

ALGEMENE VOORWAARDEN MANTEL-MATCH V.1.0

Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

Mantel-Match	De vennootschap onder firma Mantel-Match is statutair gevestigd te Kaatsheuvel (gemeente Loon op Zand) en houdt kantoor aan de Grevelingen 50, 5172 AD te Kaatsheuvel. Zij is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 68136676. Mantel-Match biedt begeleiding en ondersteuning aan cliënten met een behoefte aan gezelschap, sociaal contact, opvang, bezigheid en activiteiten. Ook ondersteuning bij administratie en/of financiële zaken wordt aangeboden. Mantel-Match houdt zich uitdrukkelijk niet bezig met het verlenen van persoonlijke zorg, behandelingen of ondersteuning in de vorm van huishoudelijke hulp. De door Mantel-Match aangeboden diensten kunnen onder bepaalde voorwaarden worden gefinancierd op grond van de Wet langdurige zorg (WLZ) of de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO). Dit kan ook in combinatie zijn met particulier gefinancierde zorg en/of aanvullende diensten.
Persoonlijke verzorging	Alle zorg die u zelf als persoon aan gaat. Daaronder valt in ieder geval alle medische handelingen en ondersteuning daarbij, verpleegkundige zorg, hulp bij het opstaan, aan-, om- of verkleden, het aan- of uittrekken van steunkousen, het helpen bij douchen of toiletbezoek en dergelijke.
Voorwaarden	De onderhavige algemene voorwaarden.
U	De natuurlijke persoon waar de diensten aan worden verleend in het kader van de met Mantel-Match gesloten overeenkomst.
Vertegenwoordiger	Uw wettelijke vertegenwoordiger, bijvoorbeeld een mentor, bewindvoerder of curator, dan wel een natuurlijke persoon die door u persoonlijk is gemachtigd om namens u op te treden.
Beschikking	Het besluit van een indicatieorgaan waarin is vastgelegd dat u in aanmerking komt voor een pgb. Het besluit bevat in ieder geval de aard, de inhoud en de omvang van de te verlenen dienstverlening.
Opdracht	U geeft aan Mantel-Match de opdracht diensten aan u te leveren. U bent de opdrachtgever en Mantel-Match is de opdrachtnemer. Na aanvaarding van die opdracht door Mantel-Match ontstaat een overeenkomst. Partijen maken samen afspraken over de te verlenen diensten. Een aanvaarde opdracht leidt tot een

	inspanningsverplichting van Mantel-Match, niet tot een resultaatsverplichting.
Overeenkomst	Alle in het kader van de opdracht gemaakte afspraken tussen u en Mantel-Match worden vastgelegd in een schriftelijke “Overeenkomst van opdracht”. De afspraken omvatten in ieder geval de aard van de werkzaamheden, de voorwaarden waaronder deze werkzaamheden plaatsvinden en de te betalen vergoedingen. Deze overeenkomst dient als basis voor de door Mantel-Match uit te voeren opdracht.
Tarief/Tarieven	De vergoeding per gewerkt uur voor de uitvoering van werkzaamheden in het kader van de overeengekomen diensten.
Dienstverlener / begeleider	De medewerker van Mantel-Match die de opdracht uitvoert en in dat kader de diensten verleent.
Activiteit	Het in georganiseerd verband doen verrichten van passende bezigheden met als doel u onder begeleiding een zinvolle tijd aan te bieden. Dit kan bestaan uit dagbesteding, begeleiding, activiteiten of dagopvang.
Website	Te raadplegen via www.mantel-match.nl .
PGB	Het Persoonsgebonden Budget.
Geneeskundige handelingen	Alle verrichtingen, waaronder inbegrepen onderzoek en het geven van advies die rechtstreeks betrekking hebben op u met als doel u van een ziekte te genezen, u voor het ontstaan daarvan te behoeden of uw gezondheidstoestand te beoordelen, een en ander zoals beschreven in artikel 7:446–468 Burgerlijk Wetboek (Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst).

Artikel 2. Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen u en Mantel-Match met betrekking tot het leveren van diensten.
2. Mantel-Match overhandigt u de voorwaarden voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst. Op uw verzoek licht Mantel-Match de voorwaarden mondeling nader toe. Deze voorwaarden zijn eveneens te raadplegen via de website van Mantel-Match.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze afwijkingen schriftelijk zijn vastgelegd in de overeenkomst of in een latere verklaring.
4. Mantel-Match behoudt zich het recht voor de voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van de eerder met u gesloten overeenkomst, wanneer u binnen een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de gewijzigde voorwaarden uw bezwaren niet schriftelijk aan Mantel-Match kenbaar heeft gemaakt. Bekendmaking geschiedt via de website en tevens via e-mail of brief.

5. Indien u bezwaar heeft gemaakt tegen een voor uw situatie nadelige wijziging in de voorwaarden, kan Mantel-Match besluiten de betreffende bepaling niet van toepassing te verklaren.

Artikel 3. Intake

1. Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst vindt er een intakegesprek plaats. Hierbij verstrekt u aan Mantel-Match alle benodigde informatie, waaronder ook de relevante medische informatie. Deze informatie wordt toegevoegd aan het dossier als bedoeld in artikel 7.
2. Tijdens of zo spoedig mogelijk na het gesprek maakt u aan Mantel-Match uw keuzes kenbaar met betrekking tot de besproken punten.
3. Indien u beschikt over een indicatie/PGB, verstrekt u bij de intake een afschrift van de beschikking op basis waarvan het PGB is toegekend. Indien u ten tijde van de ondertekening van de overeenkomst nog niet beschikt over een geldige beschikking, maar er wel een heeft aangevraagd, stuurt u deze beschikking na ontvangst zo spoedig mogelijk na.

Artikel 4. Totstandkoming Overeenkomst

1. De opdracht is niet eerder door Mantel-Match aanvaard, dan na ondertekening door beide partijen van de overeenkomst, of wanneer de uitvoering van de uit de opdracht voortvloeiende werkzaamheden feitelijk zijn aangevangen.
2. Mantel-Match kan niet worden verplicht de opdracht uit te voeren, voordat de overeenkomst door beide partijen is ondertekend.
3. In het geval de uit de opdracht voortvloeiende feitelijke werkzaamheden voor de ondertekening van de overeenkomst zijn opgestart, wordt ervan uitgegaan dat de overeenkomst is ingegaan op de datum van aanvang van die feitelijke werkzaamheden.

Artikel 5. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Mantel-Match zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goede dienstverlening uitvoeren en met inachtneming van geldende gedrags- en beroepsregels en andere toepasselijke regelgeving.
2. Mantel-Match heeft het recht de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk te laten verrichten door hulppersonen en derden.
3. In het geval de dienstverlener van Mantel-Match werkzaamheden dient te verrichten in uw privéwoning, kunnen ten aanzien van de arbeidsomstandigheden nadere voorwaarden en eisen worden gesteld aan de woning en/of de inrichting ervan.

Artikel 6. PGB-beschikking

1. In het geval dat u zorg inkoop via een PGB, waarmee u de diensten van Mantel-Match wenst te financieren, dient u een geldige beschikking te kunnen overleggen.
2. Wanneer uw situatie daartoe aanleiding geeft, kan in overleg met u worden besloten dat Mantel-Match een nieuwe beschikking (herindicatie) aanvraagt bij het indicatieorgaan.

Artikel 7. Dossier

1. Alle informatie over de door Mantel-Match te verlenen diensten wordt bewaard in een dossier. Alleen de medewerkers van Mantel-Match en door Mantel-Match ingeschakelde derden die zijn belast met de aan u te verlenen diensten hebben inzage in uw dossier.
2. U heeft recht op inzage en afschrift van het dossier. Bij inzage of afschrift kunnen uit privacyoverwegingen gegevens van derden onleesbaar zijn gemaakt.
3. Zonder uw toestemming hebben derden geen recht op inzage en afschrift van het dossier. Een uitzondering geldt voor de wettelijk vertegenwoordiger (indien van toepassing) en wanneer Mantel-Match daartoe verplicht wordt op grond van een wettelijk voorschrift.
4. Na afloop van de uitgevoerde opdracht zal dit dossier door Mantel-Match worden bewaard voor een termijn van zeven jaar.
5. Het dossier blijft te allen tijde eigendom van Mantel-Match.

Artikel 8. Tarieven en betaling

1. Bij levering van diensten, waaronder tevens begrepen levering van diensten op basis van een PGB, zal Mantel-Match de aan u geleverde diensten rechtsreeks bij u in rekening brengen.
2. Alle genoemde tarieven in aanbiedingen en offertes van Mantel-Match zijn inclusief BTW (indien van toepassing). Mantel-Match is gerechtigd de met u overeengekomen uurtarieven jaarlijks op 1 januari aan te passen. Mantel-Match mag de overeengekomen uurtarieven per direct wijzigen wanneer de wijziging verband houdt met een wijziging, verhoging of invoering van belastingen, heffingen en/of andere lasten van overheidswege. De actuele tarieven kunt u raadplegen op de website van Mantel-Match.
3. Meer- en overwerk wordt in rekening gebracht tegen het overeengekomen uurtarief.
4. Het overeengekomen uurtarief geldt voor de gewerkte uren van 9.00 uur tot 17.00 uur. Voor de werkzaamheden die Mantel-Match na 17.00 uur en tot 23.00 uur verricht, wordt een toeslag van 15% op het overeengekomen uurtarief in rekening gebracht. Voor de werkzaamheden die Mantel-Match na 23.00 uur dient te verrichten, zal zij een nader overeen te komen uurtarief in rekening brengen.
5. Voor de werkzaamheden die Mantel-Match op feestdagen verricht, wordt een toeslag van 50% op het overeengekomen uurtarief in rekening gebracht.
6. Voor werkzaamheden die verband houden met administratieve ondersteuning, boekhouding, bankzaken of verzekeringskwesties, het regelen van betalingen, financiële transacties en/of aanverwante zaken, zal Mantel-Match een nader overeen te komen uurtarief in rekening brengen.
7. Betaling dient zonder aftrek van korting of verrekening plaats te vinden door storting of overmaking op de op de factuur aangegeven bankrekening en wel binnen veertien (14) dagen na de op de factuur vermelde factuurdatum, bij gebreke waarvan u van rechtswege in verzuim bent.
8. Vanaf het moment van verzuim bent u de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag.
9. Indien u in verzuim bent, zal Mantel-Match u een aanmaning sturen, waarbij u een laatste termijn wordt gegund van veertien (14) dagen. Bij deze aanmaning zult u tevens worden geïnformeerd over de hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten, welke u onherroepelijk verschuldigd wordt indien betaling binnen deze laatste termijn uit blijft.

10. Alle buitengerechtelijke incassokosten die Mantel-Match heeft moeten maken in verband met incasso van een vordering op u zijn voor uw rekening, met inachtneming van een minimum van 15% van de openstaande vordering.
11. Mantel-Match is bevoegd de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen die Mantel-Match op u heeft – uit hoofde van deze dan wel uit hoofde van andere met u gesloten overeenkomsten – volledig zijn voldaan.
12. Alle vorderingen die Mantel-Match op u heeft worden direct en onmiddellijk opeisbaar, wanneer u of iemand namens u faillissement of surseance van betaling heeft aangevraagd, u een verzoek tot toelating in de WSNP heeft ingediend en/of er beslag is gelegd op uw bezittingen.

Artikel 9. Uw Verplichtingen

1. Bij ondertekening van de overeenkomst en gedurende de verlening van de diensten dient u zich op verzoek van Mantel-Match te kunnen legitimeren met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs.
2. Bij de intake bent u verplicht de naam en contactgegevens van een contactpersoon op te geven, behoudens wanneer sprake is van een wettelijk vertegenwoordiger. U geeft dan de gegevens van uw vertegenwoordiger op.
3. U dan wel uw vertegenwoordiger bent gehouden Mantel-Match te voorzien van alle gegevens (waaronder ook medische), waarvan Mantel-Match aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan u redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst.
4. U en uw eventuele vertegenwoordiger onthouden zich van gedrag dat schadelijk kan zijn voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten en van de dienstverleners, vrijwilligers en/of andere personen in dienst van of werkzaam in opdracht van Mantel-Match. Hieronder valt eveneens gedrag van criminele aard en ieder gedrag waarbij de persoonlijke integriteit van voornoemde personen in het gedrang komt. Ongeoorloofd gedrag kan bijvoorbeeld bestaan uit:
 - discriminatie met betrekking tot iemands ras of etnische achtergrond, handicap, geslacht, leeftijd en seksuele voorkeur;
 - mondelinge en/of lichamelijke intimidatie;
 - seksuele intimidatie;
 - verbale agressie;
 - fysieke agressie.
5. U verleent alle noodzakelijke medewerking aan de dienstverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Mantel-Match, zodat zij hun taken kunnen uitvoeren zoals vastgelegd in de overeenkomst, en zodat zij de diensten aan u veilig kunnen leveren en conform de regelgeving betreffende arbeidsomstandigheden.
6. Indien u op enig moment voorafgaand of gedurende de looptijd van de overeenkomst zorg of diensten ontvangt of gaat ontvangen van een andere dienstverlener of zorgaanbieder, dan dient u dan wel uw vertegenwoordiger Mantel-Match zo spoedig mogelijk hiervan in kennis te stellen. Mantel-Match zal deze informatie in beginsel alleen gebruiken om de begeleidingsmomenten en te verrichten werkzaamheden met de andere partij(en) zo goed mogelijk af te stemmen.
7. U bent verplicht gedurende de looptijd van de overeenkomst een verzekering voor wettelijke aansprakelijkheid (WA) aan te houden.

8. Wanneer u deelneemt aan een door Mantel-Match georganiseerde, meerdaagse activiteit, bent u verplicht een reisverzekering te sluiten.

Artikel 10. Afzegging begeleiding of activiteit

1. U mag een begeleidingsmoment of activiteit tot maximaal 48 uur van tevoren kosteloos afzeggen.
2. Bij een latere afzegging, of in het geheel geen afzegging, zal Mantel-Match het begeleidingsmoment geheel in rekening brengen, behoudens in het geval u kunt aantonen dat sprake is van overmacht. Datzelfde geldt wanneer de dienstverlener van Mantel-Match bij een begeleidingsmoment niemand thuis treft.
3. Ongeacht het moment waarop u afzegt: wanneer Mantel-Match reeds kosten voor een geplande en voor u gereserveerde activiteit heeft gemaakt, is zij gerechtigd deze reeds gemaakte kosten bij u in rekening te brengen.
4. Mantel-Match is gerechtigd een begeleidingsmoment of activiteit af te zeggen. In dat geval worden geen kosten in rekening gebracht, tenzij de afzegging te wijten is aan gedrag uwerzijds als hiervoor in artikel 9 lid 4 bedoeld.
5. Wanneer uw dienstverlener/begeleider is verhinderd en niet op het begeleidingsmoment kan verschijnen, is Mantel-Match gerechtigd in overleg met u de afspraak te verzetten en/of een vervanger te regelen.

Artikel 11. Aanpassing, opzegging en beëindiging overeenkomst

1. U bent te allen tijde gerechtigd de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
2. Wanneer de dienstverlening van Mantel-Match niet in overeenstemming (meer) is of strijdig is met enig zorgplan van een zorgverlener of geneeskundige behandeling van een medisch specialist, dan wel wanneer er andere omstandigheden zijn die daartoe aanleiding geven, zal Mantel-Match met u in overleg treden over de aanpassing van de overeenkomst. Wanneer blijkt dat aanpassing onmogelijk is, is Mantel-Match gerechtigd de overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) per direct op te zeggen.
3. Mantel-Match mag de overeenkomst eveneens (geheel of gedeeltelijk) per direct opzeggen indien zich omstandigheden voordoen welke van zodanige aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Mantel-Match kan worden verwacht. Dat is onder meer het geval wanneer u tijdens de uitvoering van de overeenkomst stelselmatig onhandelbaar en/of laakbaar gedrag vertoont als bedoeld in art. 9 lid 4, of wanneer vast komt te staan dat u bewust belangrijke informatie, die nodig is voor het correct en veilig kunnen uitvoeren van de overeenkomst, heeft achtergehouden.
4. Mantel-Match is bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst in geen geval gehouden tot enige (schade-)vergoeding jegens u.
5. Mantel-Match behoudt zich het recht voor om in voorkomende gevallen schadevergoeding te vorderen.
6. De overeenkomst eindigt per direct van rechtswege in de gevallen dat:
 - u overlijdt;
 - Mantel-Match in staat van faillissement wordt verklaard of voor haar surseance van betaling is aangevraagd;

- U een verzoek tot toelating tot de schuldsaneringsregeling heeft ingediend of als u of iemand voor u surseance van betaling of faillissement heeft aangevraagd;
- de gemeente beslist dat u geen recht meer heeft op een PGB, dan wel de indicatie waarop de te verlenen dienstverlening is gebaseerd, wordt ingetrokken. In dat geval dient u Mantel-Match in het bezit te stellen van een kopie van deze (intrekkings-) beschikking.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. Mantel-Match is jegens u aansprakelijk voor directe schade, welke het rechtstreekse gevolg is van een aan Mantel-Match toe te rekenen tekortkoming in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden, indien en voor zover de tekortkoming bestaat uit het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid en deskundigheid waarop u op grond van de opdracht had mogen vertrouwen.
2. Wanneer u van mening bent dat u schade hebt geleden door toedoen van Mantel-Match, haar dienstverleners en/of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Mantel-Match, dan dient u Mantel-Match daarvan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien dagen, schriftelijk in kennis te stellen.
3. De aansprakelijkheid van Mantel-Match is te allen tijde beperkt tot het bedrag waarop de door Mantel-Match afgesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het van toepassing zijnde eigen risico. Indien deze verzekering om wat voor reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van Mantel-Match beperkt tot de in het kader van de betreffende overeenkomst aan u in rekening gebrachte bedragen tot een bedrag van maximaal € 5.000.
4. Mantel-Match, haar dienstverleners en/of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Mantel-Match zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat zij hebben gehandeld op basis van door u verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
5. Mantel-Match is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade en gederfde winst.
6. Mantel-Match, haar dienstverleners en/of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Mantel-Match zijn nimmer aansprakelijk voor schade aan uw eigendommen, wanneer deze tijdens activiteiten worden beschadigd, verloren, gestolen of om een andere reden worden vermist dan wel teniet gaan.
7. Medicijngebruik is uw eigen verantwoordelijkheid. Mantel-Match, haar dienstverleners en/of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Mantel-Match zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen van verkeerd medicijngebruik, wanneer deze tijdens activiteiten of begeleidingsmomenten op uw verzoek of op verzoek van uw vertegenwoordiger aan u worden overhandigd.
8. Ook zijn Mantel-Match, haar dienstverleners en/of andere personen werkzaam bij of in opdracht van Mantel-Match nimmer aansprakelijk voor schade als gevolg van bijzonderheden met betrekking tot voeding, wanneer deze tijdens activiteiten of begeleidingsmomenten op uw verzoek of op verzoek van uw vertegenwoordiger aan u worden aangeboden.
9. Mantel-Match kan u ondersteuning bieden bij het aanvragen en/of berekenen van een PGB of enig andere vorm van WLZ/WMO zorg. Bij die begeleiding zal Mantel-Match alle redelijkerwijs van haar te verwachten zorg en bekwaamheid aanwenden. Mantel-Match is

echter niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuiste of onvolledige ondersteuning hierin.

10. Mantel-Match is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, buiten de beïnvloedings sfeer van Mantel-Match, en waardoor Mantel-Match niet in staat is haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Mantel-Match en ziekte of blijvende arbeidsongeschiktheid van de door de uitvoering van de overeenkomst aangewezen dienstverlener worden daaronder begrepen, evenals storingen in netwerken, storingen in telecommunicatie, infrastructuur en computerinbraak.

Artikel 13. Privacy en geheimhouding

1. Tenzij enige wetsbepaling, voorschrift of gerechtelijke uitspraak haar daartoe verplicht, is Mantel-Match verplicht tot geheimhouding tegenover derden ten aanzien van vertrouwelijke informatie die van u is verkregen.
2. Behoudens uw schriftelijke toestemming is Mantel-Match niet gerechtigd de vertrouwelijke informatie die door u aan haar ter beschikking is gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Uitzondering hierop betreft het geval dat Mantel-Match voor zichzelf optreedt in een gerechtelijke of tuchtprocedure en zij in dat kader een beroep op deze informatie wenst te doen.
3. Indien Mantel-Match op grond van wettelijke verplichtingen of een gerechtelijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken, en Mantel-Match zich niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, is Mantel-Match niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.
4. Onder derden als bedoeld in dit artikel worden niet verstaan:
 - dienstverleners en andere personen werkzaam bij of in opdracht van Mantel-Match, voor zover de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
 - uw vertegenwoordiger, voor zover de verstrekking van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van zijn taken.
5. Derden, die bij de uitvoering van de opdracht worden betrokken, zullen ten aanzien van deze feiten en omstandigheden afkomstig van de andere partij aan eenzelfde vertrouwelijke behandeling worden gebonden.
6. U verleent toestemming aan Mantel-Match om uw gegevens op te nemen en te verwerken in de persoonsregistratie van Mantel-Match, welke noodzakelijk is voor een goed beheer en exploitatie van haar dienstverlening en administratieve beheerstaken. De persoonsregistratie is slechts toegankelijk voor medewerkers Mantel-Match en kan niet door derden worden ingezien.
7. Mantel-Match zal na beëindiging van de overeenkomst uw persoonsgegevens bewaren voor een periode van tenminste zeven jaar, waarna deze gegevens zonder nadere aankondiging zullen worden vernietigd. Mantel-Match is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van de vernietiging van deze gegevens.
8. Mantel-Match neemt de redelijkerwijs mogelijke technische en organisatorische maatregelen ten behoeve van de veiligheid en beveiliging van haar gegevensbeheerssystemen, daarmee rekening houdende met de aard van de risico's, de stand van de techniek en de kosten van implementatie daarvan.

Artikel 14. Intellectuele eigendom

1. Mantel-Match behoudt zich het volledige eigendom voor van alle intellectuele eigendomsrechten op programmatuur, documentatie, merknamen, logo's of promotiemiddel en/of andere goederen op papier of op welke dragers dan ook vastgelegde informatie, welke in het kader van deze overeenkomst aan u ter beschikking zijn gesteld of waartoe u op andere wijze toegang heeft.
2. Alle door Mantel-Match verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, dossiers, mappen, verslagen, software, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door u en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van Mantel-Match worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
3. Mantel-Match behoudt het recht de door de uitvoering van de diensten toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 15. Klachten

1. Klachten over de verleende ondersteuning en/of begeleiding worden in eerste instantie behandeld conform het binnen Mantel-Match van toepassing zijnde [Klachtenreglement](#). U dient klachten schriftelijk kenbaar te maken aan Mantel-Match.
2. Het Klachtenreglement is te raadplegen via de website en ligt tevens ter inzage op het bezoekadres van Mantel-Match. Op uw verzoek zal een afschrift van het reglement kosteloos worden toegezonden.
3. In gezamenlijk overleg zal getracht worden een oplossing te vinden. Pas wanneer dat niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, bent u of uw vertegenwoordiger gerechtigd tot het nemen van eventuele juridische maatregelen.

Artikel 16. Toepasselijk recht

1. Op elke overeenkomst tussen Mantel-Match en u is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
2. Dat geldt eveneens wanneer aan een overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien u in het buitenland woonachtig bent.

Artikel 17. Geschillen

1. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
2. Alle geschillen die verband houden met of voortvloeien uit de overeenkomst worden beslecht door de bevoegde rechter in de rechtbank Zeeland-West-Brabant.

Artikel 18. Wijziging en uitleg van de Algemene Voorwaarden

1. Deze voorwaarden zullen op uw verzoek door Mantel-Match kosteloos worden toegezonden. Deze voorwaarden zijn tevens via de website te raadplegen en te downloaden.

2. Uit de overeenkomst dient te blijken welke versie van de voorwaarden op de overeenkomst van toepassing is verklaard.

Versie 1.0, januari 2017