

Algemene voorwaarden ESMA dienstverlening (2018)

Artikel 1

Definities

1. **Derden:** Andere dan Esma dienstverlening en Opdrachtgever/Opdrachtnemer.
2. **Esma dienstverlening:** bedrijf dat zich richt op het verrichten van ondersteunende werkzaamheden, hierbij kan (niet limitatief) gedacht worden aan, schoonmaakwerkzaamheden, huishoudelijke werkzaamheden, ouderenhulp, boodschappenservice, eenvoudige administratieve werkzaamheden, het organiseren van een uitstapje/reisje, overige ondersteunende werkzaamheden en het ter beschikking stellen van arbeidskrachten aan bedrijven, instellingen, particulieren, PGB klanten.
3. **Opdracht:** verzoek van Opdrachtgever aan uitsluitend Esma dienstverlening om gebruik te maken van de diensten van Esma dienstverlening.
4. **Opdrachtgever:** de klant (natuurlijk persoon of rechtspersoon) die met Esma dienstverlening een Overeenkomst aangaat.
5. **Opdrachtnemer:** degene die zich jegens Esma dienstverlening verbindt tot het verrichten van werkzaamheden ter uitvoering van een overeenkomst van opdracht.
6. **Overeenkomst:** de Overeenkomst tussen Esma dienstverlening en de Opdrachtgever naar aanleiding van de Opdracht.
7. **Partijen:** Esma dienstverlening en de Opdrachtgever / Opdrachtnemer.

Artikel 2

Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Esma dienstverlening en Opdrachtgever /Opdrachtnemer, ook voor zover de voorwaarden de verhouding tussen Partijen voor en/of na de Overeenkomst regelen, tenzij Partijen schriftelijk van deze voorwaarden zijn afgeweken.
2. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het

Algemene voorwaarden ESMA dienstverlening (2018)

overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

3. Indien Esma dienstverlening niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Esma dienstverlening in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3

Opdrachten

1. De Opdrachtgever verplicht zich tot het verlenen van volledige medewerking bij de uitvoering van de Opdracht. De Opdrachtgever dient alle gegevens en/of stukken te verstrekken welke Esma dienstverlening nodig heeft voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht.
2. Esma dienstverlening is gehouden gevolg te geven aan tijdig verleende en verantwoorde aanwijzingen omtrent de uitvoering van de Opdracht. Esma dienstverlening is gerechtigd ter uitvoering van de Opdracht voor eigen rekening hulppersonen en ondergeschikten in te schakelen.
3. Indien er voor de uitvoering van de Opdracht een termijn is overeengekomen, dan is dit nimmer als een fatale termijn te beschouwen voor Esma dienstverlening.
4. Opdrachtgever dient de materialen in huis te hebben waarmee de diensten uitgevoerd dienen te worden, tenzij anders is overeengekomen.
5. De opdracht kan door Opdrachtgever uiterlijk 24 uur van te voren kosteloos worden gewijzigd. Binnen 24 uur van te voren heeft Esma dienstverlening het recht om de kosten in rekening te brengen, tenzij Esma dienstverlening besluit daarvan af te wijken op goede gronden.

Artikel 4

Duur overeenkomsten

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij Partijen schriftelijk

Esma dienstverlening
Walcherenstraat 11
1025 PL AMSTERDAM
www.esmadienstverlening.nl

Algemene voorwaarden ESMA dienstverlening (2018)

anders overeenkomen.

Artikel 5

Wijzigen Overeenkomst

1. Indien één der Partijen de inhoud of de omvang van de Overeenkomst wenst aan te vullen of te wijzigen, kunnen Partijen tijdig en in onderling overleg schriftelijk de Overeenkomst aanpassen voor zover mogelijk blijkt.
2. Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Esma dienstverlening Opdrachtgever hierover inlichten voordat de wijzigingen worden doorgevoerd.
3. Eventuele meerkosten omtrent doorgevoerde wijzigingen of aanvullingen komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen.
4. Wanneer Esma dienstverlening akkoord gaat met een wijziging die inhoudt dat de Overeenkomst gedeeltelijk of volledig wordt geannuleerd, worden de tot dan toe gemaakte kosten door Esma dienstverlening in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
5. Bij prijswijzigingen is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden binnen 3 maanden na het sluiten van de Overeenkomst

Artikel 6

Facturen

1. De facturen zullen door Esma dienstverlening na afloop van de Opdracht of, indien het een Opdracht voor langere tijd betreft, eenmaal per vier (4) weken worden toegestuurd.
2. Genoemde tarieven en aanbiedingen in de factuur gelden niet automatisch voor nieuwe Opdrachten.
3. Alle genoemde tarieven zijn exclusief BTW die van toepassing is op de Opdrachtgever specifiek, maar exclusief reiskosten, tenzij schriftelijk anders is

Esma dienstverlening
Walcherenstraat 11
1025 PL AMSTERDAM
www.esmadienstverlening.nl

Algemene voorwaarden ESMA dienstverlening (2018)

overeengekomen.

Artikel 7

Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen zeven (7) dagen na factuurdatum.
2. Indien betaling uitblijft zal Esma dienstverlening een herinnering versturen aldan per telefonisch, per e-mail, of per brief.
3. Indien Opdrachtgever de betalingstermijn en eerste herinneringstermijn overschrijdt, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn, zonder dat Esma dienstverlening voorafgaand Opdrachtgever in gebreke dient te stellen. Opdrachtgever is dan per maand de wettelijke (handels)rente verschuldigd.
4. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van betaling van de factuur.
5. Bij niet tijdige betaling is Opdrachtgever naast het verschuldigde bedrag en de daarop gerekende rente, gehouden tot een volledig loon van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke kosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. De kosten van andere invorderingsmaatregelen die Esma dienstverlening treft ten aanzien van de in verzuim verkerende Opdrachtgever, komen eveneens voor de rekening van Opdrachtgever.
6. In geval van faillissement, schuldsanering of surseance van betaling van Opdrachtgever zijn de vorderingen van Esma dienstverlening op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Algemene voorwaarden ESMA dienstverlening (2018)

Artikel 8

Aansprakelijkheid

1. Esma dienstverlening is niet aansprakelijk voor:
 - (a) Fouten en tekortkomingen van, door of namens de door Esma dienstverlening ingeschakelde derden;
 - (b) Fouten en gebreken die zich mogelijk voordoen in de dienstverlening van Esma dienstverlening;
 - (c) Onvolkomenheden, onjuistheden en kennelijke schrijffouten genoemd op de website en / of in de factuur en / of e-mail en / of overige correspondenties;
 - (d) Schade, van welke aard dan ook, als deze gelegen is in de onjuiste dan wel onvolledig verstrekte gegevens van Opdrachtgever aan Esma dienstverlening;
 - (e) Schade van Opdrachtgever ten gevolge van of naar aanleiding van de Overeenkomst of de uitvoering daarvan;
 - (f) Schade ontstaan uit opschorting.
2. Esma dienstverlening is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade.
3. Esma dienstverlening aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot het organiseren of uitvoeren van de uitstapjes/reisjes.
4. De in dit artikel bedoelde beperkingen of uitsluiting van aansprakelijkheid geldt niet voor zover sprake is van schade die het rechtstreekse gevolg is van een bewust roekeloze of opzettelijke tekortkoming van Esma dienstverlening
5. Mocht Esma dienstverlening aansprakelijk zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen de verzekering uitkeert. Indien de verzekeren om wat voor reden dan ook niet tot dekking en/of uitkering overgaat, bedraagt dit maximaal twee maal het factuurbedrag.

Algemene voorwaarden ESMA dienstverlening (2018)

Artikel 9

Opschorting en ontbinding

1. De Overeenkomst kan door Opdrachtgever/Opdrachtnemer te allen tijde worden opgezegd.
2. Indien de Opdrachtgever/Opdrachtnemer de Overeenkomst opzegt, is hij niet gehouden tot een schadevergoeding tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
3. Esma dienstverlening is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten, indien:
 - (a) De Opdrachtgever/Opdrachtnemer de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 - (a) Na het sluiten van de Overeenkomst Esma dienstverlening ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever/Opdrachtnemer de verplichtingen niet zal nakomen;
 - (b) De Opdrachtgever/Opdrachtnemer bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
4. Esma dienstverlening is gerechtigd de Opdracht wegens gewichtige redenen op te zeggen in het geval Opdrachtgever hem naar objectieve maatstaven onverantwoorde aanwijzingen voor de uitvoering van de Opdracht geeft en Opdrachtgever, nadat hem is meegedeeld waarom die aanwijzingen onverantwoord zijn, toch hieraan vasthoudt.
5. Esma dienstverlening kan de Overeenkomst alleen ontbinden indien er sprake is van een gewichtige reden of in geval van een Overeenkomst van onbepaalde tijd die niet na het uitvoeren van de diensten verloopt.

Algemene voorwaarden ESMA dienstverlening (2018)

6. Indien de Opdrachtgever/Opdrachtnemer zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Esma dienstverlening gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever/Opdrachtnemer, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
7. In geval van surseance van betaling, faillissement, schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever/Opdrachtnemer niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, zal de Overeenkomst per direct ontbonden worden.
8. De Overeenkomst eindigt van rechtswege door de dood van de Opdrachtgever /Opdrachtnemer of in geval de activiteiten van Esma dienstverlening worden gestaakt en het bedrijf wordt opgeheven.
9. Indien de Overeenkomst eindigt voordat de Opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, en de verschuldigdheid van de vergoeding afhankelijk is van de volbrenging of van het verstrijken van die tijd, heeft Esma dienstverlening het recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van de vergoeding. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door Esma dienstverlening verrichtte werkzaamheden, het voordeel dat de Opdrachtgever daarvan heeft, en de grond waarop de overeenkomst is geëindigd. Esma dienstverlening heeft in dit geval slechts recht op de volledige vergoeding, indien het einde van de overeenkomst aan de Opdrachtgever is toe te rekenen en de betaling van de volledige vergoeding, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is.

Algemene voorwaarden ESMA dienstverlening (2018)

Artikel 10

Overmacht

1. Indien Esma dienstverlening de prestatie als gevolg van overmacht niet kan nakomen, zal de Opdrachtgever/Opdrachtnemer geen schade als gevolg van het geheel of gedeeltelijk uitblijven van de prestatie op de in overmacht verkerende Esma dienstverlening mogen verhalen. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Esma dienstverlening geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Esma dienstverlening niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen bij Esma dienstverlening worden daaronder begrepen.
2. Als tijdens het intreden van de overmacht al gedeeltelijk is voldaan aan de Overeenkomst, kan Esma dienstverlening dit gedeeltelijk afzonderlijk factureren indien deze gedeeltelijke levering een afzonderlijke waarde heeft.
3. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee (2) maanden zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst bij brief buiten rechte met onmiddellijke ingang per aangetekend schrijven op te zeggen indien de overmacht bij het verstrijken van die termijn voortduurt.

Artikel 11

Vrijwaring

1. De Opdrachtgever/Opdrachtnemer vrijwaart Esma dienstverlening, haar werknemers en de door Esma dienstverlening ingeschakelde derden voor alle aanspraken van Derden die jegens Esma dienstverlening worden gedaan, naar aanleiding van schade die zij hebben geleden als gevolg van uitvoering van de Opdracht voor Opdrachtgever.

Algemene voorwaarden ESMA dienstverlening (2018)

Artikel 12

Privacy en geheimhouding

1. Esma dienstverlening volgt de Wet bescherming persoonsgegevens, en haar opvolger de Algemene Verordening Gegevensbescherming, in het omgaan met algemene en / of bijzondere persoonsgegevens van haar klanten. Een separate verkorte versie van het privacy beleid van Esma dienstverlening is beschikbaar voor haar klanten.
2. Esma dienstverlening zal nimmer gegevens aan derden verstrekken, tenzij dit wettelijk is vereist.
3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere Partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 13

Klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen acht (8) werkdagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen tien (10) dag en na voltooiing van de betreffende werkzaamheden verbaal en / of schriftelijk te worden gemeld aan Esma dienstverlening. De klachtenregeling zal nadien naar de klant worden toegestuurd en / of is eveneens op de website beschikbaar.
2. Indien een klacht gegrond is, zal Esma dienstverlening de werkzaamheden alsnog (laten) verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Esma dienstverlening slechts aansprakelijk zijn binnen de

Algemene voorwaarden ESMA dienstverlening (2018)

grenzen van artikel 8 van de overeenkomst.

Artikel 14

Boetebeding

1. Indien Opdrachtgever een van de werknemers van Esma dienstverlening of de door Esma dienstverlening ingeschakelde derden rechtstreeks benadert voor diensten die uitgevoerd kunnen worden door Esma dienstverlening, zonder tussenkomst van Esma dienstverlening, is de Opdrachtgever een boete aan Esma dienstverlening verschuldigd.
2. Indien Opdrachtgever samen met een van de werknemers van Esma dienstverlening, of de door Esma dienstverlening ingeschakelde derden, overstapt naar een andere aanbieder voor diensten die uitgevoerd kunnen worden door Esma dienstverlening, is de Opdrachtgever een boete aan Esma dienstverlening verschuldigd.
3. Onder werknemer van Esma dienstverlening wordt verstaan, alle personen die via Esma dienstverlening diensten verrichten voor Opdrachtgever.
4. Dit verbod is van toepassing tijdens het uitvoeren van de Opdracht en vervalt één (1) jaar na het einde van de Overeenkomst.
5. De boete bedraagt € 1.000,-- per werknemer en / of per de door Esma dienstverlening ingeschakelde derde.

Artikel 15

Toepasselijk recht

1. Op de Overeenkomst tussen Partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De bevoegde rechter in het arrondissement van de rechtbank van Amsterdam / Noord-Holland, is de aangewezen rechter om kennis te nemen van enig geschil op alle rechtsverhoudingen tussen Esma dienstverleningen en Opdrachtgever/Opdrachtnemer.

Esma dienstverlening
Walcherenstraat 11
1025 PL AMSTERDAM
www.esmadienstverlening.nl