Algemene voorwaarden van De Zorgpuzzelaar, Verfmolen 5, 8044VK Zwolle, vertegenwoordigd door Willemijn Kloosterman.

Artikel 1 Definities

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

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden, offertes en overeenkomsten tussen De Zorgpuzzelaar 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 De Zorgpuzzelaar 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.

Bij offertes en aanbiedingen met een geldigheidsduur is De Zorgpuzzelaar gebonden als de opdrachtgever de offerte binnen de termijn aanvaardt. Bij vrijblijvende offertes en aanbiedingen is De Zorgpuzzelaar pas gebonden als opdrachtgever aanvaardt en De Zorgpuzzelaar dit daarna schriftelijk bevestigt.

2. 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.
3. De Zorgpuzzelaar is niet aan de offerte of aanbieding gebonden als opdrachtgever moet begrijpen dat De Zorgpuzzelaar een kennelijke vergissing heeft gemaakt.
4. 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.
5. Offertes en aanbiedingen gelden niet voor toekomstige opdrachten behalve als partijen dit schriftelijk overeenkomen.

Artikel 4 Opdracht en uitvoering

1. De samenwerking tussen De Zorgpuzzelaar en opdrachtgever is een overeenkomst van opdracht zoals genoemd in art. 7:400 BW. De Zorgpuzzelaar heeft een inspanningsverplichting.
2. De Zorgpuzzelaar 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. De Zorgpuzzelaar zal de opdracht uitvoeren volgens de maatstaven en handelswijzen zoals die binnen de beroepsgroep van mantelzorgmakelaars gebruikelijk zijn.
5. De Zorgpuzzelaar mag werkzaamheden door andere personen of organisaties laten uitvoeren.
6. Als De Zorgpuzzelaar 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 De Zorgpuzzelaar 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 De Zorgpuzzelaar. Als de gegevens te laat worden gegeven heeft De Zorgpuzzelaar 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 De Zorgpuzzelaar heeft gegeven.
10. De Zorgpuzzelaar is niet aansprakelijk voor schade die ontstaan is omdat opdrachtgever onjuiste of onvolledige gegevens heeft aangeleverd en De Zorgpuzzelaar van deze gegevens is uitgegaan.
11. Uitvoeringstermijnen en leveringstijden zijn nooit definitieve (fatale) termijnen. De Zorgpuzzelaar 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. De Zorgpuzzelaar zal opdrachtgever informeren over de gevolgen van de wijziging zoals uitvoeringstermijn en prijs.

Artikel 6 Opschorting, ontbinding en opzegging

1. De Zorgpuzzelaar mag haar verplichtingen opschorten als:
    - opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet volledig of te laat nakomt;
    - De Zorgpuzzelaar na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden te weten komt waardoor bij De Zorgpuzzelaar 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 De Zorgpuzzelaar de overeenkomst in redelijkheid niet meer volgens afspraak kan uitvoeren;
    - nakoming van de overeenkomst onmogelijk is geworden.
2. Als De Zorgpuzzelaar haar verplichtingen opschort, behoudt zij haar rechten uit de wet en de overeenkomst.
3. Bij ontbinding van de overeenkomst zijn de vorderingen van De Zorgpuzzelaar direct opeisbaar.
4. De Zorgpuzzelaar is niet aansprakelijk voor schade en kosten die ontstaan door opschorting, ontbinding of opzegging.
5. Als de ontbinding aan opdrachtgever kan worden toegerekend, heeft De Zorgpuzzelaar recht op vergoeding van directe en indirecte schade en kosten.

6. De Zorgpuzzelaar mag de overeenkomst direct ontbinden als opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt en dit de ontbinding rechtvaardigt.
7. Als de overeenkomst door De Zorgpuzzelaar wordt opgezegd, zorgt De Zorgpuzzelaar 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 De Zorgpuzzelaar geen verplichting tot overdracht.
8. De Zorgpuzzelaar 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 De Zorgpuzzelaar 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. De Zorgpuzzelaar hoeft haar verplichtingen niet na te komen als sprake is van overmacht.
2. Van overmacht is sprake als De Zorgpuzzelaar gehinderd wordt door voorziene of onvoorziene oorzaken die buiten haar invloedsfeer liggen en die niet aan haar kunnen worden toegerekend maar waardoor De Zorgpuzzelaar niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Dit omvat ook werkstakingen bij De Zorgpuzzelaar en derden.
3. De Zorgpuzzelaar 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. De Zorgpuzzelaar stuurt een deelfactuur toe.

Artikel 8 Betaling en Incasso

1. Opdrachtgever dient de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen.
2. De Zorgpuzzelaar geeft aan op welke bankrekening de betaling moet plaatsvinden.
3. De Zorgpuzzelaar 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 betaalt 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. De Zorgpuzzelaar 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 De Zorgpuzzelaar de betaling weigeren. Als opdrachtgever alleen de hoofdsom betaalt maar niet de rente en incassokosten, dan mag De Zorgpuzzelaar de betaling ook weigeren.
7. Als opdrachtgever bezwaar heeft tegen de hoogte van de factuur moet hij dit binnen 14 dagen laten weten aan De Zorgpuzzelaar
8. Opdrachtgever overlegt met De Zorgpuzzelaar of hij de factuur bij bezwaar geheel of gedeeltelijk zal betalen. De Zorgpuzzelaar 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. De Zorgpuzzelaar is alleen aansprakelijk voor directe schade. De Zorgpuzzelaar 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 De Zorgpuzzelaar toegerekend kunnen worden en die gemaakt worden om de gebrekkige prestatie van De Zorgpuzzelaar 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. De Zorgpuzzelaar 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 De Zorgpuzzelaar is altijd beperkt tot het bedrag dat de verzekering van De Zorgpuzzelaar in dat geval betaalt.

Artikel 10 Vrijwaring

1. Derden kunnen geen rechten ontlenen aan de overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart De Zorgpuzzelaar voor alle aanspraken van derden bij de uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtgever garandeert Willemijn Kloosterman 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 De Zorgpuzzelaar zijn gemaakt kunnen rechten van intellectueel eigendom rusten.
2. De Zorgpuzzelaar behoudt het eigendomsrecht op werken totdat ze zijn geleverd en betaald.
3. De Zorgpuzzelaar 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 De Zorgpuzzelaar.
4. Herpublicatie, publicatie in een ander medium of elk ander gebruik dan overeengekomen is niet toegestaan zonder de schriftelijke toestemming van De Zorgpuzzelaar. De Zorgpuzzelaar kan voor de toestemming een vergoeding vragen. Gebruik door derden is niet toegestaan.
5. Bij publicatie is naamsvermelding van De Zorgpuzzelaar verplicht. De Zorgpuzzelaar kan bepalen dat haar naam niet wordt vermeld. De Zorgpuzzelaar kan schadevergoeding vorderen als haar naam niet vermeld wordt.
6. Opdrachtgever moet goedkeuring vragen aan De Zorgpuzzelaar om geleverde werken ingrijpend te wijzigen. De Zorgpuzzelaar 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. De Zorgpuzzelaar is niet aansprakelijk voor schade die opdrachtgever hierdoor lijdt.

Artikel 13 Klachten en geschillen

1. Op elke overeenkomst en deze voorwaarden tussen De Zorgpuzzelaar 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 Registerplein voorleggen.
4. Als de klachtencommissie geen oplossing biedt, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van De Zorgpuzzelaar.