

Algemene Voorwaarden.

1. In deze algemene voorwaarden verstaan wij onder Opdrachtnemer: MAX Support en onder Opdrachtgever: de natuurlijke of de rechtspersoon die aan MAX Support opdracht verleent tot het verrichten van diensten.
2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en leveringen van opdrachtnemer.

Artikel 2 Offertes

1. Offertes van opdrachtnemer zijn gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever is verstrekt.
2. Al onze offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
3. Alle offertes zijn 90 dagen geldig vanaf de offerte vermelde datum. Na deze datum kunnen aan de onderliggende offerte geen rechten worden ontleend.
4. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 3 Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van de offerte door de opdrachtgever of door een bevestiging via mail.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, worden overeenkomsten aangegaan voor de duur van de opdracht.
3. De opdrachtgever kan een overeenkomst met betrekking tot een aanbieding c.q. levering gedurende een bedenktijd van 14 dagen na de totstandkoming zonder opgave van redenen ontbinden. De opdrachtnemer mag de opdrachtgever vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van reden(en) verplichten.

Artikel 4 Tarieven en beloning

1. De tarieven zijn exclusief reis- en verblijfskosten tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de offerte.
2. Beloning van opdrachtnemer door opdrachtgever is niet afhankelijk van de uitkomst van de betreffende opdracht.
3. Alle werkzaamheden die niet in de offerte of overeenkomst zijn vermeld, maar wel in opdracht van opdrachtgever zijn uitgevoerd, worden als meerwerk op basis van de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 5 Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer heeft tegenover opdrachtgever een inspanningsverplichting om de door haar te verrichten werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uit te voeren overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.
2. Indien het voor een goede uitvoering van de opdracht vereist is, heeft de opdrachtnemer het recht de opdracht of een gedeelte daarvan uit te besteden. Dit gebeurt altijd in onderling overleg.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig zijn verstrekt, heeft de opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

Artikel 6 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtgever zal de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. In afwijking van lid 3 zal opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging en/of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 7 Geheimhouding

Opdrachtnemer is zich bewust van zijn verplichtingen tegenover onbevoegden strikte geheimhouding te betrachten ten aanzien van alles wat opdrachtnemer bekend wordt en waarvan opdrachtnemer weet of kan vermoeden, dat een en ander van vertrouwelijke aard is.

Artikel 8 Intellectueel eigendom en gebruiksrecht

1. Het auteursrecht en eventuele andere intellectuele eigendomsrechten blijven berusten bij opdrachtnemer.
2. Alle door opdrachtnemer geproduceerde en/of verstrekte stukken, zoals lesmateriaal, rapporten, adviezen, protocollen, berekeningen enz., zijn uitsluitend bestemd voor gebruik door opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of door anderen dan opdrachtnemer ten uitvoer worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen of tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

Artikel 9 Annuleringen en verplaatsingen

1. Opdrachtgever heeft tot en met 14 dagen na een schriftelijk akkoord op de overeenkomst de tijd om de afgesproken werkzaamheden kosteloos te annuleren.
2. Indien de opdrachtgever annuleert binnen 120 dagen voor aanvang van activiteiten, dan is de opdrachtgever 75% de waarde van de overeenkomst aan de opdrachtnemer verschuldigd.
3. Indien de opdrachtgever annuleert binnen 90 dagen voor aanvang van activiteiten, dan is de opdrachtgever 100% de waarde van de overeenkomst aan de opdrachtnemer verschuldigd.
4. Indien opdrachtnemer voor een correcte uitvoering van de overeenkomst reeds contracten met derden heeft afgesloten, welke door de onder punt 1 van dit artikel bedoelde annulering komen te vervallen, is de opdrachtgever verplicht alle door opdrachtnemer te maken kosten om deze contracten te ontbinden, aan opdrachtnemer te vergoeden.
5. Indien de opdrachtgever geen passende trainingsruimte kan faciliteren bij aanvang van de werkzaamheden, die voldoet aan de gestelde eisen in de offerte, behoudt opdrachtnemer het recht om de werkzaamheden te annuleren. De opdrachtgever is dan 100% de waarde van de overeenkomst aan de opdrachtnemer verschuldigd.
6. Indien de opdrachtgever activiteiten verplaatst, dan is de opdrachtgever 50% de waarde van de overeenkomst aan de opdrachtnemer verschuldigd.
7. Annulering en/of verplaatsingen van de overeenkomst door opdrachtgever kan alleen schriftelijk of per e-mail geschieden en dient door opdrachtnemer schriftelijk of per e-mail bevestigd te worden.

Artikel 10 Overmacht

1. Indien opdrachtnemer zijn verplichtingen, voortvloeiende uit de in artikel 3 genoemde overeenkomst niet, onvoldoende of onvolledig kan nakomen ten gevolge van oorzaken van buiten zijn schuld of risicosfeer of om andere redenen van overmacht, worden genoemde verplichtingen opgeschort.
2. De in lid 1 van dit artikel genoemde opschorting vindt plaats tot op het moment dat opdrachtnemer in staat is aan zijn verplichtingen te voldoen.
3. Bij een vertraging van meer dan zes maanden hebben zowel opdrachtnemer, als opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.
4. Bij ontbinding van de overeenkomst omwille van de in dit artikel genoemde redenen, worden alle reeds gemaakte kosten van opdrachtnemer door opdrachtgever vergoed.

Artikel 11 Vervanging bij ziekte

1. Indien opdrachtnemer verhinderd is en de werkzaamheden niet kan uitvoeren of voortzetten, dan zal opdrachtnemer zich inspannen om de deze werkzaamheden al dan niet tijdelijk door een vervanger te laten uitvoeren. Opdrachtnemer zal zich maximaal inspannen om ervoor te zorgen dat enige vervanger over kwaliteiten beschikt die worden gevraagd voor de uitoefening van de werkzaamheden. De opdrachtgever kan een dergelijk voorstel op redelijke gronden afwijzen.
2. Betaling van deze opdracht zal, indien opdrachtnemer voor geschikte vervanging heeft gezorgd, geschieden zoals overeengekomen in de overeenkomst die door opdrachtnemer ondertekend is.

Artikel 12 Betaling

1. Het volgens de factuur verschuldigde bedrag dient door opdrachtgever te worden voldaan binnen 15 werkdagen na de factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Bij opdrachten met een looptijd langer dan een maand kunnen de kosten periodiek in rekening gebracht worden conform in de opdracht overeengekomen termijnen en termijnbedragen.
3. Wanneer de betaling niet, niet tijdig of niet volledig, plaatsvindt, is over het na de betalingstermijn openstaande bedrag, inclusief BTW, een rente verschuldigd van 1% per maand of gedeelte daarvan, te berekenen vanaf het verstrijken van de betalingstermijn.
4. Bij achterwege blijven van geheel of gedeeltelijke betaling staat het opdrachtnemer vrij de vordering ter incasso uit handen te geven. In dat geval komen alle gerechtelijke en/of buitenrechtelijke kosten ten laste van opdrachtgever.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer verplicht zich de gegeven opdrachten naar beste vermogen en kunnen uit te voeren.
2. Opdrachtnemer is alleen aansprakelijk voor directe schade, nimmer voor gevolgschade, zoals gederfde winst.
3. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid jegens opdrachtgever voor schade ontstaan als gevolg van een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming of door onrechtmatige daad.
4. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gehouden, indien de wederpartij/opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks op een derde dan wel op zijn verzekeringsmaatschappij te verhalen.
5. Indien in een gerechtelijke procedure mocht worden vastgesteld, dat opdrachtnemer toch aansprakelijkheid dient te dragen, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot de directe schade van het schadegeval, met een maximum van 50% van het tarief dat op de betreffende opdracht door opdrachtnemer gefactureerd kon worden.

Artikel 14 Toepasselijk recht

Op iedere overeenkomst tussen een opdrachtgever en opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 15 Klachtenregeling

Hoewel opdrachtnemer zijn uiterste best doet om trajecten zo goed mogelijk te laten verlopen, kan het gebeuren dat opdrachtgever ergens niet tevreden over is. Hieronder vindt u onze klachtenregeling.

1. Opdrachtgever kan een klacht tot 2 weken na de uitvoeringsdatum schriftelijk of via e-mail melden bij opdrachtnemer.
2. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat de klacht door MAX Support is ontvangen.
3. De klacht wordt in eerste instantie onderzocht door de interne klachtencommissie van MAX Support, bestaande uit de directeur van MAX Support, Paul Kreijne en de persoon die in opdracht van MAX Support de opdracht heeft uitgevoerd.
4. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.
5. Verlenging van de in lid 4 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
6. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
7. Indien bovenstaande procedure niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij de commissie van beroep.
8. De leden van de commissie van beroep worden voor bepaalde tijd benoemd door de directie van MAX Support in de volgende samenstelling:
 - de voorzitter die niet werkzaam is voor de directie van MAX Support, genaamd; Maryse van de Plasse.
 - een docent, genaamd; Sander Konings
 - een persoon die niet behoort tot MAX Support, genaamd; Dick van Bochove
9. De uitspraak van deze commissie is bindend.
10. Klachten worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.
11. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Artikel 16 Wijziging van de voorwaarden

1. Herziening van deze algemene voorwaarden door de opdrachtnemer is steeds mogelijk. De inwerkingtreding wordt bij de bekendmaking c.q. deponering van de voorwaarden vermeld.
2. Opdrachtnemer dient de opdrachtgever uiterlijk 30 (dertig) dagen voor inwerkingtreding van de herziende algemene voorwaarden hiervan schriftelijk op de hoogte te brengen. Indien de opdrachtgever de wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de inwerkingtreding van de nieuwe algemene voorwaarden.