



Algemene Voorwaarden MKBvertrouwenspersoon.com

FWP Brouwer h.o.d.n. MKBvertrouwenspersoon.com (hierna: MKBvertrouwenspersoon) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 71467920 en is gevestigd aan Kruiser 10 (9801RD) te Zuidhorn.

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door MKBvertrouwenspersoon.com.
3. **Bedrijf:** De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf.
4. **Diensten:** De Diensten die MKBvertrouwenspersoon.com aanbiedt zijn het voorkomen en aanpakken van ongewenst gedrag op de werkvloer en integriteitskwesaties door als externe vertrouwenspersoon op te treden.
5. **Dienstverlener:** MKBvertrouwenspersoon.com, die Diensten aanbiedt aan Opdrachtgever aanbiedt hierna: **MKBvertrouwenspersoon**.
6. **Opdrachtgever:** de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die MKBvertrouwenspersoon heeft aangesteld, projecten aan MKBvertrouwenspersoon heeft verleend voor Diensten die door MKBvertrouwenspersoon worden uitgevoerd, of waaraan MKBvertrouwenspersoon een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
7. **Overeenkomst:** elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en MKBvertrouwenspersoon en ook voorstellen van MKBvertrouwenspersoon voor Diensten die door MKBvertrouwenspersoon aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door MKBvertrouwenspersoon waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van MKBvertrouwenspersoon, elke Overeenkomst tussen MKBvertrouwenspersoon en Opdrachtgever en op elke dienst die door MKBvertrouwenspersoon wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Als dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal MKBvertrouwenspersoon aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met MKBvertrouwenspersoon is overeengekomen.



4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
6. Als een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. Als in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit ook te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
10. In het geval MKBvertrouwenspersoon niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door MKBvertrouwenspersoon gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Als het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. MKBvertrouwenspersoon is slechts aan een Aanbod gebonden als deze door Opdrachtgever schriftelijk wordt bevestigd. Niettemin heeft MKBvertrouwenspersoon het recht een Overeenkomst met een (potentiele) Opdrachtgever om een voor MKBvertrouwenspersoon gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Levertijden in het aanbod van MKBvertrouwenspersoon.com zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.



Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van MKBvertrouwenspersoon heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan MKBvertrouwenspersoon te retourneren.
2. MKBvertrouwenspersoon heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.
3. MKBvertrouwenspersoon is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontlenen.
4. Elke Overeenkomst die met MKBvertrouwenspersoon wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan MKBvertrouwenspersoon wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met MKBvertrouwenspersoon is verbonden.
5. Het herroepingsrecht is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen.
6. Als de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst ter zake het gebruik van de Diensten wordt aangegaan in de vorm van een abonnement (flex, plus of pro MKBvertrouwenspersoon). Het abonnement wordt na het verstrijken van de abonnementsperiode stilzwijgend verlengd, tenzij Opdrachtgever de Overeenkomst tenminste twee maanden voor het verstrijken van de desbetreffende periode heeft beëindigd zonder restitutie van al betaalde gelden.
2. Zowel Opdrachtgever als MKBvertrouwenspersoon kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden ook verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover MKBvertrouwenspersoon ten tijde van de ontbinding al werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. De Overeenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd, tenzij anders overeengekomen.
5. Zowel Opdrachtgever als MKBvertrouwenspersoon kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Als een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is MKBvertrouwenspersoon nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.



Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening

1. MKBvertrouwenspersoon zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. MKBvertrouwenspersoon staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. De Overeenkomst op basis waarvan MKBvertrouwenspersoon de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.
3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door MKBvertrouwenspersoon aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. MKBvertrouwenspersoon heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen als de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is MKBvertrouwenspersoon niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen als daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Als de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor MKBvertrouwenspersoon, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
5. MKBvertrouwenspersoon is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. Als de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt MKBvertrouwenspersoon Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Als de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is MKBvertrouwenspersoon aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door MKBvertrouwenspersoon of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft MKBvertrouwenspersoon recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.



Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door MKBvertrouwenspersoon verzochte informatie en ook relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat MKBvertrouwenspersoon niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.

2. MKBvertrouwenspersoon is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is MKBvertrouwenspersoon verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door MKBvertrouwenspersoon voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.

3. MKBvertrouwenspersoon kan, als dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is MKBvertrouwenspersoon gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook richting Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan MKBvertrouwenspersoon.

Artikel 8 - Externe vertrouwenspersoon

1. MKBvertrouwenspersoon kan indien daartoe opdracht is gegeven optreden als externe vertrouwenspersoon. De werkwijze van MKBvertrouwenspersoon bestaat uit 3 hoofdtaken:

- Taak 1: de eerste opvang van werknemers. Als werknemers last ervaren van ongewenste gedrag zoals pesten, discriminatie, (seksuele) intimidatie of agressie/geweld dan kunnen ze voor hulp en advies terecht bij MKBvertrouwenspersoon. Dit betekent een luisterend oor, het voeren van vertrouwensgesprekken zonder dat er van tevoren wordt geoordeeld. Indien vervolgstappen noodzakelijk zijn kan MKBvertrouwenspersoon in overleg met de werknemer ondersteunen bij het zoeken naar oplossingen.
- Taak 2: voorlichting en preventie. Het is voor de werknemer een hele stap om met het verhaal naar een vertrouwenspersoon te gaan, vandaar dat er van tevoren een informatiebijeenkomst wordt georganiseerd waarin MKBvertrouwenspersoon zich als vertrouwenspersoon voorstelt aan de medewerkers. Tijdens de informatiebijeenkomst zal MKBvertrouwenspersoon meer vertellen over de werkwijze en hoe medewerkers in contact kunnen komen met MKBvertrouwenspersoon.
- Taak 3: Signaleren en adviseren. De mogelijke trends die MKBvertrouwenspersoon signaleert zullen in een (geanonimiseerd) jaarverslag worden weergegeven en mondeling worden besproken met het management, zonder de vertrouwelijkheid van de werknemers in gevaar te brengen.



2. De door MKBvertrouwenspersoon verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als bindend advies en zijn slechts adviseren van aard, doch zal MKBvertrouwenspersoon de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
3. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van MKBvertrouwenspersoon kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.
4. Opdrachtgever zal MKBvertrouwenspersoon schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 9 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. MKBvertrouwenspersoon is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.
2. Als de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van MKBvertrouwenspersoon, MKBvertrouwenspersoon een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

Artikel 10 - Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. Betaling dient bij voorkeur vooraf te geschieden in de valuta waarin is gefactureerd via de aangegeven methode, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. De kosten van de extra/nadere Diensten worden achteraf berekend aan de hand van de door MKBvertrouwenspersoon opgestelde urenregistratie (nacalculatie).
3. Als MKBvertrouwenspersoon op locatie van Opdrachtgever/melder de opdracht (deels) uitvoert, worden hiervoor bijkomende kosten (reis- en parkeerkosten) gerekend, tenzij anders overeengekomen.
4. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door MKBvertrouwenspersoon ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Als een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.



6. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, is MKBvertrouwenspersoon gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven (slechts) volgens de voorwaarden van de Overeenkomst schriftelijk aan te passen, met inachtneming van een termijn van tenminste 3 maanden vanaf de totstandkoming van de Overeenkomst waarin de prijzen niet stijgen. Bij prijsverhogingen binnen 3 maanden na totstandkoming van de Overeenkomst is Opdrachtgever bevoegd de Overeenkomst te ontbinden met een schriftelijke verklaring. Indien Opdrachtgever niet binnen 30 dagen na mededeling van de prijswijziging aan MKBvertrouwenspersoon heeft laten weten gebruik te willen maken van zijn ontbindingsbevoegdheid, mag MKBvertrouwenspersoon er gerechtvaardigd op vertrouwen dat Opdrachtgever met de prijswijziging heeft ingestemd.
7. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
8. MKBvertrouwenspersoon is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk als en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
9. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling tegenover Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 11 - Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 14 dagen heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal MKBvertrouwenspersoon zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechterlijke kosten volgens artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechterlijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Als MKBvertrouwenspersoon meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 12 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. MKBvertrouwenspersoon gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts volgens de geldende normen gebruiken. Als daartoe gevraagd zal MKBvertrouwenspersoon de betrokkene hierover informeren.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van MKBvertrouwenspersoon verwerkt worden. Opdrachtgever staat er ook voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever MKBvertrouwenspersoon tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.



3. Als MKBvertrouwenspersoon op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

Artikel 13 - Opschorting en ontbinding

1. MKBvertrouwenspersoon heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht als een voor MKBvertrouwenspersoon gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.
2. MKBvertrouwenspersoon is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.
3. MKBvertrouwenspersoon is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.
4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor al uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om MKBvertrouwenspersoon te vergoeden voor elk financieel verlies dat MKBvertrouwenspersoon lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

Artikel 14 - Overmacht

1. MKBvertrouwenspersoon is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmacht situatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van MKBvertrouwenspersoon wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van MKBvertrouwenspersoon, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens derden aan MKBvertrouwenspersoon zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van MKBvertrouwenspersoon.com of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van MKBvertrouwenspersoon buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt voor de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. MKBvertrouwenspersoon is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.



Artikel 15 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Als enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van MKBvertrouwenspersoon alleen geacht te bestaan indien MKBvertrouwenspersoon dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.
2. Als sprake is van toerekenbare tekortkoming van MKBvertrouwenspersoon, is MKBvertrouwenspersoon uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever MKBvertrouwenspersoon binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en MKBvertrouwenspersoon deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat MKBvertrouwenspersoon in staat is om adequaat te reageren.
3. Als het verrichten van Diensten door MKBvertrouwenspersoon leidt tot aansprakelijkheid van MKBvertrouwenspersoon, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid tijdens MKBvertrouwenspersoon. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel. De aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot het schadebedrag welk door de verzekeringsmaatschappij maximaal wordt uitgekeerd per aanspraak per jaar.
4. MKBvertrouwenspersoon sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. MKBvertrouwenspersoon is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.
5. Opdrachtgever vrijwaart MKBvertrouwenspersoon voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door MKBvertrouwenspersoon geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van MKBvertrouwenspersoon.
6. Enige door MKBvertrouwenspersoon opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van MKBvertrouwenspersoon.
7. De inhoud van het opgeleverde advies van MKBvertrouwenspersoon is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van MKBvertrouwenspersoon opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van MKBvertrouwenspersoon. MKBvertrouwenspersoon is niet gehouden aan enige vorm van restitutie als dit het geval is.
8. Als door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is MKBvertrouwenspersoon nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde en ook het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in MKBvertrouwenspersoon haar eigen advies.



9. MKBvertrouwenspersoon staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens MKBvertrouwenspersoon.com verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

10. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van MKBvertrouwenspersoon vervallen als deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij MKBvertrouwenspersoon binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van MKBvertrouwenspersoon.

Artikel 16 - Geheimhouding

1. MKBvertrouwenspersoon en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet ook worden aangenomen als men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing als de betreffende informatie al openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan MKBvertrouwenspersoon bekend gemaakt is en/of op andere wijze door MKBvertrouwenspersoon is verkregen.

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door MKBvertrouwenspersoon opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging over de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht MKBvertrouwenspersoon steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.

3. Indien MKBvertrouwenspersoon op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en MKBvertrouwenspersoon zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is MKBvertrouwenspersoon niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door MKBvertrouwenspersoon aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van MKBvertrouwenspersoon vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal MKBvertrouwenspersoon vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van MKBvertrouwenspersoon is verspreid.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen MKBvertrouwenspersoon en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.



Artikel 17 - Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van MKBvertrouwenspersoon waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij MKBvertrouwenspersoon.com en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
2. Als overeengekomen is dat aan of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van MKBvertrouwenspersoon worden overgedragen aan Opdrachtgever, is MKBvertrouwenspersoon gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Opdrachtgever. Een dergelijke vergoeding dient door Opdrachtgever te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.
3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van MKBvertrouwenspersoon rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van MKBvertrouwenspersoon. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door MKBvertrouwenspersoon opgeleverde zaken, dient MKBvertrouwenspersoon expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.
4. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van MKBvertrouwenspersoon rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.
5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

Artikel 18 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan MKBvertrouwenspersoon verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan MKBvertrouwenspersoon zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
2. Opdrachtgever vrijwaart MKBvertrouwenspersoon van elke aansprakelijkheid door het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Opdrachtgever vrijwaart MKBvertrouwenspersoon voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden en ook van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.



4. Opdrachtgever vrijwaart MKBvertrouwenspersoon voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder ook verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).
5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan MKBvertrouwenspersoon verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 19 - Klachten

1. Als Opdrachtgever niet tevreden is over de service van MKBvertrouwenspersoon of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via frank@mkbvertrouwenspersoon.com met als onderwerp KLACHT. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil MKBvertrouwenspersoon de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. MKBvertrouwenspersoon zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 20 - Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen MKBvertrouwenspersoon en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. MKBvertrouwenspersoon heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.
4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen MKBvertrouwenspersoon en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Zuidhorn, 19 september 2022.