



Algemene Voorwaarden MUDELLO

Artikel 1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

* diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder interventies, coaching, training en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht.

* opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de diensten verstrekt en/of indien van toepassing, de persoon die deelneemt aan een begeleidingstraject op het gebied van coaching, training, begeleiding of aanverwante diensten, zoals o.a. interventies.

* opdrachtnemer: MUDELLO, KvK nr. 76838587, die deze algemene voorwaarden hanteert voor het aanbieden van diensten.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door de opdrachtnemer in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.

3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.

4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

6. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

7. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

8. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

Artikel 3. Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

2. Op de offerte staat de pakketprijs van de gekozen dienst of het aantal geschatte benodigde uren met het gebruikelijke uurtarief van opdrachtnemer. Eventuele overige bijkomende kosten, zoals reiskosten, zijn inclusief.

3. Indien er geen vaste prijs is overeengekomen, kan het tarief worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Op de offerte zal een schatting worden gegeven van het aantal benodigde uren. Deze inschatting is gebaseerd op ervaring met soortgelijke projecten. Aan deze schatting kunnen geen rechten worden ontleend. Indien blijkt dat meer inspanning benodigd is zal dit tijdig aan opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Het uiteindelijk gefactureerde bedrag wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van opdrachtnemer op basis van daadwerkelijk verbruikte uren.

4. Met acceptatie van de offerte ontstaat de verplichting tot betaling, ook wanneer niet het gehele traject of de gehele training of cursus wordt doorlopen. Opdrachtnemer komt het recht toe een aanbetaling te verzoeken. Diensten die plaatsvinden op basis van uurtarief worden maandelijks



vooraf gefactureerd. Opdrachtnemer is gerechtigd de werkzaamheden op te schorten tot de betaling is voldaan.

5. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Opdrachtnemer heeft het recht de vergoedingen jaarlijks aan te passen. Zij heeft tevens het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de opdrachtgever.

6. Indien nodig ontvangt opdrachtgever een extra factuur voor nog niet eerder gefactureerde kosten voor meerwerk ontstaan door gewijzigde wensen of omstandigheden. Meerwerk zal tijdig aan opdrachtgever worden gecommuniceerd, enkel na goed overleg worden uitgevoerd en worden berekend op basis van het gebruikelijke uurtarief van opdrachtnemer.

7. Facturen dienen binnen 14 werkdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

8. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is deze van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

9. Ingeval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een vertragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente.

10. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar.

11. Het honorarium van dienstverlener is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop de verleende opdracht uitgevoerd wordt. Zij zal haar werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een coach/ counselor/ interventionist verwacht mag worden. Dienstverlener voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Hij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat opdrachtgever beoogde.

Artikel 5. Wijziging van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een interventie, cursus, training, begeleidings- of coachingstraject te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag.

2. De opdrachtgever van een interventie, cursus, training, begeleidings- of coachingstraject heeft het recht deelname aan of de opdracht voor een interventie, cursus, training, begeleidings- of coachingstraject schriftelijk te annuleren. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om zich ervan te vergewissen dat het schrijven ook daadwerkelijk is ontvangen door opdrachtnemer.

3. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot 4 weken voor aanvang van de interventie, cursus, training, begeleidings- of coachingstraject kosteloos geschieden, tenzij opdrachtnemer kosten heeft moeten maken ten behoeve van de opdracht welke hij niet meer kosteloos kan annuleren. In zulks geval is opdrachtgever verplicht om (een deel van) deze kosten te voldoen.

4. Bij annulering binnen 4 weken tot en met 2 weken voor aanvang van de interventie, cursus, training, begeleidings- of coachingstraject is opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het bij de



opdracht overeengekomen bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen 2 weken het volledige bedrag. Opdrachtgever is in beide gevallen gehouden om ook de door opdrachtnemer ten behoeve van de opdracht gemaakte kosten welke hij niet meer kan terugvorderen van de betreffende derde(n) te vergoeden.

5. Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de interventie, cursus, training, begeleidings- of coachingstraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling van niet-genoten onderdelen van de interventie, cursus, training, begeleidings- of coachingstraject, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.

6. Een individueel begeleidings- of coachingsgesprek kan niet kosteloos worden afgezegd of verplaatst, tenzij opdrachtnemer hiermee instemt. Bij afzegging of verplaatsing is opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen met een minimum van 60 euro. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen deelnemer niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.

7. Als één der partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

Artikel 6. Geheimhouding

Opdrachtnemer is, tenzij zij een wettelijke plicht tot bekendmaking heeft, verplicht tot geheimhouding tegenover derden.

Artikel 7. Offertes en aanbiedingen

1. Alle offertes en aanbiedingen van opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld.

2. Opdrachtnemer kan niet aan een offerte of aanbieding worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte of aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige of vervolg opdrachten.

Artikel 8. Onuitvoerbaarheid van de opdracht

1. In geval van overmacht is opdrachtnemer gerechtigd haar werkzaamheden te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar opdrachtnemer redelijkerwijs geen invloed op uit kan oefenen, zoals ziekte, ongevallen of brand.

2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, worden de verplichtingen van opdrachtnemer jegens opdrachtgever opgeschort zo lang opdrachtnemer niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Indien deze situatie langer dan 30 kalenderdagen heeft geduurd, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden.

Artikel 9. Aansprakelijkheid schade

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.

2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.



3. Opdrachtgever is eindverantwoordelijk voor het controleren van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.
4. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een (interventie-)gesprek, coaching, training of informatiemiddag of -ochtend.
5. In het geval dat opdrachtnemer een schadevergoeding verschuldigd is aan opdrachtgever bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, dan wel door opdrachtnemer aan opdrachtgever in rekening is gebracht.
6. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten en producten.

Artikel 10. Intellectueel eigendom

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaar van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen.
2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 11. Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar hebben verkregen. Informatie geldt bij voorbaat als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 12. Klachten

1. Opdrachtgever is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten en producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan opdrachtnemer. Zij streeft ernaar klachten binnen 48 uur te behandelen.

Artikel 13. Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn en welke niet tot de competitie van de kantonrechter behoren, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtnemer haar woonplaats heeft.
3. Partijen zullen pas een beroep op een rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.