

Algemene Dienstverleningsvoorwaarden

De besloten vennootschap: 'M&O-groep B.V.'
gevestigd en kantoorhoudende te 5211 AX 's-Hertogenbosch, Oranje
Nassaulaan 26: hierna te noemen: 'M&O-groep'

Ter bepaling van de rechtsverhouding tussen 'M&O-groep' en haar opdrachtgevers.

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Midden-Brabant onder nummer 18066897

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de diensten waartoe 'M&O-groep' zich bij overeenkomst heeft verbonden.
- 1.2 Onder opdrachtgever wordt verstaan: diegene, die een overeenkomst met 'M&O-groep' aangaat tot het door 'M&O-groep' verlenen van diensten.
- 1.3 Van deze algemene dienstverleningsvoorwaarden kan slechts worden afgeweken indien 'M&O-groep' dit nadrukkelijk schriftelijk vermeldt of erkent.
- 1.4 De opdrachtgever aanvaardt de toepasselijkheid van deze algemene dienstverleningsvoorwaarden.
- 1.5 Deze dienstverleningsvoorwaarden gelden ook ten gunste van werknemers van 'M&O-groep', die bij de uitvoering van de overeenkomst werkzaam zijn, alsmede ten gunste van derden, door wie 'M&O-groep' de overeenkomst mede laat uitvoeren.

Artikel 2 Offertes

- 2.1 Indien 'M&O-groep' in een offerte een opgave doet van de kosten, welke haar dienstverlening in een bepaald geval met zich mee zullen brengen, geschiedt deze opgave vrijblijvend.
- 2.2 Bij het uitbrengen van een offerte wordt er van uitgegaan, dat de opdrachtgever steeds tijdig, juist en volledig zijn medewerking verleent en de bescheiden en inlichtingen verstrekt die voor de uitvoering van een opdracht van belang zijn alsook wijzigingen in deze gegevens zo spoedig mogelijk aan 'M&O-groep' meldt.

Artikel 3 Opdrachten

- 3.1 'M&O-groep' zal, tenzij anders uitdrukkelijk door haar wordt aangegeven, de overeengekomen werkzaamheden door gekwalificeerde personen laten verrichten.
- 3.2 'M&O-groep' heeft een inspanningsverplichting om te zorgen voor vervanging van door haar ingeschakelde personen, die niet in staat zijn de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren.
- 3.3 Ter uitvoering van de diensten voorziet de opdrachtgever 'M&O-groep' van alle

gegevens waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs kan veronderstellen dat zij van belang zijn voor de goede uitvoering van de opdracht en die gegevens die 'M&O-groep' ter uitvoering van haar taak nodig acht.

- 3.4 De opdrachtgever dient 'M&O-groep' steeds onverwijld in kennis te stellen van wijzigingen van de in 3.1 bedoelde gegevens. Bij gebreke hiervan kan 'M&O-groep' niet aansprakelijk worden gesteld voor schade ontstaan op basis van foutieve gegevens.
- 3.5 'M&O-groep' verbindt zich om zich naar eer en geweten van haar opdracht te kwijten en deze uit te voeren zoals een deugdelijke beroepsuitoefening betaamt.
- 3.6 'M&O-groep' is enkel gehouden gevolg te geven aan tijdig verleende en naar objectieve maatstaven verantwoorde aanwijzingen omtrent de uitvoering van de opdracht.
- 3.7 'M&O-groep' verplicht zich in het bijzonder tot geheimhouding van alle bijzonderheden waarvan zij in verband met de uitvoering van een opdracht kennis neemt en waarvan het vertrouwelijke karakter haar is medegedeeld of uit de omstandigheden duidelijk had dienen te zijn.

Artikel 4 Levertijd

- 4.1 De levertijd behorende bij een goede uitvoering van de opdracht wordt door 'M&O-groep' in overleg met de opdrachtgever contractueel vastgelegd.
- 4.2 Wijzigingen in levertijd vinden plaats door overeenstemming hiertoe tussen opdrachtgever en 'M&O-groep' en in geval van overmacht als genoemd in artikel 8.

Artikel 5 Duur en beëindiging

- 5.1 Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door partijen worden beëindigd door schriftelijke mededeling aan de wederpartij met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden. Ingeval van gewichtige gronden heeft 'M&O-groep' het recht de opdracht met onmiddellijke werking op te zeggen. Een opdrachtgever als bedoeld in artikel 7: 408 lid 3 BW kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen en is daaromtrent geen schadevergoeding

- verschuldigd, doch enkel een vergoeding van de tot dat moment door 'M&O-groep' gemaakte onkosten indien en voor zover deze kosten door 'M&O-groep' niet meer ongedaan gemaakt kunnen worden.
- 5.2 De overeenkomst neemt tevens een einde door de volbrenging van de opdracht.
- 5.3 De overeenkomst eindigt niet door het overlijden van opdrachtgever.
- 5.4 Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
- 5.5 'M&O-groep' kan de overeenkomst opzeggen in geval van gewichtige redenen voor opzegging.
- 5.6 In geval van surseance van betaling, faillissement, stillegging van of liquidatie van het bedrijf van opdrachtgever of het onder bewind stellen van opdrachtgever, zullen alle overeenkomsten met opdrachtgever van rechtswege zijn ontbonden, tenzij opdrachtgever binnen redelijke tijd mededeelt nakoming van de overeenkomst te verlangen, in welke geval 'M&O-groep' zonder ingebrekestelling gerechtigd is: uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot dat de betaling voldoende verzekerd is, alle verplichtingen ten opzichte van opdrachtgever op te schorten.

Artikel 6 Wijziging van de overeenkomst

- 6.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 6.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 6.3 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal gebruiker de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
- 6.4 Indien een vast honorarium is overeengekomen zal gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- 6.6 In afwijking van lid 3 zal gebruiker geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan gebruiker kunnen worden toegerekend.

Artikel 7 Vergoedingen

- 7.1 Alle prijzen van 'M&O-groep' zijn uitgedrukt in Euro's exclusief omzetbelasting.

- 7.2 De kosten van reis en verblijf kunnen onder nadere voorwaarden, zoals vermeld onder lid 5, separaat ten laste van opdrachtgever worden gelegd alsook alle overige heffingen of belastingen opgelegd ter zake van enige door 'M&O-groep' te verrichten prestatie. Hiervan wordt in de offerte melding gemaakt.
- 7.3 Elke verandering van de factoren die op de prijs van invloed is, waaronder aankooprijzen, valutakoersen, heffingen, verzekeringstarieven, belastingen, kan 'M&O-groep' doorberekenen aan opdrachtgever. Slechts indien dit plaatsvindt binnen drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst en opdrachtgever een beroep toekomt op het bepaalde in artikel 6: 236 BW, is opdrachtgever bevoegd de overeenkomst te ontbinden.
- 7.4 Opdrachtgever vrijwaart 'M&O-groep' voor alle kosten en schade voortvloeiende uit het feit dat opdrachtgever, waar dan ook, niet behoorlijk geregistreerd staat voor de omzetbelasting of vergelijkbare belasting en/of opdrachtgever onjuiste of niet tijdig gegevens verstrekt aan 'M&O-groep' en/of autoriteiten ter zake van de omzetbelasting of een vergelijkbare belasting.
- 7.5 Per overeenkomst zal tussen 'M&O-groep' en opdrachtgever een tarief gelden, vastgelegd in de opdrachtbevestiging.

Artikel 8 Betaling

- 8.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of door 'M&O-groep' is bevestigd, dient de factuur door storting of overmaking op het door 'M&O-groep' op diens factuur vermelde bankrekeningnummer en binnen de op diens factuur gestelde betalingstermijn te zijn voldaan.
- 8.2 Bij niet-betaling binnen de gestelde termijn, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat daartoe enige sommatie of ingebrekestelling noodzakelijk is, en wordt hij rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente te vermeerderen met 1,5%.
- 8.3 Indien de opdrachtgever in verzuim is, worden alle door 'M&O-groep' ten name van de opdrachtgever gestelde facturen opeisbaar, inclusief eventueel door 'M&O-groep' nog op te stellen facturen ter zake van verrichte diensten in de lopende declaratieperiode.
- 8.4 Daarnaast is 'M&O-groep' gerechtigd om zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat betaling voldoende is verzekerd of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Indien 'M&O-groep' in redelijkheid meent, gelet op de haar op dat moment bekend zijnde feiten en omstandigheden, tot opschorting of

- ontbinding gerechtigd te zijn, is 'M&O-groep' niet verplicht tot betaling van de wettelijke rente indien vast komt te staan dat zij bedoelde rechten niet rechtsgeldig heeft uitgeoefend.
- 8.5 Indien meerdere opdrachtgevers tegelijkertijd en in onderlinge samenhang aan 'M&O-groep' opdracht hebben gegeven tot het verlenen van diensten, of indien door 'M&O-groep' tegelijkertijd en in onderlinge samenhang aan meerdere personen of rechtspersonen offerte is gedaan of tegelijkertijd en in onderlinge samenhang een of meer opdrachten zijn bevestigd, zullen al deze opdrachtgevers, personen of rechtspersonen ten opzichte van 'M&O-groep' hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de betaling van het aan 'M&O-groep' verschuldigde, een en ander zowel voor wat betreft de diensten waarvoor de opdracht, de offerte of de opdrachtbevestiging is gegeven of uitgebracht, als voor wat betreft later verrichte diensten.

Artikel 9 Incassokosten

- 9.1 Is opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van € 50,00.
- 9.2 Indien gebruiker hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
- 9.3 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.
- 9.4 Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

Artikel 10 Overmacht

- 10.1 Als overmacht aan de zijde van 'M&O-groep' gelden alle onvoorziene omstandigheden en onvrijwillige storingen, die het voor 'M&O-groep' onmogelijk of uitermate bezwaarlijk maken om de opdracht tijdig en/of onder de overeengekomen voorwaarden uit te voeren.
- 10.2 Als overmacht in deze zin gelden in elk geval, doch niet uitsluitend, arbeidsongeschiktheid, brand, diefstal, inbraak, computerstoring of andere calamiteiten op de kantoren van 'M&O-groep', alsmede op het kantoor van derden die door 'M&O-groep' bij de uitvoering van de opdracht waren

- betrokken, alsmede wanprestatie van deze derden.
- 10.3 Overmacht geeft aan 'M&O-groep' het recht, tenzij de aard van de opdracht daartegen verzet, de overeengekomen werkzaamheden onder naar redelijkheid en billijkheid aangepaste voorwaarden te verrichten. 'M&O-groep' kan ook de opdracht met onmiddellijke ingang opzeggen of de uitvoering daarvan opschorten.
- 10.4 Overmacht verplicht 'M&O-groep' niet tot betaling van schadevergoeding (hoe dan ook genaamd).

Artikel 11 Aansprakelijkheid

- 11.1 Behoudens grove schuld en opzet, is 'M&O-groep' nimmer aansprakelijk voor enige schade, direct of indirect aan personen, zaken of bedrijven van de opdrachtgever, en/of van derden. 'M&O-groep' is nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van opzet of grove schuld van een van haar ondergeschikten. Indien opdrachtgever aantoonbaar dat schade is ontstaan door grove schuld of nalatigheid van M&O-groep B.V. is deze aansprakelijk voorzover de schade door zijn verzekering wordt gedekt.
- 11.2 Indien 'M&O-groep' ondanks het gestelde in lid 1 van dit artikel tot enige schadevergoeding gehouden is, is deze te allen tijde gemaximeerd tot de afgesproken prijs voor de te verrichten werkzaamheden.
- 11.3 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de opdrachtgever na het ontstaan daarvan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is de schade schriftelijk bij 'M&O-groep' heeft gemeld. Ieder recht op schade-uitkering vervalt na verloop van een jaar.
- 11.4 De opdrachtgever vrijwaart 'M&O-groep' voor alle schade die 'M&O-groep' mocht lijden als gevolg van aanspraken van derden die verband houden met door 'M&O-groep' geleverde zaken of diensten. Bovendien vrijwaart de opdrachtgever 'M&O-groep' voor alle door haar gemaakte kosten en door haar of derden te lijden schade door in opdracht van de opdrachtgever zaken, modellen, tekeningen en dergelijke te gebruiken of toe te passen. Onder schade wordt mede verstaan de schade die ontstaat doordat bij een zodanig gebruik of toepassing rechten van intellectueel of industrieel eigendom van derden worden geschonden.

Artikel 12 Klachten

- 12.1 'M&O-groep' beschikt over een klachtenregeling waarin een procedure inzake het deponeren van klachten is opgenomen. Deze klachtenregeling is opvraagbaar bij 'M&O-groep'.

- 12.2 Klachten van de opdrachtgever betreffende de uitvoering van de door 'M&O-groep' verrichte werkzaamheden geven de opdrachtgever niet het recht zijn betalingsverplichtingen op te schorten.
- 12.3 Klachten dienen op straffe van niet-ontvankelijkheid kenbaar te worden gemaakt binnen een redelijke termijn. Als redelijke termijn geldt tussen partijen een periode van drie weken, welke ingaat onmiddellijk na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook. Na verloop van een jaar na beëindiging van de overeenkomst vervalt ieder klachtrecht.

Artikel 13 Intellectueel eigendomsrecht

- 13.1 De intellectuele eigendomsrechten op de door opdrachtnemer vervaardigde materialen en documenten blijven berusten bij 'M&O-groep'.
- 13.2 Opdrachtgever wordt houder van deze documenten of materialen en dient deze evenals eventueel gemaakte kopieën op eerste aangeven van 'M&O-groep' af te geven.

Artikel 14 Geschillen

- 14.1 Op de overeenkomst tussen 'M&O-groep' en haar opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Alle geschillen welke tussen partijen mochten ontstaan, zullen worden beslecht door de arrondissementsrechtbank danwel de kantonrechter ter woonplaats van 'M&O-groep', zulks tenzij de wet dit verbiedt.

Artikel 15 Wijzigingen

- 15.1 'M&O-groep' is bevoegd deze algemene dienstverleningsvoorwaarden te wijzigen.
- 15.2 Wijzigingen zullen voor de opdrachtgever verbindend worden, indien 'M&O-groep' de opdrachtgever in kennis heeft gesteld van de gewijzigde algemene dienstverleningsvoorwaarden en veertien dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de opdrachtgever 'M&O-groep' schriftelijk te kennen heeft gegeven niet met deze wijzigingen in te stemmen.
- 15.3 Indien een opdrachtgever tijdig en gemotiveerd te kennen geeft niet in te stemmen met de wijziging van de algemene dienstverleningsvoorwaarden, zullen op de verhouding tussen hem en 'M&O-groep' die voorwaarden van toepassing blijven, die voor de wijziging van de algemene dienstverleningsvoorwaarden van toepassing waren.

Artikel 16 Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden

- 16.1 Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst.
- 16.2 Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
- 16.3 Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Midden-Brabant onder nummer 18071455

Aldus vastgesteld te 's-Hertogenbosch, november 2010

M&O-groep B.V.

J.C. van der Horst
statutair directeur