

Het handelsregisternummer van Memo onderwijs bij de KvK is 64856763

29 maart 2016

1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de volgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- Memo onderwijs: Masja Mesie en door haar ingehuurde derden.
- Masja Mesie: de gebruiker van de algemene voorwaarden.
- Opdrachtgever: de wederpartij van Memo onderwijs.
- Overeenkomst: de overeenkomst afgesloten tussen Memo onderwijs en opdrachtgever.

2. Algemeen

1. De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met Memo onderwijs en eveneens op overeenkomsten waar door Masja Mesie derden voor worden ingeschakeld.
2. Vragen van administratieve aard of met betrekking tot de inhoud van de trainingen worden altijd zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen beantwoord en afgehandeld.
3. Wijzigingen van de opdracht of algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen overeengekomen zijn.
4. Masja Mesie zal zich inspannen om de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. Memo onderwijs kan echter niet garanderen dat het door opdrachtgever met de opdracht nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt, omdat de uitkomsten van trainingen van meer factoren afhangen dan alleen de kwaliteit van de training zelf.
5. Masja Mesie en opdrachtgever zullen gedurende de uitvoering van de opdracht regelmatig overleg voeren over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd, alsmede factoren bespreken die van invloed zijn op de beoogde resultaten.
6. Indien Memo onderwijs andere trainers dan Masja Mesie zelf inzet bij opdrachten, worden de trainers inhoudelijk begeleid op de opdracht en zorgt Masja Mesie voor adequate informatie over werkwijze, uitvoering en administratie van de opdracht.
7. Bij verstrekken van de opdracht geldt een bedenktijd van 14 dagen. Opdrachten kunnen binnen die termijn kostenloos worden geannuleerd.

3. Kosten

1. Kosten van eventuele huur van audiovisuele apparatuur in een accommodatie waar de opdracht plaatsvindt en de huur van de betreffende accommodatie zijn niet inbegrepen in de kostenraming en komen ten laste van de opdrachtgever.
2. Opdrachtgever draagt – tenzij anders afgesproken – zelf zorg voor de reservering van een eventuele accommodatie. De keuze van de accommodatie vindt plaats in overleg met Masja Mesie.

4. Annulering

Met betrekking tot annulering van de overeenkomst gelden de volgende uitgangspunten:

1. Annulering door opdrachtgever kan zonder kosten tot 5 werkdagen voor het uitvoeren van de werkzaamheden.
2. Bij annulering binnen 5 werkdagen tot 2 werkdagen (= 48 uur) heeft Memo onderwijs het recht 50% van de in de begroting genoemde kosten en honorarium in rekening te brengen.
3. Bij annulering binnen 2 werkdagen (= 48 uur) wordt door de opdrachtgever 100% van de in de begroting genoemde kosten en honorarium vergoed.
4. Indien van toepassing zijn de annuleringskosten van de accommodatie altijd volledig voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het annuleren van de accommodatie.
5. Bij annulering door Masja Mesie ten gevolge van ziekte en/of van individuele medewerkers van Memo onderwijs geldt als uitgangspunt dat de opdracht verschoven wordt naar een andere datum. In overleg kan Memo onderwijs trachten zorg te dragen voor een vervangende medewerker die de opdracht op de geplande datum of data uitvoert. Memo onderwijs is niet aansprakelijk voor eventuele gederfde inkomsten/schade bij de opdrachtgever.
6. Als een training niet doorgaat of wordt geannuleerd, worden vooruitbetaalde kosten binnen 3 weken terugbetaald.

5. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

1. Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig beëindigen indien de uitvoering van de opdracht niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele specificaties. Dit ter beoordeling van Masja Mesie.
2. Memo onderwijs houdt daarbij aanspraak op de betaling van declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking worden gesteld.
3. In geval van overmacht zijn partijen niet gehouden aan enige verplichting.

6. Aanpassing van de (inhoud van de) opdracht

1. Indien zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg naar een oplossing worden gezocht, waaronder bijvoorbeeld aanpassing van de (inhoud van de) initiële opdracht.
2. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassingen van (de inhoud van) de opdracht (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden. Indien aanpassing van (de inhoud van) de opdracht het gevolg is van verzoeken of handelingen van opdrachtgever of andere omstandigheden die aan opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan zal Memo onderwijs eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van hem gebruikelijke tarieven als aanvullende of gescheiden opdracht in rekening mogen brengen.

7. Vertrouwen en vertrouwelijkheid.

1. Alle informatie die door klanten verstrekt wordt, wordt vertrouwelijk behandeld door Masja Mesie en waar relevant door Memo onderwijs ingehuurde derden.
2. Memo onderwijs is gehouden aan geheimhouding over bedrijfsgevoelige informatie van de klant.
3. Indien Memo onderwijs andere trainers inhuurt voor specifieke opdrachten bij de klant, wordt zorg gedragen voor inhoudelijke en procesmatige overdracht om de taak naar behoren te kunnen uitvoeren.

8. Betaling

1. Tenzij anders is afgesproken, worden het honorarium en de kosten maandelijks (achteraf) in rekening gebracht. Afhankelijk van de betalingsafspraken declareert Memo onderwijs de afgesproken dagdelen of werkzaamheden.
2. Met een dagdeel wordt bedoeld: een ochtend, middag of avond. Gangbare tijden van beschikbaarheid zijn dan maximaal 4 uur per dagdeel. Voor werkzaamheden die minder dan 2 uur in beslag nemen wordt in de offerte minimaal 0,5 dagdeel opgenomen.
3. Over reis- en verblijfkosten wordt bij de aanvang van de opdracht afspraken gemaakt tussen opdrachtgever en Memo onderwijs.
4. De opdrachtgever verplicht zich de declaratie binnen 1 maand na de declaratiedatum te betalen.
5. Indien een declaratie binnen 1 maand na de declaratiedatum niet is betaald, heeft Memo onderwijs het recht de wettelijke rente in rekening te brengen zonder dat ingebrekestelling is vereist.
6. De opdrachtgever kan de declaraties laten controleren door een registeraccountant. Memo onderwijs zal daarbij alle medewerking verlenen. De kosten hiervoor komen voor rekening van de opdrachtgever.
7. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Memo onderwijs op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

9. Incassokosten

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 € 100,-.
2. Indien Memo onderwijs hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.
4. Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

10. Klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Memo onderwijs. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Memo onderwijs in staat is adequaat te reageren. Memo onderwijs zal een eerste reactie geven binnen 10 werkdagen.
2. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
3. Klachten worden afgehandeld binnen een termijn van 4 weken na melding door de opdrachtgever. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal de opdrachtgever hierover in kennis worden gesteld binnen 4 weken na vermelding van de klacht. Hierbij zal het uitstel worden toegelicht. Tevens zal er een indicatie worden gegeven wanneer Masja Mesie uitsluitel kan geven over de klacht.
4. Indien een klacht gegrond is, zal Masja Mesie de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
5. Indien er na bovenstaande klachtenprocedure geen overeenstemming wordt bereikt tussen Memo onderwijs en de opdrachtgever, komen Masja Mesie en de opdrachtgever overeen een beroep te doen op een derde voor een onafhankelijk onderzoek naar de redelijkheid van de klacht. In principe is daarvoor de heer Leo Niessen (06-51291609) aangezocht. Partijen kunnen een andere onafhankelijke derde overeenkomen, als de klachtbehandeling speciale expertise vereist. Het oordeel van de derde is voor Memo onderwijs bindend: eventuele consequenties worden door Masja Mesie zo spoedig mogelijk afgehandeld.
6. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 3 jaar bewaard.

11. Aansprakelijkheid

1. Memo onderwijs is slechts aansprakelijk voor directe schade. Aansprakelijkheid van Memo onderwijs of individuele medewerkers van Memo onderwijs voor gevolgschade, vermogensschade of andere indirecte schade is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 1. De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
 2. De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Memo onderwijs aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Masja Mesie toegerekend kunnen worden;
 3. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
3. Voor schade als gevolg van wanprestatie in de uitvoering van de opdracht is Memo onderwijs aansprakelijk tot maximaal het bedrag dat voor de uitvoering van de opdracht is overeengekomen.
4. Indien de opdracht langer dan een halfjaar doorloopt, wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat Memo onderwijs in het kader van de opdracht in de laatste zes maanden vóór het ontstaan van de schade van opdrachtgever heeft ontvangen.

5. Memo onderwijs is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Masja Mesie is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
6. Indien opdrachtgever aan Memo onderwijs informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

12. Opschorting en ontbinding

1. Memo onderwijs is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
 1. Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 2. Na het sluiten van de overeenkomst met Memo onderwijs ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming hem rechtvaardigt.
 3. Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Memo onderwijs op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Memo onderwijs de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
3. Memo onderwijs behoudt steeds het recht volledige schadevergoeding te vorderen.

13. Auteursrecht

1. Memo onderwijs houdt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle door Masja Mesie verstrekte materialen, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Masja Mesie worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
3. Masja Mesie 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.

14. Geschillen, wijziging, uitleg

1. Nederlands recht is van toepassing op alle geschillen samenhangende met en/of voortvloeiende uit de algemene voorwaarden en/of opdrachten of overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
2. In geval van geschillen tussen opdrachtgever en Masja Mesie, zullen partijen eerst trachten het geschil in der minne te schikken. Alle geschillen die niet op minnelijke wijze kunnen worden opgelost zullen worden voorgelegd aan een daartoe bevoegde rechtbank.
3. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
4. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst.

15. Evaluatie

1. Ieder project (begeleiding, onderzoek, training of advies) wordt door Memo onderwijs geëvalueerd. Indien behoefte aan specifieke evaluaties worden daartoe bij aanvang van de activiteit evaluatie-afspraken met de opdrachtgever gemaakt.
2. De wijze waarop de evaluatie wordt uitgevoerd, wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.

Algemene voorwaarden Memo onderwijs versie 29 maart 2016.