**Algemene voorwaarden van Flow Mantelzorgmakelaar, Achtersloot 57 te IJsselstein, vertegenwoordigd door Jantine Martens.**

**Artikel 1 Definities**

Tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven, worden de onderstaande termen in de navolgende betekenis gebruikt:

1. Opdrachtgever: degene die de opdracht voor de werkzaamheden aan Flow Mantelzorgmakelaar heeft gegeven.
2. Flow Mantelzorgmakelaar: opdrachtnemer die deze algemene voorwaarden gebruikt.
3. BZMN: de beroepsvereniging voor cliëntondersteuners.
4. BCMB: de beroepsvereniging voor mantelzorgmakelaars.

**Artikel 2 Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden, offertes en overeenkomsten tussen Flow Mantelzorgmakelaar 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 Flow Mantelzorgmakelaar 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.
5. Indien Flow Mantelzorgmakelaar niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Flow Mantelzorgmakelaar in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarde te verlangen.

**Artikel 3 Offertes en aanbiedingen**

1. Alle offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend behalve als er een geldigheidsduur in staat.
2. Bij offertes en aanbiedingen met een geldigheidsduur is Flow Mantelzorgmakelaar gebonden als de opdrachtgever de offerte binnen de termijn aanvaardt. Bij vrijblijvende offertes en aanbiedingen is Flow Mantelzorgmakelaar pas gebonden als opdrachtgever aanvaardt en Flow Mantelzorgmakelaar dit daarna schriftelijk bevestigt.
3. 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.
4. Flow Mantelzorgmakelaar is niet aan de offerte of aanbieding gebonden indien opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat Flow Mantelzorgmakelaar een kennelijke vergissing of verschrijving heeft gemaakt.
5. 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, tenzij anders aangegeven.
6. Offertes en aanbiedingen gelden niet voor toekomstige opdrachten behalve als partijen dit schriftelijk overeenkomen.

**Artikel 4 Opdracht en uitvoering**

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

**Artikel 6 Opschorting, ontbinding en opzegging**

1. Flow Mantelzorgmakelaar mag haar verplichtingen opschorten als:

* opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet volledig of te laat nakomt;
* Flow Mantelzorgmakelaar na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden te weten komt waardoor bij Flow Mantelzorgmakelaar 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 Flow Mantelzorgmakelaar de overeenkomst in redelijkheid niet meer volgens afspraak kan uitvoeren;
* nakoming van de overeenkomst onmogelijk is geworden.

1. Als Flow Mantelzorgmakelaar haar verplichtingen opschort, behoudt zij haar rechten uit de wet en de overeenkomst.
2. Bij ontbinding van de overeenkomst zijn de vorderingen van Flow Mantelzorgmakelaar direct opeisbaar.
3. Flow Mantelzorgmakelaar Is niet aansprakelijk voor schade en kosten die ontstaan door opschorting, ontbinding of opzegging.
4. Als de ontbinding aan opdrachtgever kan worden toegerekend, heeft Flow Mantelzorgmakelaar recht op vergoeding van directe en indirecte schade en kosten.
5. Flow Mantelzorgmakelaar mag de overeenkomst direct ontbinden als opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt en dit de ontbinding rechtvaardigt.
6. Als de overeenkomst door Flow Mantelzorgmakelaar wordt opgezegd, zorgt Flow Mantelzorgmakelaar 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 Flow Mantelzorgmakelaar geen verplichting tot overdracht.
7. Flow Mantelzorgmakelaar 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 Flow Mantelzorgmakelaar zijn in deze gevallen direct opeisbaar.
8. Als opdrachtgever de opdracht (gedeeltelijk) annuleert, worden alle gemaakte kosten en gereserveerde arbeidstijd in rekening gebracht.

**Artikel 7 Overmacht**

1. Flow Mantelzorgmakelaar hoeft haar verplichtingen niet na te komen als sprake is van overmacht.

2. Van overmacht is sprake als Flow Mantelzorgmakelaar gehinderd wordt door voorziene of onvoorziene oorzaken die buiten haar invloedsfeer liggen en die niet aan haar kunnen worden toegerekend maar waardoor Flow Mantelzorgmakelaar niet in staat is om haar verplichtingen na te komen. Dit omvat ook werkstakingen bij Flow Mantelzorgmakelaar en derden.

3. Flow Mantelzorgmakelaar kan haar verplichtingen opschorten zo lang 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. Flow Mantelzorgmakelaar stuurt een deelfactuur toe.

**Artikel 8 Betaling en Incasso**

1. Opdrachtgever dient de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen.  
2. Flow Mantelzorgmakelaar geeft aan op welke bankrekening de betaling moet plaatsvinden.

3. Flow Mantelzorgmakelaar 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. Flow Mantelzorgmakelaar 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 Flow Mantelzorgmakelaar de betaling weigeren. Als opdrachtgever alleen de hoofdsom betaalt maar niet de rente en incassokosten, dan mag Flow Mantelzorgmakelaar de betaling ook weigeren.

7. Als opdrachtgever bezwaar heeft tegen de hoogte van de factuur moet hij dit binnen 14 dagen laten weten aan Flow Mantelzorgmakelaar.

8. Opdrachtgever overlegt met Flow Mantelzorgmakelaar of hij de factuur bij bezwaar geheel of gedeeltelijk zal betalen. Flow Mantelzorgmakelaar 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. Flow Mantelzorgmakelaar is alleen aansprakelijk voor directe schade. Flow Mantelzorgmakelaar 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 Flow Mantelzorgmakelaar toegerekend kunnen worden en die gemaakt worden om de gebrekkige prestatie van Flow Mantelzorgmakelaar 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. Flow Mantelzorgmakelaar 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 Flow Mantelzorgmakelaar is altijd beperkt tot het bedrag dat de verzekering van Flow Mantelzorgmakelaar in dat geval betaalt.

**Artikel 10 Vrijwaring**

1. Derden kunnen geen rechten ontlenen aan de overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart Flow Mantelzorgmakelaar voor alle aanspraken van derden bij de uitvoering van de overeenkomst.

2. Opdrachtgever garandeert Flow Mantelzorgmakelaar 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 Flow Mantelzorgmakelaar zijn gemaakt kunnen rechten van intellectueel eigendom rusten.
2. Flow Mantelzorgmakelaar behoudt het eigendomsrecht op werk en totdat ze zijn geleverd en betaald.
3. Flow Mantelzorgmakelaar 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 Flow Mantelzorgmakelaar.
4. Herpublicatie, publicatie in een ander medium of elk ander gebruik dan overeengekomen, is niet toegestaan zonder de schriftelijke toestemming van Flow Mantelzorgmakelaar. Flow Mantelzorgmakelaar kan voor de toestemming een vergoeding vragen. Gebruik door derden is niet toegestaan.
5. Bij publicatie is naamsvermelding van Flow Mantelzorgmakelaar verplicht. Flow Mantelzorgmakelaar kan bepalen dat haar naam niet wordt vermeld. Flow Mantelzorgmakelaar kan schadevergoeding vorderen als haar naam niet vermeld wordt.
6. Opdrachtgever moet goedkeuring vragen aan Flow Mantelzorgmakelaar om geleverde werken ingrijpend te wijzigen. Flow Mantelzorgmakelaar 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.