BY MARLOUS | THE HUMAN EXPERIENCE

Algemene voorwaarden By Marlous 2026-2027
Versie 1 oktober 2026

Deze voorwaarden regelen de samenwerking bij onderzoek, advies, conceptontwikkeling, ontwerp, training, coaching, workshops, sparringpartnerwerk en spreken. De offerte of opdrachtbevestiging legt de concrete opdracht, prijs, planning en oplevering vast. Deze versie wijzigt bestaande overeenkomsten uitsluitend als partijen dat overeenkomen.

Artikel 1 Begrippen en toepasselijkheid

1.1 De onderneming die onder de handelsnaam By Marlous diensten aanbiedt, KvK 97735205, hierna te noemen "*By Marlous",* gevestigd aan Westfrankelandsestraat 66a, 3117 AT Schiedam.

1.2 Opdrachtgever: de persoon of organisatie die de opdracht verstrekt. Schriftelijk omvat ook e-mail en een elektronische opdrachtbevestiging.

1.3 Deze voorwaarden gelden voor offertes en overeenkomsten waarin zij van toepassing zijn verklaard en vóór of bij het sluiten van de overeenkomst beschikbaar zijn gesteld. Afwijkende schriftelijke afspraken in de offerte of overeenkomst gaan voor.

1.4 Voorwaarden van de opdrachtgever worden uitsluitend aanvaard wanneer By Marlous dit schriftelijk bevestigt. Dwingend recht, waaronder toepasselijke consumentenrechten, gaat altijd voor deze voorwaarden.

Artikel 2 Offertes en totstandkoming

2.1 Een offerte is 14 dagen geldig, tenzij anders vermeld. By Marlous omschrijft de werkzaamheden, resultaten of opleveringen, prijs, bijkomende kosten en planning.

De offerte bepaalt de prijs van de concrete opdracht.

2.2 De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de offerte of schriftelijke bevestiging van een overeengekomen opdracht. Een handtekening op papier is niet vereist als akkoord per e-mail of elektronisch is gegeven.

2.3 De uitvoering begint nadat akkoord is ontvangen, de noodzakelijke informatie beschikbaar is en een overeengekomen startbetaling is ontvangen. Een kennismakingsgesprek dient om de vraag te verkennen; onderzoek, advies en conceptontwikkeling zijn betaald werk zodra overeengekomen.

Artikel 3 Werkwijze en afbakening

3.1 De aanpak bestaat, afhankelijk van de opdracht, uit Experience Scan, Experience Design en Experience Development. Een Scan onderzoekt gebruikersbehoeften en de invloed van ruimte, sfeer, omstandigheden, gastvrijheid en contact. Design vertaalt de gewenste ervaring naar een concept en concrete keuzes.
Development ondersteunt toepassing met advies, workshops, training en coaching.

3.2 De offerte vermeldt welke fasen worden uitgevoerd, welke locaties of gebruikersgroepen worden onderzocht, welke interviews of sessies zijn inbegrepen, welke stukken worden opgeleverd en hoeveel feedbackrondes zijn afgesproken. Fasen kunnen afzonderlijk worden afgenomen.

3.3 Het is onze ambitie om met de overeengekomen werkzaamheden het gewenste gevoel en gedrag op te roepen of zo dicht mogelijk te benaderen. Samen met de opdrachtgever bepalen we welke ervaring we willen creëren en welke omstandigheden daaraan bijdragen. By Marlous zet haar aandacht, creativiteit en expertise in om deze ambitie te vertalen naar concrete keuzes en de afgesproken opleveringen.

3.4 Opdrachtgever verstrekt tijdig juiste informatie en toegang tot locaties en relevante betrokkenen. Opdrachtgever wijst een bevoegde contactpersoon aan en geeft gebundelde feedback binnen de afgesproken termijn. Partijen stemmen de gevolgen van ontbrekende informatie of vertraagde besluiten voor planning en scope af.

3.5 Bouwkundige, technische, juridische en financiële haalbaarheid, vergunningen en veiligheid worden door de opdrachtgever met bevoegde deskundigen beoordeeld, tenzij een specifieke verantwoordelijkheid schriftelijk aan By Marlous is opgedragen en aanvaard. Vastgoedaankoop, financiering en exploitatie behoren niet tot een advies- of conceptopdracht.

Artikel 4 Wijzigingen en meerwerk

4.1 Een wijziging van doel, deelnemersaantal, locaties, opleveringen, planning of feedbackrondes wordt vooraf besproken. By Marlous maakt de gevolgen voor prijs en planning schriftelijk kenbaar. Meerwerk start na akkoord.

4.2 Bij fixed-feeopdrachten wordt uitbreiding in beginsel met een aanvullende vaste prijs geoffreerd. Het uurtarief geldt uitsluitend wanneer partijen dat vooraf overeenkomen. Een overschrijding van interne uitvoeruren geeft op zichzelf geen recht op een hogere fixed fee.

4.3 Nieuwe tarieven of gewijzigde voorwaarden gelden voor nieuwe overeenkomsten. Bestaande overeengekomen prijzen of voorwaarden worden niet eenzijdig gewijzigd, behalve op een afzonderlijk overeengekomen en rechtsgeldige grond.

Artikel 5 Prijzen en kosten

5.1 By Marlous werkt voor maatwerkprojecten met een fixed fee per project of fase, gebaseerd op de beoogde impact en toegevoegde waarde. De overeengekomen scope en opleveringen begrenzen die prijs. Interne urenregistratie dient voor planning en capaciteitsbewaking en vormt geen automatische nacalculatie.

5.2 Presentaties, lezingen, workshops en sparringpartnerwerk worden geoffreerd met een fixed fee. Voor een workshop op maat wordt de concrete prijs binnen de genoemde bandbreedte afgesproken op basis van inhoud, impact, waarde en scope.

5.3 Voorbereiding, uitvoering of reistijd wordt alleen op uurbasis doorberekend voor zover dit is afgesproken.

5.4 Zakelijke tarieven zijn exclusief btw. Drukkosten en overige projectkosten, zoals materialen, reizen, locatiehuur, catering en externe specialisten, zijn uitsluitend inbegrepen als de offerte dat vermeldt. Apart berekende kosten worden vooraf met bedrag, begroting of berekeningswijze overeengekomen. Onvoorziene kosten worden voor akkoord voorgelegd voordat zij worden gemaakt.

5.5 Bij aanbiedingen aan consumenten vermeldt By Marlous de totale prijs inclusief btw en de vooraf bekende onvermijdbare kosten. Als een kostenbedrag nog niet kan worden bepaald, wordt vooraf de berekeningswijze vermeld.

Artikel 6 Planning uren en beschikbaarheid

6.1 Vanaf 1 oktober 2026 werkt By Marlous hybride en op locatie bij opdrachtgevers.

Bezoek aan het adres in Schiedam vindt op afspraak plaats. Partijen leggen de uitvoerdatum, sessieduur, bereikbaarheid en wijze van samenwerken per opdracht vast.

6.2 De offerte bepaalt begin- en eindtijd van een dagdeel, halve dagdeel, dag, avond of weekeindbijdrage.

6.3 Voorbereiding, reistijd, materialen, pauzes, techniek en eventuele extra inzet worden daarin expliciet afgebakend. De tariefnaam alleen bepaalt geen vaste duur.

Artikel 7 Uitvoering en oplevering

7.1 Termijnen worden in overleg vastgesteld. Een bindende uiterste termijn geldt wanneer die schriftelijk als zodanig is afgesproken. By Marlous meldt dreigende vertraging zo spoedig mogelijk en bespreekt een passende oplossing. De wettelijke rechten bij een tekortkoming blijven bestaan.

7.2 Bij wijzigingen of vertraging door ontbrekende informatie, locatieproblemen of omstandigheden bij derden stemmen partijen een aangepaste planning af. Inzet van specialisten en de bijbehorende kosten worden vooraf overeengekomen wanneer zij buiten de fixed fee vallen.

7.3 Opdrachtgever controleert opleveringen en meldt concrete opmerkingen of gebreken zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen 10 dagen. Het verstrijken van die voorkeurstermijn laat wettelijke klacht- en herstelrechten onverlet. By Marlous krijgt een redelijke gelegenheid een toerekenbaar gebrek te herstellen.

Artikel 8 Betaling

8.1 Facturen worden binnen 14 dagen na factuurdatum betaald, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen. Startbetalingen, fasetermijnen en betaling bij oplevering worden in de offerte vastgelegd.

8.2 Bij te late betaling kan By Marlous de volgens de wet toepasselijke rente en redelijke incassokosten vorderen. Voor consumenten worden wettelijke rente en incassokosten uitsluitend berekend met inachtneming van de wettelijke aanmaning en de daarvoor geldende termijn en maxima.

8.3 By Marlous kan bij een opeisbare betalingsachterstand de uitvoering opschorten nadat de opdrachtgever schriftelijk is geïnformeerd en, waar nodig, een redelijke hersteltermijn heeft gekregen. Opschorting moet in verhouding staan tot de tekortkoming. Wettelijke rechten van beide partijen blijven behouden.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

9.1 By Marlous is verantwoordelijk voor een zorgvuldige uitvoering van de eigen overeengekomen werkzaamheden. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de juistheid en rechtmatigheid van aangeleverde informatie en voor eigen besluiten en uitvoering door derden. By Marlous is slechts aansprakelijke voor (in)directe schade voor het maximum van de hoogte van de opdracht.

.2 Voor zakelijke opdrachtgevers is aansprakelijkheid voor toerekenbare directe schade beperkt tot het bedrag dat de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Als geen uitkering plaatsvindt, is de beperking de overeengekomen vergoeding exclusief btw voor de opdracht of fase waarop de schade betrekking heeft.

Artikel 10 Overmacht opschorting en beëindiging

10.1 Bij overmacht die uitvoering tijdelijk of blijvend verhindert, informeren partijen elkaar zo spoedig mogelijk en zoeken zij eerst naar een redelijke aanpassing of verplaatsing. Bij een evenement wordt een vervangende datum of, met toestemming van de opdrachtgever, een passende vervanger besproken.

10.2 Bij langdurige overmacht kunnen beide partijen de niet uitgevoerde delen schriftelijk beëindigen wanneer voortzetting redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Reeds deugdelijk verrichte prestaties en overeengekomen onvermijdbare kosten worden afgerekend; vooruitbetaalde bedragen voor niet geleverde prestaties worden terugbetaald na deze afrekening.

10.3 Bij een toerekenbare tekortkoming gelden de wettelijke regels voor ingebrekestelling, herstel, opschorting en ontbinding. Wettelijke rechten op schadevergoeding blijven behouden.

Artikel 11 Intellectuele eigendom en vertrouwelijkheid

11.1 Rechten op eigen methodieken, teksten, ontwerpen, concepten, presentaties en trainingsmateriaal blijven bij By Marlous, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Rechten op materiaal van opdrachtgever of derden blijven bij de betreffende rechthebbenden.

1.2 Na volledige betaling krijgt opdrachtgever het niet-exclusieve gebruiksrecht dat nodig is voor het afgesproken project en doel. Daaronder valt delen met betrokken uitvoerders voor realisatie van dat project. Hergebruik voor andere projecten, commerciële verspreiding, sublicenties of overdracht van rechten vereist een afzonderlijke afspraak.

11.3 Bronbestanden, interne aantekeningen en voorbereidingsmateriaal worden alleen geleverd als dit is afgesproken. Opnamen en publicatie van sessies vereisen voorafgaande afspraken en respecteren de vertrouwelijkheid van deelnemers.

11.4 Partijen behandelen vertrouwelijke informatie zorgvuldig. Herkenbare cases, foto’s, namen, citaten en testimonials worden alleen met toestemming gepubliceerd.

Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de toepasselijke privacywetgeving en de privacyinformatie van By Marlous. Indien nodig worden aanvullende afspraken over verwerking vastgelegd.

Artikel 12 Annulering en verplaatsing

12.1 Annulering of verplaatsing wordt zo spoedig mogelijk schriftelijk gemeld. Partijen bespreken eerst een haalbare nieuwe datum. Reeds uitgevoerd werk en vooraf goedgekeurde, niet meer te vermijden kosten worden in de afrekening meegenomen.

12.2 Bij zakelijke annulering geldt, tenzij anders afgesproken, 25% van de vergoeding voor het geannuleerde deel als uitgangspunt voor voorbereiding en gereserveerde capaciteit. Geleverd werk en overeengekomen onvermijdbare externe kosten worden gespecificeerd. Dezelfde schade wordt niet dubbel vergoed; bespaarde kosten worden verrekend.

12.3 Voor consumenten geldt geen automatische annuleringsvergoeding van 25%. Zij kunnen opzeggen volgens de wettelijke regels en zijn alleen de wettelijk toegestane, redelijk onderbouwde vergoeding verschuldigd. Een toepasselijk herroepingsrecht gaat voor de annuleringsregeling. Terugbetaling of aanvullende betaling volgt uit een gespecificeerde eindafrekening.

Artikel 13 Toepasselijk recht en geschillen

13.1 Op overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing, met behoud van dwingendrechtelijke bescherming die voor de opdrachtgever geldt.

13.2 Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen. Voor zakelijke opdrachtgevers wordt een
geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in Rotterdam, voor zover een dergelijke keuze rechtsgeldig is. Voor consumenten geldt de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 14 Eigendom en gebruik van materialen

14.1 De eigendom van door By Marlous geleverde fysieke zaken gaat over nadat de daarvoor verschuldigde prijs is betaald, voor zover een eigendomsvoorbehoud rechtsgeldig is. Opdrachtgever behandelt nog niet betaalde zaken zorgvuldig.

14.2 Eigendom van fysieke zaken en intellectuele eigendomsrechten zijn afzonderlijke rechten.

Het overeengekomen gebruik van concepten en documenten wordt geregeld in artikel 11. Digitale bronbestanden worden alleen geleverd wanneer dit is afgesproken.

Artikel 15 Resultaten en consumentenrechten

15.1 Partijen bespreken vooraf de gewenste ervaring, doelen en relevante evaluatiecriteria. By Marlous levert de afgesproken bijdrage en opleveringen. Het behalen van gedragsverandering, persoonlijk resultaat, vastgoedrendement of bedrijfsomzet hangt ook af van keuzes en omstandigheden buiten de opdracht.

15.2 Voor zover een consument bij een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte recht op herroeping heeft, geldt in beginsel een termijn van 14 dagen na het sluiten van de dienstenovereenkomst. By Marlous verstrekt vóór de overeenkomst de toepasselijke informatie en het modelformulier. Herroeping kan ook met een andere duidelijke verklaring.

15.3 Start binnen de bedenktijd gebeurt op uitdrukkelijk verzoek van de consument. Bij herroeping wordt alleen een evenredige vergoeding gevraagd voor de geleverde prestatie wanneer aan de wettelijke voorwaarden daarvoor is voldaan. Het recht vervalt bij volledige uitvoering alleen na voorafgaande uitdrukkelijke instemming en erkenning van dat verval, voor zover wettelijk toegestaan.

15.4 Geen bepaling beperkt dwingendrechtelijke rechten van een consument. Als een bepaling ongeldig is, blijven de overige bepalingen gelden voor zover dat rechtens mogelijk is. Partijen zoeken voor een zakelijke overeenkomst zo nodig een rechtsgeldige vervangende afspraak met een vergelijkbaar doel.

16 Verzekeringen

16.1 By Marlous heeft een Zeker van je Zaak verzekering bij Interpolis onder polisnummer 00350254192.