

# Algemene voorwaarden



## Artikel 1 Algemeen

1. HelenHelpt gevestigd te Eindhoven.
2. Het Kvk-nummer van HelenHelpt: 17214024
3. Definities:
  - a. Opdrachtnemer is HelenHelpt.
  - b. Opdrachtgever is een onderneming of natuurlijk persoon die HelenHelpt aanstelt ten uitvoering van hetgeen dat men overeengekomen is.
  - c. Overeenkomst is aanvaarding van het door HelenHelpt gedane aanbod door opdrachtgever.

## Artikel 2 Toepasbaarheid

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door HelenHelpt gedane:
  - a. Offertes
  - b. Reclames
  - c. Gesloten overeenkomsten
  - d. Verrichte handelingen en rechtshandelingen in naam van de opdrachtgever
  - e. Aanbiedingen
  - f. Overige handelingen in naam van HelenHelpt
2. Opdrachtgever heeft de algemene voorwaarden voor ondertekening kunnen inzien op de website en voor ondertekening heeft opdrachtnemer de opdrachtgever nogmaals gewezen op de algemene voorwaarden.
3. HelenHelpt wijst in beginsel de algemene voorwaarden van opdrachtgever af. Echter partijen kunnen onderling anders bepalen, dit dient ten alle tijden schriftelijk vastgelegd te worden.
4. Wanneer een bepaling onduidelijk is dan zal HelenHelpt de bepaling zoveel mogelijk in het licht van deze algemene voorwaarden proberen uit te leggen.
5. Eventuele ongeldigheid van een of meerdere van deze bepalingen tasten de algemene voorwaarden voor het overige niet aan.

## Artikel 3 Aanbod

1. Alle aanbiedingen en/ of offertes die mondeling, schriftelijk, telefonisch of via elektronische middelen zijn gecommuniceerd zijn in beginsel 14 dagen geldig.
2. De prijzen in aanbiedingen, offertes en overeenkomst(en) worden in beginsel exclusief BTW weergegeven.
3. Wanneer er een aanbod wordt uitgebracht aan opdrachtgever dan zal HelenHelpt ook de desbetreffende voorrijkosten of reiskosten vermelden.
4. Wanneer opdrachtgever eenzijdig het aanbod wijzigt dan is in beginsel het aanbod niet meer geldig.
5. Aanbiedingen en/ of offertes gelden niet automatisch voor een toekomstige opdracht

6. Een samengestelde prijsopgave verplicht opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

#### Artikel 4 Overeenkomst, Termijn & Uitvoering

1. De overeenkomst ontstaat door middel van een aanbod door **HelenHelpt** en aanvaarding van het desbetreffende aanbod door opdrachtgever.
2. Het aanbod wordt in beginsel schriftelijk gedaan middels een offerte overeenkomst.
3. In beginsel is de geldigheid van de overeenkomst – oftewel het aanbod – overeenkomstig hetgeen dat in artikel 3 lid 1 is bepaald.
4. Na ondertekening van de overeenkomst door opdrachtgever zal **HelenHelpt** binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering.
5. De termijn waarbinnen de dienst(en) in beginsel voltooid dien(t)/(en) te zijn, is in beginsel aan te merken als een indicatie termijn. Zo kunnen o.a. onvoorziene omstandigheden - in het uitvoeringsproces - invloed hebben op de termijn.

#### Artikel 5 Verplichting opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht om opdrachtnemer te voorzien van juiste en volledige informatie zodat opdrachtnemer zijn dienst optimaal kan uitvoeren.
2. Opdrachtgever heeft de verplichting om tijdig opdrachtnemer te voorzien van de informatie die benodigd is voor het uitvoeren van de dienst.
3. Indien opdrachtgever de voor de uitvoering benodigde gegevens onvolledig of niet tijdig verstrekt dan heeft opdrachtnemer het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/ of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Indien opdrachtgever zijn verplichting niet deugdelijk nakomt en hierdoor schade ontstaat aan zijde van de opdrachtnemer, dan is opdrachtgever aansprakelijk voor deze schade.
5. Mocht nakoming om welke reden dan ook niet of niet tijdelijk haalbaar zijn, voorts dienen partijen in goed overleg te treden om een passende oplossing te bewerkstelligen.

#### Artikel 6 Wijziging en annulering

1. Wanneer opdrachtgever wenst om de overeenkomst te wijzigen dan is dit alleen mogelijk in overleg met de opdrachtnemer en dienen de wijzigingen altijd schriftelijk opgenomen te worden.
2. Indien opdrachtgever wenst de afspraak te verzetten, dan kan dit slechts als opdrachtgever 24 uur voor aanvang van de afspraak melding maakt dat hij/zij de afspraak wil verzetten. Geschiedt een dergelijke melding niet tijdig, dan wordt de gereserveerde tijd met de daarbij behorende kosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

3. Wanneer opdrachtgever wenst de overeenkomst te beëindigen, dan dient de opdrachtgever een schadevergoeding te betalen. De precieze hoogte van de vergoeding dient per individueel geval beoordeeld te worden en zal afhankelijk zijn van de reeds verrichte werkzaamheden. De minimale vergoedingsdrempel bedraagt 15% van de som die overeengekomen is in de desbetreffende overeenkomst.
4. Het herroepingsrecht is uitgesloten voor opdrachtgevers die geen consument zijn.
5. **HelenHelpt** kan ten alle tijden besluiten om de prijzen van haar diensten te verhogen, deze verhoging kan ook worden doorgevoerd op reeds bestaande overeenkomsten.
  - a) De consument is na een prijsverhoging gerechtigd om de overeenkomst te beëindigen binnen 3 maanden na de prijsverhoging.
  - b) De ondernemer is na een prijsverhoging van minimaal 10% - op de in de overeenkomst overeengekomen som – gerechtigd de overeenkomst te beëindigen binnen 14 dagen na de prijsverhoging.

#### Artikel 7 Opschorting

1. Wanneer een juiste of tijdige nakoming achterwege blijft aan zijde van de opdrachtgever, dan zal opdrachtgever zonder voorafgaande ingebrekestelling in verzuim zijn. De afgesproken termijn waarbinnen opdrachtgever zijn prestatie dient te voldoen, is een fatale termijn. Dit heeft tot gevolg dat opdrachtnemer zijn verplichting tot nakoming opschort totdat hetgeen dat opdrachtgever verschuldigd is heeft voldaan.
2. Wanneer opdrachtnemer overgaat tot ontbinding of opschorting dan is hij/ zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten die ten gevolge van de opschorting of ontbinding kunnen ontstaan aan zijde van opdrachtgever.

#### Artikel 8 Overmacht

1. Indien nakoming onmogelijk is geworden door overmacht en dit gedurende een termijn van 30 dagen voortduurt, dan zijn partijen gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen dat reeds gepresteerd is door **HelenHelpt** zal in rekening worden gebracht bij opdrachtgever.
2. Wanneer dienstverlening tijdelijk zal worden stil gelegd, zullen de opdrachtgevers die belang hebben bij deze informatie geïnformeerd worden en zal er een oplossing tussen partijen worden gevonden.
3. Ter aanvulling op artikel 7 kan **HelenHelpt** de overeenkomst met opdrachtgever zonder ingebrekestelling en zonder rechtelijke tussenkomst per direct geheel of gedeeltelijk beëindigen. De gevallen waarbij **HelenHelpt** gebruik kan maken van deze bevoegdheid zijn:
  - 3.1. Wanneer aan die opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling is verleend.
  - 3.2. Wanneer vermoed wordt dat opdrachtgever niet zal voldoen aan betalingsverplichting.
  - 3.3. Wanneer faillissement voor/door opdrachtgever is aangevraagd.

3.4 Wanneer opdrachtgever personen die werkzaam zijn bij **HelenHelpt** op enerlei wijze onbehoorlijk behandelt. Hierbij dient men te denken aan bijvoorbeeld intimidatie, discriminatie etc.

3.5. Wanneer opdrachtgever inbreuk maakt op rechten van een derde.

3.6. Wanneer opdrachtgever niet reageert op enerlei vorm van correspondentie gedurende 14 dagen m.u.v. doorgegeven vakanties.

3.7. Wanneer opdrachtgever op een niet redelijke wijze het advies tot zich neemt.

4. Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd aan zijde van **HelenHelpt**, dan worden de reeds verrichte werkzaamheden in rekening gebracht bij opdrachtgever, de reeds verrichte prestaties en daarmee verband houdende betalingsverplichting zal niet deel uit maken van de ongedaan making.

#### Artikel 9 Betaling, aanmaning & incassokosten

1. Het bedrag dat overeengekomen is tussen partijen staat in de desbetreffende overeenkomst. Vervolgens wordt dit bedrag direct gefactureerd na het sluiten van de overeenkomst. De betaling van deze factuur dient te geschieden binnen 14 dagen na sluiting van de overeenkomst.
2. Echter kan er ook een andere betalingsregeling getroffen worden, deze betalingsregeling dient ten alle tijden schriftelijk te worden vastgelegd.
3. Betaling van het overeengekomen bedrag tussen **HelenHelpt** en opdrachtgever dient zonder enige aftrek of verrekening te geschieden binnen 7 dagen na factuurdatum. Bij gebreke van betaling binnen de hiervoor genoemde termijn is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vervolgens wordt aanspraak gemaakt op de wettelijke rente vanaf de vervaldag tot de algehele voldoening van de vordering.
4. Indien de opdrachtgever alsnog in gebreke blijft na een aanmaning en de betaling alsnog uitblijft, dan worden de buitengerechtelijke incassokosten in rekening gebracht o.g.v. het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (jo artikel 6:96-4 BW). Hierbij is bepalend dat de kwestie betrekking heeft op een uit een overeenkomst voortvloeiende verbintenis tot betaling van een geldsom of dat het een verbintenis betreffende de betaling van een geldsom die is omgezet in een verbintenis tot vervangende schadevergoeding (art. 6:87 BW). Het bedrag wordt in beginsel vermeerderd met het bijbehorende btw-tarief.
5. De buitengerechtelijke incassokosten, het overzicht conform artikel 2 besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
  - a. 15% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de eerste € 2500 van de vordering;
  - b. 10% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 2500 van de vordering;
  - c. 5% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 5000 van de vordering;

- d. 1% van het bedrag van de hoofdsom van de vordering over de volgende € 190.000 van de vordering; 0,5% over het meerdere van de hoofdsom met een maximum van € 6775.
- e. De vergoeding bedraagt ten minste € 40.

## Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. De overeenkomst die gesloten is tussen **HelenHelpt** (opdrachtnemer) en opdrachtgever behoort tot de categorie resultaatovereenkomsten. Voorafgaand aan de dienstverlening wordt met de klant het ontwerp vastgelegd, op basis van dit ontwerp verleent **HelenHelpt** de dienst. **HelenHelpt** kan dan ook niet worden aangesproken op zaken die niet binnen het overeengekomen ontwerp vallen.
2. Mocht **HelenHelpt** ondanks lid 1 aansprakelijk gesteld worden dan is iedere aansprakelijkheid beperkt tot de vergoeding van directe schade met een maximaal bedrag ter hoogte van het bedrag dat overeen is gekomen in de desbetreffende overeenkomst (excl. BTW). Wanneer sprake is van aansprakelijkheid ten gevolge van directe schade bij een duurovereenkomst, dan is de maximale hoogte van de schadevergoeding gelijk aan de hoogte van de meest recente factuur (excl. BTW) die opdrachtgever heeft ontvangen.
3. Ter aanvulling op lid 2 geldt verder dat de aansprakelijkheid van **HelenHelpt** op welke grond dan ook is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de bedrijfs- of beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van **HelenHelpt** wordt uitgekeerd, vermeerderd met eigen risico dat volgens de voorwaarden van de verzekeringspolis niet ten laste van de verzekeraar komt.
4. In de hiervoor genoemde leden wordt gesproken over directe schade, onder directe schade dient men te verstaan: schade die in eng causaal verband staat ten aanzien van het gegeven advies of de verleende dienst(en). Hierbij staat centraal dat het maximale schadevergoedingsbedrag beperkt wordt met de genoemde maxima in lid 2.
5. Iedere indirecte aansprakelijkheid t.a.v. de aangeboden diensten en producten wordt uitgesloten, denk hierbij aan gevolgschade, gemiste besparingen, gederfde winst, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, materialen en programmatuur van derden. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid die verband houdt met de vermindering, vernietiging of verlies van documenten.
6. Wanneer nakoming door **HelenHelpt** blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid ten aanzien van een toerekenbare tekortkoming slechts indien opdrachtgever opdrachtgever schriftelijk in gebreke stelt waarbij een redelijke termijn voor de zuivering voor de tekortkoming gesteld wordt. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving te bevatten van de tekortkoming, zodat **HelenHelpt** hierop deugdelijk kan reageren.
7. De opdrachtgever vrijwaart **HelenHelpt** voor alle aanspraken van de door derden geleverde zaken en diensten aan **HelenHelpt**. Verder vrijwaart opdrachtgever **HelenHelpt** voor alle aanspraken die door derden gesteld worden in het kader van schade die ontstaan zou zijn door onrechtmatig of onzorgvuldig gebruik van het verleende advies of dienst van **HelenHelpt**.
8. De wijze waarop opdrachtgever informatie tot zich neemt en interpreteert kan **HelenHelpt** niet tegengeworpen worden.

## Artikel 11 Intellectueel eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom die in het kader van de dienstverlening tot stand zijn gekomen behoren toe aan **HelenHelpt**. Hierbij valt o.a. te denken aan:
  1. Documenten ten uitvoering van dienstverlening
  2. Adviezen
  3. Ontwerpen
  4. Offertes
  5. Modelstukken
  6. Rapportages
  7. Informatie van mijn website
  8. Klantdossiers
2. De teksten, afbeeldingen, creatieve elementen en bedrijfsnaam zijn in principe eigendom van **HelenHelpt** met uitzondering van stukken die door derden zijn aangeleverd waarop een geldig intellectueel eigendomsrecht rust.

## Artikel 12 Druk & zet fouten

Mededelingen zijn onder voorbehoud van druk- en zetfouten, in geval van twijfel dient opdrachtgever dienaangaande nader onderzoek te verrichten. Dit kan door simpelweg contact op te nemen met **HelenHelpt**.

## Artikel 13 Wijziging Algemene voorwaarden

De eigenaresse van **HelenHelpt** is ten alle tijden bevoegd om de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Van een relevante wijziging van de algemene voorwaarden wordt opdrachtgever op de hoogte gebracht.

## Artikel 14 Toepasselijk Recht

1. Op alle diensten, producten en (rechts)handelingen is Nederlands Recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet anders voorschrijft.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## Artikel 15 Privacy

Ik, Helen van Rijn van **HelenHelpt** hecht veel waarde aan jouw privacy, in mijn privacy statement laat ik je zien welke gegevens ik van je verwerk en hoe ik hiermee omga. Zie [www.helenhelpt.nl/privacy-statement](http://www.helenhelpt.nl/privacy-statement)

## Artikel 16 Overige bepalingen

1. In geval van strijdigheid tussen de toepasselijke algemene voorwaarden en een bepaling of bepalingen in de desbetreffende overeenkomst, dan prevaleert de bepaling of bepalingen in deze overeenkomst.
2. In geval van een meningsverschil tussen opdrachtgever en **HelenHelpt** zal men in eerste instantie in overleg treden om op deze wijze gezamenlijk tot een oplossing te komen. Daarbij zal ook de klachtenregeling van **HelenHelpt** van toepassing zijn.