van de reeds betaalde prijs te restitueren zonder verdere uitvoering aan de overeenkomst te geven.
- 9.3. Indien de consument niet binnen de in artikel 9.1 gestelde termijn heeft gereclameerd, vervallen al zijn rechten en aanspraken uit welke hoofde dan ook, ter zake van hetgeen waarover hij heeft gereclameerd of binnen die termijn had kunnen reclameren.

Artikel 10: Vervaltermijn

- 10.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 9 is de consument gehouden, indien hij van oordeel is of blijft dat gebruiker de overeenkomst niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk heeft uitgevoerd, zulks –tenzij dit reeds op grond van het bepaalde in artikel 9.1 is gebeurd- onverwijld schriftelijk aan gebruiker kenbaar te maken en de daarop gebaseerde aanspraken binnen 14 maanden na dagtekening van de hiervoor bedoelde kennisgeving, dan wel binnen 14 maanden, nadat die kennisgeving had behoren te worden gedaan, in rechte geldend te maken, bij gebreke waarvan al zijn rechten en aanspraken te dier zake vervallen door het verstrijken van de hiervoor bedoelde termijn.

Artikel 11: Opschorting en ontbinding

- 11.1. Indien de consument niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting jegens gebruiker voldoet, indien de consument in staat van faillissement is verklaard of een verzoek daartoe bij de rechtbank is ingediend, indien de consument surseance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend, indien beslag op zaken van de consument wordt gelegd, dan wel indien consument onder bewind of curatele wordt gesteld, heeft gebruiker het recht de nakoming van al zijn verplichtingen jegens de consument op te schorten dan wel de overeenkomst met de consument, zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst en zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, een en ander onverminderd de overige rechten van gebruiker, waaronder die tot schadevergoeding.

Artikel 12: Aansprakelijkheid

- 12.1. Indien gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 12.2. De aansprakelijkheid van gebruiker voor schade van de consument, welke is veroorzaakt door niet tijdige, niet volledige of niet behoorlijke uitvoering van de opdracht, is beperkt tot maximaal tweemaal het bedrag van het honorarium, dat door gebruiker aan de consument in rekening is gebracht voor het verrichten van de werkzaamheden waarin de oorzaak van de schade is gelegen. De eventueel door gebruiker aan de consument verschuldigde schadevergoeding zal echter nimmer hoger zijn dan het bedrag waarvoor de aansprakelijkheid van gebruiker in voorkomend geval door verzekering is gedekt, althans tot maximaal het bedrag van euro 2.500,= voor zover bedoelde verzekering in voorkomend geval geen dekking zou verlenen. Het voorgaande lijdt uitzondering ingeval van opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van gebruiker. Onder gebruiker zijn in deze en de volgende bepalingen van dit artikel mede begrepen zijn werknemers alsmede eventuele door hem bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde derden.
- 12.3. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt doordat de consument niet heeft voldaan aan zijn uit artikel 4.5 voortvloeiende informatieverplichting of doordat de door de consument verstrekte informatie niet voldoet aan

- hetgeen waarvoor hij krachtens artikel 4.5 instaat, tenzij deze schade mede is veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van gebruiker.
- 12.4 Gebruiker is voorts niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van door de consument bij de uitvoering van de opdracht betrokken derden, tenzij die schade mede is veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van gebruiker.
 - 12.5 Gebruiker is overigens steeds bevoegd de schade van de consument zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken, waartoe de consument alle medewerking zal verlenen.
 - 12.6 Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Het voorgaande lijdt uitzondering ingeval van opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van gebruiker.
 - 12.7 Consument is verplicht zijn/haar schade en/of die van haar leden zoveel mogelijk te beperken of, waar mogelijk, ongedaan te maken.

Artikel 13: Vrijwaringen

- 13.1. De consument vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de consument verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
- 13.2 Consument vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden ter zake van schade, welke verband houdt met of voortvloeit uit de door gebruiker uitgevoerde overeenkomst, indien en voor zover gebruiker daarvoor krachtens het bepaalde in artikel 12 niet jegens de consument aansprakelijk is.

Artikel 14: Overmacht

- 14.1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden 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 hun rekening komt.
- 14.2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is de verplichtingen na te komen.
- 14.3. In geval van overmacht kan de consument geen aanspraak maken op enige schadevergoeding.
- 14.4. Indien een geval van overmacht leidt tot overschrijding van de overeengekomen datum of termijn, heeft de consument het recht de betrokken overeenkomst te ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring.

Artikel 15: Geheimhouding

- 15.1. 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.
- 15.2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is gebruiker 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 16: Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1 De rechter in de vestigingsplaats van gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.
- 16.2 Alle rechtsverhoudingen tussen gebruiker en de consument waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht. Het Weens Koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.