

Algemene Voorwaarden MAKO-Health

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

1. Definities

In deze algemene voorwaarden en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a) *activiteit*: alle door de ondernemer aangeboden diensten, waaronder workshops, trainingen, begeleidings- of coachingstrajecten en groepsactiviteiten;
- b) *deelnemer*: iedere natuurlijke persoon die deelneemt aan een activiteit georganiseerd door ondernemer;
- c) *duurzame gegevensdrager*: ieder hulpmiddel dat de ondernemer in staat stelt om persoonlijk aan haar gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- d) *ondernemer*: de natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelt, al dan niet mede via een andere persoon die namens haar of voor haar rekening optreedt;
- e) *zelfstandige derde*: de natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelt, al dan niet mede via een andere persoon die namens haar of voor haar rekening optreedt;
- f) *ondubbelzinnige verklaring*: de verklaring van een opdrachtgever aan ondernemer die slechts voor één uitleg vatbaar is. De verklaring bevat in ieder geval:
 - i) naam van de opdrachtgever;
 - ii) (factuur)adres;
 - iii) postcode;
 - iv) woonplaats;
 - v) telefoonnummer;
 - vi) e-mailadres;
 - vii) order- of factuurnummer;
 - viii) opdracht waarop de verklaring betrekking heeft.
- g) *opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;
- h) *overeenkomst op afstand*: de overeenkomst die tussen de ondernemer en de opdrachtgever wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van ondernemer en opdrachtgever en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;

2. De ondernemer

Ondernemer:	MAKO-Health
Gestigd te:	Lisdoddelaan 13 3451 PL Vleuten
KvK-nummer:	57559872
E-mailadres:	info@mako-health.nl
Telefoonnummer:	+31 (0) 6 24737444

3. De onderneming

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aan de MAKO-Health gelieerde website, waaronder www.mako-health.nl.

4. Toepasselijkheid

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en opdrachtgever.
- 2) Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3) Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan, in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal, voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 4) De algemene voorwaarden zijn te allen tijde te raadplegen op de websites van de ondernemer.
- 5) Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke dienstvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

5. Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de opdrachtgever zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Hoofdstuk 2 De overeenkomst

6. Offerte

- 1) Door ondernemer verstrekte offertes of mondelinge overeenkomsten zijn geheel vrijblijvend, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) Offertes en mondelinge overeenkomsten gedaan door ondernemer gelden als een aanbod als bedoeld in art 8 van deze Algemene Voorwaarden en zijn 14 dagen geldig.

7. Prijs

- 1) Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven of kennelijke fouten.
- 2) Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
- 3) Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b) de opdrachtgever de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
- 4) De in het aanbod van diensten genoemde prijzen zijn exclusief eventuele reis- en overige onkosten gemaakt ten behoeve van deelnemer, zoals bijvoorbeeld declaratie van ingeschakelde derden.
- 5) De in het aanbod van diensten genoemde prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders aangegeven.

8. Aanbod

- 1) Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de opdrachtgever mogelijk te maken.

- 2) Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden diensten.
- 3) Voordat de opdrachtgever gebonden is aan een overeenkomst op afstand, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod, verstrekt de ondernemer de opdrachtgever op duidelijke en begrijpelijke wijze, voor zover van toepassing op dat aanbod, de volgende informatie:
 - a) de totale prijs van de dienst, met inbegrip van alle belastingen;
 - b) in voorkomend geval, alle extra vracht-, leverings-, reis-en verblijf- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs op voorhand niet kunnen worden berekend, het feit dat dergelijke kosten verschuldigd kunnen zijn;
 - c) de wijze waarop de overeenkomst tot stand komt en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - d) het al dan niet van toepassing zijn van het ontbindingsrecht;
 - e) de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de ondernemer zich verbindt de diensten te verlenen en, voor zover van toepassing, het klachtafhandelingsbeleid van de ondernemer;
 - f) de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - g) de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
 - h) of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de opdrachtgever te raadplegen is;
 - i) de manier waarop de opdrachtgever, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
 - j) de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
 - k) de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de opdrachtgever deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;
 - l) de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie; en
 - m) indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, de uiterlijke geldigheidsduur of de uitdrukkelijke voorwaarden waaronder het aanbod kan worden aanvaard.
- 4) Kennelijke fouten in het aanbod, kennelijke verschrijvingen daaronder begrepen, binden de ondernemer niet. Uitdrukkelijk hierbij genoemd zijn fouten in de aanbieding geadverteerd elders dan op de site van de ondernemer, waarbij de informatie op de site van de ondernemer te allen tijde als leidend wordt beschouwd. Mede onder een kennelijke fout wordt verstaan een dusdanig laag aanbod dat de opdrachtgever wist of in redelijkheid behoorde te weten dat het een kennelijke verschrijving in het aanbod betrof.
- 5) In geval de opdrachtgever is ingegaan op een aanbod met een kennelijke verschrijving of kennelijke fout, wordt de opdrachtgever onverwijld per e-mail van de kennelijke fout op de hoogte gesteld. In de e-mail wordt tevens een termijn gesteld waarbinnen de opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden in te gaan op het juiste aanbod.

9. Overeenkomst

- 1) De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de opdrachtgever en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 2) Indien de opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van dat aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
- 3) Indien de overeenkomst langs elektronische weg tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige webomgeving. Indien de opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

- 4) Indien bij de ondernemer na het sluiten van de overeenkomst ter harer kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan de betalingsverplichting gaat voldoen, mag de ondernemer de nakoming van haar deel van de overeenkomst opschorten, de overeenkomst ontbinden of aan de uitvoering van de overeenkomst bijzondere voorwaarden verbinden.
- 5) De ondernemer stuurt de opdrachtgever bij de dienst de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, mee:
 - a) het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de opdrachtgever met klachten terecht kan;
 - b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de opdrachtgever van het ontbindingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het ontbindingsrecht;
 - c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d) de in artikel 7 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de opdrachtgever heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
 - e) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

Hoofdstuk 3 Uitvoering van de overeenkomst

10. Levering

- 1) De ondernemer neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
- 2) Indien de uitvoering van de activiteit moet worden verplaatst, of indien de activiteit niet, dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de opdrachtgever hiervan onverwijld bericht. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
- 3) Indien tussen ondernemer en opdrachtgever een termijn voor levering van de dienst is overeengekomen, is deze termijn geen fatale termijn, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 4) Het overschrijden van de termijn levert geen grond op voor schadevergoeding of ontbinding, tenzij expliciet is opgenomen dat de termijn een fatale termijn betreft.
- 5) Indien de dienst wordt uitgevoerd in samenwerking met derden, is iedere partij bij de overeenkomst zelfstandig verantwoordelijk voor de levering van zijn of haar gedeelte van de dienst. Ondernemer aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid voor de levering van de dienst, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

11. Betaling

- 1) Betaling is mogelijk op de daartoe door de ondernemer aangeboden betaalmethoden.
- 2) Voorzover niet anders is overeengekomen, dienen de door de opdrachtgever verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 8 dagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in art. 11 lid 1 van deze voorwaarden. Deze termijn vangt aan nadat de opdrachtgever de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
- 3) Bij de verkoop van diensten aan opdrachtgever mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de opdrachtgever geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
- 4) De opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
- 5) In geval van wanbetaling van de opdrachtgever heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de opdrachtgever kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.
- 6) Onder redelijke kosten als bedoeld in lid 5 van dit artikel worden verstaan kosten, gemaakt verband houdend met het incasseren van de openstaande vorderingen. De kosten voor het incasseren van de openstaande vordering worden gesteld op 15% van de openstaande facturen, tenzij wettelijk gezien een ander percentage wordt gehanteerd.

12. Werkzaamheden door derden

- 1) Ondernemer is bevoegd werkzaamheden onder zijn leiding door anderen te doen uitvoeren en ten aanzien van onderdelen ook de leiding aan anderen over te laten, zulks onverminderd zijn verantwoordelijkheid voor de deugdelijke nakoming van de opdracht.
- 2) Maakt de behoorlijke realisatie van een activiteit het aanstellen van een of meer derde zelfstandigen noodzakelijk, dan gaat opdrachtgever daartoe niet over dan na overleg met de ondernemer.
- 3) Kosten van lid 2 bedoelde derde zelfstandigen komen voor rekening van opdrachtgever, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 4) In het geval opdrachtgever meerdere derde zelfstandigen aanstelt, bepaalt opdrachtgever welke zelfstandige verantwoordelijk is voor de afstemming van de activiteit en welke zelfstandige verantwoordelijk is voor de besturing van het proces van de activiteit van de verschillende zelfstandigen.
- 5) Schrijft de opdrachtgever ondernemer een persoon voor, van wie ondernemer bij de uitvoering van zijn verplichtingen gebruik dient te maken, dan legt ondernemer de voorwaarden waaronder hij en de voorgeschreven persoon voornemens zijn te contracteren voor aan de opdrachtgever, die deze goedkeurt en/of aanvaardt.

Hoofdstuk 4 Ontbinden en geschillen

13. Ontbinden, wijzigen, verplaatsen door opdrachtgever

- 1) De opdrachtgever kan, na bevestiging van de overeenkomst door ondernemer, de overeenkomst niet kosteloos ontbinden, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) In het geval de activiteit reeds is aangevangen heeft opdrachtgever een maand opzegtermijn, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 3) Indien de opdrachtgever de overeenkomst wenst te ontbinden voorafgaand aan de eerste activiteit of indien de opdrachtgever niet komt opdagen worden de volgende kosten in rekening gebracht:
 - a) tot drie weken voor aanvang van de activiteit: 50% van het overeengekomen maandbedrag;
 - b) binnen drie weken voor aanvang van de activiteit: 100% van het overeengekomen maandbedrag;
 - c) no show: 100% van het overeengekomen maandbedrag.
- 4) De termijnen als bedoeld in lid 2 van dit artikel worden gerekend vanaf de dag van de activiteit. Bestaat de opdracht uit een reeks van activiteiten dan wordt de onder de termijn van lid 2 van dit artikel verstaan de dag waarop de eerste activiteit in een reeks van activiteiten plaatsvindt.
- 5) De opdrachtgever oefent het ontbindingsrecht uit door onverwijld aan de ondernemer een daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring te doen.
- 6) Indien de opdrachtgever gebruik maakt van zijn recht van ontbinding geldt, met betrekking tot de in lid 2 van dit artikel genoemde termijn, als dag waarop de opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden de dag waarop de ondubbelzinnige verklaring de ondernemer heeft bereikt.
- 7) Op de opdrachtgever rust de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het recht van ontbinding.
- 8) In geval van overmacht of indien opdrachtgever of deelnemer zich hier door onvoorziene omstandigheden genoodzaakt ziet, kan opdrachtgever of deelnemer de overeenkomst wijzigen of verplaatsen.
- 9) Wijzigen of verplaatsen in geval van overmacht kan schriftelijk of mondeling, in overeenstemming met ondernemer.
- 10) In geval van wijziging of verplaatsing bevestigt ondernemer de wijziging of verplaatsing schriftelijk.

14. Ontbinden, wijzigen, verplaatsen

- 1) De ondernemer kan, indien zij zich door onvoorziene omstandigheden genoodzaakt ziet, de overeenkomst ontbinden, wijzigen of verplaatsen.
- 2) Het aanbieden van een vervangende, gewijzigde of verplaatste activiteit geldt als een nieuw aanbod, dat door opdrachtgever aanvaard moet worden.

- 3) Indien het niet mogelijk is een vervangende activiteit aan te bieden of indien opdrachtgever het aanbod van ondernemer niet accepteert, maakt ondernemer onverwijld het door opdrachtgever betaalde bedrag terug over.
- 4) Voor eventuele (verdere) schade is de ondernemer niet aansprakelijk. Uitsluitend opdrachtgever is aansprakelijk voor eventuele verdere schade door de ontbinding.

15. Geschillen

- 1) Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

20. Deponering

- 1) Deze voorwaarden zijn gedeponeerd bij: <http://www.voorwaarden.net>