

## **Artikel 1 - Definities**

1.1. Supported by Heleen is in deze algemene voorwaarden de opdrachtnemer, gevestigd te Putten en ingeschreven onder Kamer van Koophandelnummer 94526885.

1.2. Wanneer in de algemene voorwaarden wordt gesproken over 'opdrachtgever', wordt de wederpartij bedoeld.

1.3. Met 'overeenkomst' wordt de overeenkomst van opdracht bedoeld op grond waarvan Supported by Heleen tegen betaling werkzaamheden uitvoert voor opdrachtgever.

## **Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, de daaruit voortvloeiende werkzaamheden en facturen van Supported by Heleen.

2.2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op derden die door Supported by Heleen worden ingeschakeld om de overeenkomst uit te voeren.

2.3. Supported by Heleen behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden te wijzigen. In dit geval zal Supported by Heleen de nieuwe algemene voorwaarden aan opdrachtgever toezenden, waarbij de laatst toegezonden versie steeds van toepassing is. Indien de nieuwe versie ingrijpende wijzigingen bevat, met voor opdrachtgever nadelige gevolgen, heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.

2.4. Eventuele algemene voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.5. In het geval dat één of meerdere van deze bepalingen (deels) nietig zijn of vernietigd worden, zullen de resterende bepalingen onverminderd van toepassing blijven.

## **Artikel 3 - Offerte**

3.1. Uitgebrachte offertes hebben een geldigheidstermijn van 30 kalenderdagen, tenzij anders overeengekomen.

3.2. Supported by Heleen kan niet gehouden worden aan (een bepaald deel van) een offerte, indien opdrachtgever redelijkerwijs kon begrijpen dat deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3.3. Een uitgebrachte offerte geldt niet voor eventuele volgende opdrachten.

## **Artikel 4 - Tarieven en betalingen**

4.1. Een overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.

4.2. De prijzen die in de overeenkomst staan vermeld zijn exclusief BTW. De tarieven worden weergegeven op basis van een uurtarief.

Eventuele aanvullende kosten, zoals reis- of materiaalkosten, zijn hier niet bij inbegrepen en worden afzonderlijk gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.

4.3. Wanneer Supported by Heleen een schatting van het aantal uren dat zij denkt te besteden aan de werkzaamheden opgeeft, kunnen hier geen rechten aan worden ontleend.

4.4. Indien Supported by Heleen op projectbasis werkt, worden tarieven gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil en worden tarieven op maat gemaakt voor het project van opdrachtgever, afhankelijk van de duur van het project en de aard van de werkzaamheden. Indien omstandigheden hiertoe aanleiding geven, heeft Supported by Heleen het recht om haar prijzen te wijzigen.

4.5. Supported by Heleen is gerechtigd om met een aanbetaling te werken. De startdatum van de werkzaamheden is in een dergelijk geval pas definitief, indien Supported by Heleen de volledige aanbetaling heeft ontvangen.

4.6. Bij werkzaamheden op basis van uurtarief, zal maandelijks achteraf een factuur worden opgesteld.

4.7. Na afloop van de werkzaamheden zal nog een nacalculatie plaatsvinden wanneer er meer uren zijn besteed aan de uitvoering van de overeenkomst. Meerwerk wordt aangerekend op basis van het op dat moment geldende uurtarief.

4.8. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum te zijn voldaan, tenzij anders overeengekomen, op de factuur een andere betaaltermijn staat of de werkzaamheden eerder dienen aan te vangen.

4.9. Opdrachtgever is van rechtswege in verzuim, indien zij haar betalingsverplichtingen niet nakomt binnen de gestelde betalingstermijn. Vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is, tot aan het moment dat de factuur volledig is voldaan, zal wettelijke rente verschuldigd zijn.

4.10. Indien opdrachtgever in gebreke of in verzuim is, komen alle redelijke kosten die Supported by Heleen maakt om de vordering te innen voor opdrachtgever.

4.11. Indien opdrachtgever zich in een staat van liquidatie, faillissement of surseance van betaling bevindt, zijn alle vorderingen van Supported by Heleen op opdrachtgever direct opeisbaar.

## **Artikel 5 - Informatieverstrekking**

5.1. Opdrachtgever dient alle benodigde gegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst tijdig aan Supported by Heleen ter beschikking te stellen.

5.2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aangeleverde informatie. Dit geldt ook voor informatie die door derden wordt aangeleverd.

5.3. Supported by Heleen zal vertrouwelijk met de gegevens omgaan.

5.4. Indien opdrachtgever onjuiste gegevens aanlevert of deze niet tijdig aanlevert, waardoor de overeenkomst niet of niet geheel uitgevoerd kan worden of er hierdoor vertraging ontstaat,

komen eventueel daaruit voortkomende boetes of extra kosten voor rekening van opdrachtgever.

5.6. Indien opdrachtgever gevraagde informatie aanlevert via digitale informatiedragers, bestanden of software, staat zij ervoor in dat deze geen virussen, defecten of andere schadelijke factoren bevatten.

5.7. Opdrachtgever vrijwaart Supported by Heleen voor alle schade die ontstaat door het niet voldoen aan de verplichtingen uit dit artikel.

## **Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst**

6.1. Supported by Heleen voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij houdt daarbij, voor zover mogelijk, rekening met de wensen en ter beschikking gestelde informatie van opdrachtgever. Opdrachtgever kan Supported by Heleen echter niet verantwoordelijk houden voor het niet behalen van het gewenste resultaat.

6.2. Opdrachtgever dient de benodigde bevoegdheden noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst, zoals inloggegevens, aan Supported by Heleen te overhandigen.

6.3. Indien er een deadline is verbonden aan de opdracht, is het aan Supported by Heleen om te bepalen of de deadline haalbaar is.

6.4. Indien de werkzaamheden boekhouding of het aanleveren van content inhouden, zoals het opstellen van een nieuwsbrief, zal Supported by Heleen een levertijd afspreken met opdrachtgever. De levertijd vangt aan nadat Supported by Heleen de benodigde informatie voor het uitvoeren van de werkzaamheden heeft ontvangen. Het voorgaande lid is in dit geval eveneens van toepassing.

6.5. Een levertermijn kan nooit als fatale termijn beoordeeld worden. Wanneer Supported by Heleen een levertermijn overschrijdt, is zij niet van rechtswege in verzuim.

6.6. Supported by Heleen heeft aan haar plicht tot het leveren van content of documenten voor de boekhouding voldaan, indien zij deze aan opdrachtgever heeft aangeboden. Opdrachtgever kan zich niet beroepen op de afgesproken levertermijn, indien zij na het aanleveren van de content of documenten wenst dat Supported by Heleen revisies uitvoert.

6.8. Supported by Heleen behoudt zich het recht voor om de overeengekomen werkzaamheden uit te laten voeren door derden.

6.9. Wanneer de uitvoering van de overeenkomst op locatie bij opdrachtgever plaats dient te vinden, zal Supported by Heleen gebruik maken van de faciliteiten van opdrachtgever.

6.10. Supported by Heleen voert geen opdrachten uit die in strijd zijn met de wet of niet overeenstemmen met haar professionaliteit.

## **Artikel 7 - Wijziging en annulering**

7.1. Wanneer gedurende de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is de uit te voeren werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen Supported by Heleen en opdrachtgever tijdig en in samenspraak de overeenkomst aanpassen. Een wijziging of aanvulling kan resulteren in meer- of minderwerk en zal op basis van een nacalculatie bij opdrachtgever in rekening gebracht worden of gecrediteerd worden. Indien de wijziging of aanvulling resulteert in extra kosten, een verandering van de kwaliteit, of beïnvloeding van het tijdstip van voltooiing, zal Supported by Heleen opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

7.3. In het geval dat Supported by Heleen onverhoopt verhinderd is, stelt zij opdrachtgever hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. Opdrachtgever en Supported by Heleen zullen in samenspraak proberen de periode of (eind)datum van de uit te voeren werkzaamheden te verzetten. Wanneer dit niet mogelijk is, zorgt Supported by Heleen voor gelijkwaardige vervanging. Indien gelijkwaardige vervanging niet mogelijk is, is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Indien opdrachtgever van dit recht gebruikmaakt, zal de betalingsverplichting vervallen voor het gedeelte van de overeenkomst waar nog geen uitvoering aan is gegeven. Opdrachtgever heeft, wanneer deze gebruik maakt van het recht tot ontbinding, echter geen recht op het vorderen van een aanvullende schadevergoeding.

7.4. Indien zich nieuwe feiten of omstandigheden voordoen, die een verstoring van de vertrouwensrelatie met zich meebrengen, is Supported by Heleen bevoegd de overeenkomst te beëindigen. Supported by Heleen is in dit geval geen schadevergoeding aan opdrachtgever verschuldigd.

7.5. Indien opdrachtgever de overeenkomst wenst te annuleren voordat de opdracht is aangevangen, is Supported by Heleen gerechtigd om op basis van de volgende onderdelen een annuleringsvergoeding in rekening te brengen: bij annulering binnen 14 kalenderdagen voor aanvang van de eerste werkzaamheden, wordt 50% van de eerste maand gefactureerd.

7.6. Indien opdrachtgever wenst te annuleren tijdens de loop van de overeenkomst, wordt 100% van de betreffende maand in rekening gebracht.

## **Artikel 8 - Overmacht**

8.1. Onder overmacht wordt, buiten wat in de wet is bepaald, verstaan: de verhindering van de uitvoering van de overeenkomst door omstandigheden die Supported by Heleen of opdrachtgever redelijkerwijs niet kunnen beïnvloeden. Voorbeelden van overmacht zijn ziekte, ongevallen, brand, een pandemie, epidemie of overheidsmaatregelen. De voorgaande opsomming is niet limitatief.

8.2. Indien er sprake is van overmacht of andere omstandigheden waardoor de uitvoering van de overeenkomst niet (verder) voltooid kan worden, zal de uitvoering van de overeenkomst verplaatst worden. De betalingsverplichting blijft dan voortbestaan, tenzij anders overeengekomen.

8.3. Als opdrachtgever de werkzaamheden wil verplaatsen vanwege een pandemie of epidemie, ondanks dat overheidsmaatregelen de doorgang (al dan niet in aangepaste vorm), niet verhinderen, heeft Supported by Heleen het recht om de hiermee samenhangende kosten door te berekenen.

## **Artikel 9 - Aansprakelijkheid**

9.1. Supported by Heleen is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan uit de overeenkomst, tenzij deze schade door opzet of grove schuld is veroorzaakt.

9.2. Supported by Heleen is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit werkzaamheden die zijn uitgevoerd op basis van door opdrachtgever of namens opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

9.3. Supported by Heleen is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste toestemming volgens de AVG en overige wettelijke vereisten waar opdrachtgever aan dient te voldoen.

9.4. Supported by Heleen is niet aansprakelijk voor (schade die voortvloeit uit) door opdrachtgever of door derden aangebrachte wijzigingen in door haar gemaakte documenten of andere materialen.

9.5. Supported by Heleen is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van elektronische communicatie, waaronder maar niet gelimiteerd tot, niet-aflevering, beschadiging van gegevens, manipulatie, onderschepping door derden of overbrengen van virussen.

9.6. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het toepassen en opvolgen van advies dat is gegeven tijdens de uitvoering van de overeenkomst.

9.7. Supported by Heleen is niet verantwoordelijk voor daden en handelingen van derden.

9.8. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat Supported by Heleen op basis van haar beroep gehouden is te voldoen aan bepaalde wet- en regelgeving. Dit kan onder andere resulteren in het melden van transacties van opdrachtgever aan de daarvoor verantwoordelijke autoriteiten, het indienen van een fraudemelding of het onderzoeken van de identiteit van opdrachtgever. Opdrachtgever is gehouden mee te werken, indien Supported by Heleen omwille van deze wettelijke verplichtingen informatie nodig heeft. Supported by Heleen is niet aansprakelijk voor schade die (voortvloeit uit of) ontstaat door het handelen in overeenstemming met de voor haar relevante wet- en regelgeving.

9.9. Supported by Heleen is niet aansprakelijk wanneer handelingen of materialen die fouten bevatten, zijn goedgekeurd door (een medewerker van) opdrachtgever.

9.10. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens de overeenkomst. De beslissingen die worden genomen op basis van het door Supported by Heleen advies komen voor de verantwoordelijkheid van opdrachtgever.

9.11. Indien opdrachtgever schade aanbrengt aan materiaal dat door Supported by Heleen ter beschikking is gesteld ter uitvoering van de overeenkomst, is opdrachtgever gehouden de taxatiewaarde van dit materiaal te vergoeden.

9.12. Indien Supported by Heleen een schadevergoeding is verschuldigd voor directe schade, behelst de schadevergoeding niet meer dan het mogelijke bedrag dat een door Supported by Heleen afgesloten aansprakelijkheidsverzekering uitkeert. Wanneer de verzekeraar niet uitkeert, zal de schadevergoeding niet meer bedragen dan het bedrag dat twee maanden vóór afgaand aan het ontstaan van de schade in rekening is gebracht, tenzij anders overeengekomen of de redelijkheid en billijkheid anders verlangt.

9.13. Opdrachtgever vrijwaart Supported by Heleen tegen iedere aanspraak van derden die voortvloeit uit de door Supported by Heleen uitgevoerde of uit te voeren werkzaamheden.

## **Artikel 10 - Intellectueel eigendom**

10.1. Op alle door Supported by Heleen ter beschikking gestelde documenten of andere materialen rusten intellectuele eigendomsrechten, deze blijven bij Supported by Heleen. Het is opdrachtgever niet toegestaan materiaal te verveelvoudigen, te verkopen, openbaar te maken of aan te leveren aan derden buiten de licentie of overeengekomen doelen.

10.2. Het is opdrachtgever niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in concepten of definitieve documenten.

10.3. Indien opdrachtgever handelt in strijd met de bepalingen uit dit artikel, wordt dit gezien als een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van Supported by Heleen.

10.4. Indien er sprake is van een inbreuk zoals benoemd in het voorgaande lid, zal dit resulteren in een direct opeisbare vergoeding. Deze vergoeding bedraagt driemaal het gebruikelijke licentietarief, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade, en zal aan opdrachtgever kenbaar gemaakt worden door middel van een sommatiebrief.

10.5. Supported by Heleen kan content die zij gemaakt heeft ter uitvoering van de overeenkomst gebruiken voor haar portfolio.

- a. Indien geen persoonsgegevens zichtbaar zijn, mag Supported by Heleen content opnemen in het portfolio, tenzij opdrachtgever hier bezwaar tegen heeft en dit vooraf schriftelijk aan Supported by Heleen kenbaar maakt.
- b. Indien persoonsgegevens zichtbaar zijn in de content, zal Supported by Heleen vooraf toestemming vragen aan opdrachtgever, alvorens de content in het portfolio op te nemen. Hiervoor wordt gewerkt met een toestemmingsformulier.

## **Artikel 11 - Bijzondere bepalingen**

11.1. Opdrachtgever en Supported by Heleen zijn gehouden tot de geheimhouding van vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst hebben verkregen. Deze verplichting geldt niet voor zover op Supported by Heleen een wettelijke of beroepsplicht rust tot openbaarmaking.

## **Artikel 12 - Klachten**

12.1. Indien opdrachtgever een klacht heeft, dient zij deze binnen 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en voorzien van motivatie kenbaar te maken. Supported by Heleen zal binnen 14 kalenderdagen na het ontvangen van de klacht schriftelijk reageren.

12.2. Indien een klacht buiten de periode van 14 kalenderdagen kenbaar wordt gemaakt, is Supported by Heleen niet gehouden de klacht in behandeling te nemen of gerechtigd extra kosten voor de behandeling van de klacht in rekening te brengen..

12.3. Supported by Heleen dient in de gelegenheid te worden gesteld het gebrek waar de klacht op van toepassing is te herstellen.

12.4. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

## **Artikel 13 - Geschillenbeslechting**

13.1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

13.2. Indien zich een geschil tussen opdrachtgever en Supported by Heleen voordoet, zullen zij eerst proberen dit geschil in samenspraak te beslechten. Partijen zullen enkel wanneer dit niet lukt een beroep doen op de rechter.

13.3. Geschillen tussen opdrachtgever en Supported by Heleen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Supported by Heleen is gevestigd, tenzij de wet anders verplicht.

13.4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegenover Supported by Heleen en betrokken derden 12 maanden.