



Algemene Voorwaarden MAMSA

Gedeponeerd KvK Rotterdam onder handelsregisternummer: 24401556

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- MAMSA

MAMSA, begeleiding en advies bij vitaliteit- en ontwikkelingsvraagstukken van mens en organisatie, in deze Opdrachtnemer, gevestigd te Schoonhoven, Nederland, de directie (Sandra van Hoof) en op basis van een arbeidsovereenkomst of anderszins aan MAMSA verbonden medewerkers, zowel gezamenlijk als ieder afzonderlijk, die door de directie gemachtigd zijn een opdracht te aanvaarden;

- Opdrachtgever:

De natuurlijke- of rechtspersoon die aan MAMSA opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van werkzaamheden;

- Honorarium:

De financiële vergoeding (tijdsevenredig of anderszins) – exclusief kosten – die de uitvoering van de opdracht maakt;

- Kosten:

Alle door MAMSA gemaakte kosten, behoudens honorarium, verbandhoudende met uitvoering van de opdracht, daaronder begrepen de kosten van derden.

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten welke door MAMSA worden aangegaan, tenzij voorafgaande aan de totstandkoming van een opdracht schriftelijk anders is overeengekomen.

3. Offertes

a) Offertes van MAMSA zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor opzet, uitvoering en afronding van de opdracht heeft verstrekt.

b) De door MAMSA gemaakte offertes zijn vrijblijvend. De offertes zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven.

c) De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de opdracht te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

d) Een samengestelde prijsopgave verplicht MAMSA niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

e) Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

4. Opdracht

a) Een opdracht komt eerst tot stand nadat deze door MAMSA schriftelijk is bevestigd. Ten aanzien van de totstandkoming van een opdracht kan MAMSA slechts worden vertegenwoordigd door de directie dan wel een aan MAMSA verbonden medewerker die daartoe door de directie is gemachtigd.

b) Iedere opdracht aan MAMSA wordt geacht aan MAMSA te zijn verleend, d.w.z. dat Opdrachtgever ermee instemt dat MAMSA de opdracht onder haar verantwoordelijkheid laat uitvoeren door MAMSA, en zonodig door derden in opdracht van MAMSA.

c) De Opdrachtgever verstrekt MAMSA tijdig alle documenten, informatie en contacten die nodig zijn voor een goede uitvoering van de opdracht.



5. Wijziging van de opdracht, meerwerk

- a) Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds besluiten tot wijziging van aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden.
- b) Indien door toedoen van de Opdrachtgever tussentijds wijzigingen ontstaan in de opdrachtuitvoering, zal MAMSA in overleg met de Opdrachtgever de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen. Indien dit leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht. MAMSA is gerechtigd om de extra kosten voor wijziging van de opdracht aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
- c) In afwijking van lid a. zal MAMSA geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling van de opdracht het gevolg is van omstandigheden die aan MAMSA worden toegerekend.

6. Honorarium

- a) Indien partijen niet schriftelijk anders zijn overeengekomen, wordt het honorarium van MAMSA vastgesteld aan de hand van een uurtarief.
- b) In het tarief van MAMSA is inbegrepen de kosten van secretariële werkzaamheden en telefoonkosten. Bij opdrachten die frequent en langdurig (binnenlands) telefoon-, fax, e-mail en/of internetverkeer vergen vanaf andere plekken dan het kantoor van de Opdrachtgever, bedragen de verrekenbare onkosten € 0,15 eurocent per minuut.
- c) Reistijd wordt doorberekend conform offerte. Reis- en verblijfkosten worden gedeclareerd conform afspraken in de offerte. Voor alle offertes geldt dat alleen de werkelijk bestede tijd in rekening wordt gebracht en dat bij dreigende overschrijding van meer dan 5 % van het geoffreerde bedrag declaratie plaatsvindt na overleg met Opdrachtgever.
- d) Reiskosten bedragen € 0,40 eurocent per kilometer of de werkelijk gemaakte kosten voor het reizen per openbaar vervoer (eerste klas).
- e) Bedragen zijn exclusief BTW.
- f) MAMSA heeft het recht om zonder voorafgaande schriftelijke mededeling per 1 januari van ieder kalenderjaar het in de offerte overeengekomen tarief te verhogen met maximaal het door het CBS verstrekte percentage van de inflatie van het voorgaande jaar.

7. Declaratie

- a) Terzake van de uitvoering van een opdracht is de Opdrachtgever het honorarium vermeerderd met eventuele kosten, en omzetbelasting bij vooruitbetaling verschuldigd tenzij zulks uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- b) MAMSA is steeds gerechtigd (ook tussentijds) van Opdrachtgever de betaling in voorschot te verlangen. Een ontvangen voorschot wordt verrekend met de eindnota van de opdracht.
- c) Kosten die bij de aanvang niet onmiddellijk zijn vast te stellen kunnen nadat deze bekend zijn (derhalve ook tussentijds) door MAMSA worden gefactureerd.
- d) MAMSA is niet gehouden een aanvang te maken met de werkzaamheden tot het voorschot is voldaan.

8. Uitvoering werkzaamheden

MAMSA bepaalt de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd.

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door Opdrachtnemer geschiedt uitsluitend in onderling overleg en daaruit voortvloeiende overeenstemming. Ook als het werk met toestemming van de Opdrachtgever door anderen wordt verricht, blijft de Opdrachtnemer volledig aansprakelijk jegens Opdrachtgever voor het overeengekomen resultaat, alsof de Opdrachtnemer zelf de betreffende werkzaamheden heeft verricht.

9. Betaling

- a) Betaling dient te geschieden in Nederlandse valuta of Euro, tenzij anders is overeengekomen.
- b) De door MAMSA te verzenden declaraties dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te zijn voldaan, bij gebreke waarvan de Opdrachtgever – zonder nadere in gebrekestelling geacht wordt in verzuim te zijn en is een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente voor elke maand of gedeelte daarvan dat hij in gebreke blijft de factuur te voldoen.
- c) Alleen betaling door bijschrijving op een van de ten name van MAMSA gestelde bank- of girorekeningen, dan wel betalingen in contanten tegen behoorlijk bewijs van voldoening leidt tot kwijting van de Opdrachtgever.
- d) Bezwaren tegen de hoogte van de declaratie schorten de betalingsverplichting niet op.
- e) Reclames met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 14 werkdagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover Opdrachtgever reclameert aan Opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt
- f) Indien MAMSA invorderingsmaatregelen treft tegen een Opdrachtgever die in gebreke is, komen de kosten vallende op die invordering gelijk aan 15% van het openstaande saldo, doch met een minimum van € 250,-- ten laste van Opdrachtgever. Deze kosten betreffen de dekking van de administratieve gevolgen voor MAMSA.
- g) Bij niet of niet-tijdige betaling van (tussentijdse) declaraties en/of voorschotdeclaraties is MAMSA gerechtigd de werkzaamheden op te schorten voor een periode van 30 dagen. Hierbij worden de kosten en/of de schade op Opdrachtgever verhaald op basis van het dan geldende tarief voor de betreffende diensten.



h) In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling, zullen de verplichtingen jegens MAMSA onmiddellijk opeisbaar zijn.

10. Aansprakelijkheid

- a) De aansprakelijkheid van MAMSA voor schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een opdracht wordt uitgesloten behoudens in geval van opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid.
- b) MAMSA kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor niet behaalde resultaten.
- c) De aansprakelijkheid is steeds beperkt tot maximaal het bedrag van factuurwaarde van de opdracht (exclusief BTW) waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Bij een opdracht met een langere looptijd dan 6 maanden wordt de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
- d) Aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van MAMSA in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
- e) De aansprakelijkheid voor gevolgschade wordt uitgesloten en er kan evenmin in geen geval aanspraak worden gedaan op vergoeding van schade veroorzaakt door derving van inkomsten van Opdrachtgever (op enigerlei wijze dan ook ontstaan) of op indirecte schade en gevolgschade.
- f) De keuze van de door MAMSA in te schakelen derden en deskundigen zal met inachtneming van de nodige zorgvuldigheid geschieden. MAMSA is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden.
- g) Opdrachtgever kan beroep doen op een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht indien deze binnen drie maanden na afronding van de opdracht door Opdrachtgever schriftelijk is kenbaar gemaakt.

11. Overmacht

Ziekte, tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van de opdrachttuiverder ontslaat MAMSA van het nakomen van de overeengekomen opdrachttermijn, zonder dat de Opdrachtgever enig recht op vergoeding van kosten, schaden en interessen kan doen gelden. In geval van overmacht informeert MAMSA onverwijld de Opdrachtgever over een alternatieve wijze waarop de uitvoering tot een goed einde kan worden gebracht. De Opdrachtgever heeft na ontvangst hiervan gedurende 14 dagen het recht de opdracht schriftelijk te annuleren, echter onder verplichting het reeds door MAMSA uitgevoerde gedeelte van de opdracht te betalen.

12. Vertrouwelijkheid

- a) Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun opdracht 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.
- b) Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, MAMSA gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en MAMSA zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is MAMSA niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de opdracht op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

13. Privacy Reglement

MAMSA heeft een Privacy Reglement. Dit reglement beoogt het juiste gebruik van alle persoonsgegevens waarvan MAMSA of een van haar freelancers kennis draagt als mede alle tot een persoon te herleiden gegevens waarover zij de beschikking heeft, te regelen. Een kopie van dit reglement is op aanvraag te verkrijgen en in te zien op de site van MAMSA, www.mamsa.nl

14. Klachten

Het klachtenreglement en klachtenformulier van MAMSA zijn op aanvraag beschikbaar. De strekking van het klachtenreglement is het volgende:

De Opdrachtgever dient klachten over de verrichte werkzaamheden binnen 8 dagen na ontdekking, docht uiterlijk 14 dagen na voltooiing van deze werkzaamheden schriftelijk te melden aan de directie van MAMSA. Indien een klacht gegrond is verklaard, zal MAMSA de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden en dit door deze schriftelijk is bevestigd. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal MAMSA slechts aansprakelijk gesteld kunnen worden binnen de grenzen van artikel 12.

15. Auteursrecht, eigendomsrecht, industriële eigendom en reproductierecht

- a) MAMSA behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot de producten van de geest, die zij gebruikt bij uitvoering van de opdracht, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of kunnen worden gevestigd en behoudens andersluidende schriftelijke afspraken met Opdrachtgever.
- b) MAMSA behoudt zich tevens de rechten en bevoegdheden voor die MAMSA toekomen op grond van de Auteurswet. Niets uit de uitgave(n) mag door de Opdrachtgever worden veeveelvoudigd, opgeslagen, openbaar gemaakt of overgedragen in enigerlei vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van MAMSA. Tenzij anders schriftelijk is overeengekomen kan de Opdrachtgever geen exclusieve aanspraak maken op de diensten en producten van MAMSA, daar deze ook andere activiteiten ontwikkelt en uitvoert.



c) Modellen, methodieken en instrumenten die ontwikkeld en/of toegepast worden door Opdrachtgever voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven eigendom van MAMSA. Publicatie of andere vormen van openbaarmaking hiervan kan alleen na verkregen schriftelijke toestemming van MAMSA.

d) Alle door MAMSA verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, opdrachten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz. ten behoeve van de Opdrachtgever, zijn te gebruiken door de Opdrachtgever en zijn te vermenigvuldigen door de Opdrachtgever ten behoeve van eigen gebruik in de organisatie. Alle door MAMSA verstrekte stukken mogen niet door Opdrachtgever zonder voorafgaande toestemming van MAMSA openbaar worden gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

e) MAMSA behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

16. Geschillen

a) MAMSA zal bij de uitvoering van de werkzaamheden de vereiste zorgvuldigheid in acht nemen. In geval van klachten van de Opdrachtgever streeft MAMSA ernaar om door middel van overleg deze klachten weg te nemen of met de Opdrachtgever een regeling te treffen. Indien na overleg de klachten bij de Opdrachtgever niet zijn weggenomen, is de Opdrachtgever bevoegd het geschil voor te leggen aan de Stichting Nederlands Mediation Instituut te Rotterdam.

b) Indien het niet mogelijk blijkt een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van Mediation, zal dat geschil worden beslecht door de bevoegde rechter.

17. Bevoegde rechter en rechtskeuze

Op de rechtsverhouding tussen MAMSA en haar Opdrachtgever zal Nederlands recht van toepassing zijn. Ook indien Opdrachtgever woonachtig is of gevestigd in het buitenland. Slechts de rechtbank van Rotterdam zal bevoegd zijn van enig geschil tussen MAMSA en haar Opdrachtgever kennis te nemen.

18. Overig

Gedurende de opdracht en tot twee jaar na beëindiging van een opdracht, is het Opdrachtgever niet toegestaan om professionals die namens of vanuit MAMSA bij de uitvoering betrokken zijn geweest betaalde werkzaamheden (al dan niet op basis van een dienstverband) aan te bieden. Op overtreding van deze regel staat een boete van € 100.000,-, zegge honderdduizend euro.

19. Deponering en wijzigingen

Deze Algemene Voorwaarden (05/15) zijn, inclusief Klachten- en Privacy Reglement, gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel waaronder MAMSA ressorteert onder Handelsregisternummer 24401556. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals deze gold ten tijde van het totstandkomen van de opdracht.