

# Hulp is hier

## ALGEMENE VOORWAARDEN Hulp is Hier

### Artikel 1 Over Hulp is Hier

Hulp is Hier is gevestigd aan Rietpad 3, 2215 GG Voorhout.

Hulp is Hier maakt onderdeel uit van Hazius Media en is een samenwerkingsverband is tussen Diana van Santen – de Bruijn en Marjolein de Haas van Dorsser – Brugts.

Het adres van onze website is [www.hulpishier.nl](http://www.hulpishier.nl)

We hebben ruime ervaring op het gebied van onder andere:

- Website bouwen
- Website onderhoud
- Bouwen van online leeromgevingen
- Bouwen en onderhouden van mail funnels
- Social Media Contentbeheer;
- Uitvoeren van Technische Virtual Assistant taken.

Jij kunt ons op de volgende manieren bereiken:

- Email : [info@hulpishier.nl](mailto:info@hulpishier.nl)
- Telefonisch: +31-6-21431571 of +31-6-17660212
- Via onze social Media kanalen:
  - Facebook : <https://www.facebook.com/hierishulp>
  - Instagram : <https://www.instagram.com/hulpishier/>

KvK: 27354122 (Hulp is Hier is een handelsnaam onder Hazius Media)

Btw: NL002031789B24

Bank: NL20 KNAB 0258 3459 50

### Artikel 2 Definities

In deze algemene voorwaarden komt een aantal begrippen vaker voor. Wij leggen je deze begrippen graag even nader uit.

Met de **begrippen, wij, ons en onze** bedoel wij:

- Hulp is Hier, zoals omschreven in artikel 1 van deze voorwaarden. Hulp is Hier is eigenaar en **gebruiker** van deze algemene voorwaarden en/of;
- De door Hulp is Hier aangestelde en/of ingehuurd derde(n).

Met **je, jij en jou(w)** bedoelen we de **wederpartij, de opdrachtgever**. Jij bent de rechtspersoon of de natuurlijk persoon, handelend in beroep of bedrijf, aan wie Hulp is Hier een aanbod uitbrengt en/of met wie Hulp is Hier een overeenkomst heeft gesloten of wenst te sluiten.

De gebruiker (wij) en de wederpartij (jij) samen noemen we **partijen**.

**Schriftelijk** betekent voor ons op papier of per e-mail.

Spreekt we over een **dienst**, bedoelen we een opdracht; iedere op grond van een overeenkomst door ons voor jou te verrichten of verrichtte werkzaamheid.

Met **aanbod** bedoelen we alle aanbiedingen en offertes van Hulp is Hier in de meest brede zin van het woord.

Een **samengestelde offerte** is een offerte waarin wij jou een combinatie van meerdere diensten aanbieden.

**Overeenkomst (van opdracht)**: de door partijen te sluiten of gesloten overeenkomst.

Een **dag** is voor ons een kalenderdag en geen werkdag.

Spreekt we over **content**, dan bedoelen we de verzameling aan informatie in de meest brede zin van het woord (tekst, beeld, foto, video etc.) die wij in opdracht voor en in overleg met jou samenstellen om geplaatst te kunnen worden op (maar niet gelimiteerd tot) jouw website(s) en/of op (online) (social) mediakanalen.

### **Artikel 3 Toepasselijkheid van de voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ons volledige aanbod, op alle overeenkomsten die wij met jou sluiten en op onze facturen. Ook wanneer er sprake is van meerwerk of een vervolgoopdracht, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing.

Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als partijen dat uitdrukkelijk en schriftelijk overeenkomen. De eventuele afwijking geldt alleen voor die overeenkomst waarvoor die afwijking is overeengekomen.

Wij mogen deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen en/of aanvullen. Wijzigingen en/of aanvullingen, klein van aard en/of van ondergeschikt belang, mogen wij altijd doorvoeren. Wijzigingen en/of aanvullingen, groot van aard en/of aantoonbaar in jouw nadeel, zullen wij vooraf met jou bespreken.

Jouw (algemene) voorwaarden zijn niet van toepassing op overeenkomsten die jij met ons sluit.

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing als voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt van (de diensten van) derden.

Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijven deze algemene voorwaarden voor het overige van toepassing. Partijen treden dan in overleg om te komen tot een of meerdere vervangende bepaling(en).

Als wij niet onder alle omstandigheden strikte naleving van de algemene voorwaarden van jou verlangen, wil-dit niet zeggen dat de voorwaarden daardoor niet van toepassing zijn. Ook verliezen wij daardoor niet het recht om in andere gevallen wel strikte naleving te verlangen.

#### **Artikel 4 Aanbod/offerte, (totstandkoming van de) overeenkomst, bevestiging en duur**

Ons aanbod is vrijblijvend. Worden er (extra) voorwaarden verbonden aan het aanbod, zal dit uitdrukkelijk en schriftelijk vermeld worden.

Alle offertes baseren we op de informatie die jij aan ons verstrekt via mail of tijdens een (advies)gesprek. Jij bent daarom verplicht alle relevante informatie over de opdracht aan ons door te geven. Blijkt achteraf dat de offerte niet alle noodzakelijke werkzaamheden omvat, dan hebben wij het recht om een door jou reeds aanvaarde offerte alsnog te herroepen. De overeenkomst komt dan niet tot stand. Wij behouden daarbij het recht om de reeds verrichte dienstverlening en/of arbeid tot het moment van herroepen in rekening te mogen brengen.

Hebben wij voor jou een samengestelde offerte gemaakt, zijn we niet verplicht tot het verrichten van slechts een gedeelte van de opdracht, als jij slechts een gedeelte van de offerte accepteert.

Is er sprake van een kennelijke fout, vergissing of verschrijving, zijn we daar niet aan gebonden.

Het kan zijn dat jij geen offerte hebt ontvangen, maar dat wij wel werkzaamheden voor jou uitvoeren. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van spoed. In zulke gevallen komt de overeenkomst tussen partijen tot stand, op het moment dat wij, in jouw opdracht, starten met de werkzaamheden. Deze werkzaamheden worden op basis van/naar rato van onze reguliere (uur)tarief in rekening gebracht.

Een overeenkomst komt tot stand nadat jij ons aanbod en onze algemene voorwaarden schriftelijk hebt aanvaard en hebt bevestigd en hebt voldaan aan de (eventueel) gestelde voorwaarden.

In beginsel worden overeenkomsten aangegaan voor de duur van 3 maanden. De overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd naar een overeenkomst voor onbepaalde duur met een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

#### **Artikel 5 Wijzigen van de overeenkomst en meerwerk**

Iedere wijziging aan een overeenkomst wordt behandeld als een aanvulling op de bestaande overeenkomst. Wij hebben het recht het honorarium/tarief hierdoor aan te passen. Wij hebben ook het recht de wijziging te weigeren.

Meerwerk kan ontstaan:

- Door bepaalde omstandigheden of feiten, die niet bekend waren op het moment van het tot stand komen van de overeenkomst;
- Omdat jij niet of niet tijdig alle gegevens hebt aangeleverd;
- Jij extra of aanvullende diensten wenst af te nemen.

Meerwerk wordt op basis van het geldende honorarium/(uur)tarief in rekening gebracht, tenzij wij hierover met jou andere afspraken maken.

#### **Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst, levering en garantie**

Wij voeren de overeenkomst uit volgens de eisen van goed vakmanschap, waarbij wij de vrijheid behouden om de opdracht naar eigen technisch en creatief inzicht, invulling te geven.

Wij hebben het recht om bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van (de diensten van) derden, onverminderd onze verantwoordelijkheid voor de vertrouwelijke behandeling en de deugdelijke uitvoering van de overeenkomst.

De overeenkomst voeren wij alleen voor jou uit. Derden kunnen aan (de inhoud van) de door ons verrichte werkzaamheden, geen rechten ontlene, onder welke naam of titel dan ook.

Uitvoeringstermijnen zijn altijd indicatief, tenzij partijen dit uitdrukkelijk anders overeenkomen. Een uitvoeringstermijn begint ook pas te lopen op het moment dat:

- Wij alle gegevens hebben ontvangen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en/of;
- Jij hebt voldaan aan (eventuele) overig gestelde voorwaarden.

Tot dat moment hebben wij het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Eventuele kosten die als gevolg hiervan ontstaan, brengen wij in rekening bij jou.

Wij hebben een inspannings- en een leveringsplicht. Wij kunnen echter nooit garanderen dat jij met behulp van onze dienst(en) bepaalde resultaten zult behalen. Dit is immers afhankelijk van een veelvoud van factoren, waaronder mede de mate van jouw eigen inzet.

Wij zijn niet verplicht om in jouw opdracht bepaalde content te plaatsen zodra deze in strijd is met de wet, in strijd met bepaalde normen en waarden en/of als ongepast, discriminerend of kwetsend kan worden ervaren.

#### **Artikel 7 Jouw verplichtingen**

Jij zorgt dat wij tijdig alle benodigde informatie, de te gebruiken materialen, toestemming en licenties ontvangen om onze werkzaamheden conform overeenkomst uit te kunnen voeren.

Jij bent zelf verantwoordelijk voor alle materialen (waaronder maar niet gelimiteerd tot foto, beeld en tekst) die jij ons ter beschikking stelt. Jij vrijwaart ons van aanspraken van/door derden met betrekking tot deze materialen. Het controleren van de materialen op juistheid of eventuele rechten van derden maakt geen onderdeel uit van de overeenkomst.

Jij geeft ons voortdurende toegang tot de overeengekomen (social media) kanalen en/of website(s).

Jij geeft ons tijdig (bij voorkeur binnen 48 uur, maar ten laatste binnen 7 kalenderdagen) feedback op content en/of overige werkzaamheden die wij jou voorleggen.

Jij respecteert de dag(en) waarop wij hebben afgesproken dat jij gevraagde materialen zult aanleveren.

Een vertraging aan jouw zijde betekent niet automatisch overwerk aan onze zijde.

Het is jouw verplichting om zelf zorg te dragen voor een optimale beveiliging van je website in de meest brede zin van het woord.

## **Artikel 8 Concepten**

Concepten ontvang jij digitaal en/of plaatsen wij op een online platform.

Jij geeft ons zo snel als mogelijk en schriftelijk aan of je akkoord gaat met het concept. Er is een (1) correctieronde voorzien, waarna we eenvoudige herzieningen zal doorvoeren.

Meerdere en/of ingrijpende herzieningen mogen we extra in rekening brengen. We zullen jou hierover eerst informeren.

Geef jij ons geen reactie of niet tijdig, zal er geen content in de meest brede zin van het woord worden geplaatst. Dit geeft jou echter geen recht op enige vorm van vergoeding of restitutie.

## **Artikel 9 Intellectueel eigendom en gebruiksrecht**

Intellectueel eigendomsrecht is een verzamelnaam voor rechten die rusten op een werk. Ze beschermen degene die het werk heeft gemaakt, tegen onder andere het gebruik, kopiëren of exploiteren van dat werk door anderen, zonder toestemming van de maker.

Alle intellectuele eigendomsrechten die voor de totstandkoming van de overeenkomst aan jou toebehoorden blijven van jou. Intellectuele eigendomsrechten die voor de totstandkoming van de overeenkomst aan derden toebehoorden blijven van deze derden.

Alle intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit de overeenkomst komen ons toe, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen. Dit geldt ook voor niet uitgevoerde concepten en/of voorstellen. Zonder onze uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming mag jij een werk in de meest brede zin van het woord niet verveelvoudigen, bewerken, wijzigen, registreren en/of openbaar maken.

Voor iedere inbreuk op onze intellectueel eigendomsrechten, brengen wij driemaal de gebruikelijke vergoeding in rekening, waarbij wij niet het recht op vergoeding verliezen van eventuele overige geleden schade, waaronder directe en indirecte schade, alsmede de daadwerkelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

Jij vrijwaart ons tegen aanspraken van of door derden wegens beweerdelijke inbreuk op eigendoms-, octrooi-, auteurs- of andere intellectuele eigendomsrechten in verband met de uitvoering van de overeenkomst.

Het plegen van onderzoek door ons naar het bestaan van mogelijke (intellectuele) eigendomsrechten ten aanzien van de door jou geleverde gegevens/materialen, maakt geen deel uit van de overeenkomst.

Tenzij het werk zich daar niet voor leent, hebben wij het recht onze (bedrijfs)naam op of bij het werk te (laten) vermelden of te (laten) verwijderen. Ook mogen wij het werk (met uitzondering van vertrouwelijke informatie) of de naam van de opdrachtgever gebruiken voor eigen (promotionele) doeleinden, waaronder website, portfolio, social media en drukwerk, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.

Tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, mag jij een werk (eenmalig) gebruiken voor het overeengekomen doel/gebruik. Het gebruik(en) van een werk op een andere manier dan

overeengekomen of via andere kanalen dan overeengekomen, beschouwen wij als inbreuk op het intellectueel eigendomsrecht.

Jij mag een werk niet zonder onze schriftelijke toestemming overdragen aan een derde.

### **Artikel 10 Ontbinding en opzegging**

Wij hebben het recht de overeenkomst op te schorten of met directe ingang te beëindigen/ontbinden als:

- Jij niet, niet volledig of niet tijdig je verplichtingen uit de overeenkomst nakomt;
- Wij na het sluiten van de overeenkomst kennis hebben genomen van omstandigheden waardoor wij een goede grond hebben te vrezen dat jij je verplichting niet zal nakomen;
- Door vertraging aan jouw zijde niet langer van ons kan worden verwacht, dat wij de overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities zal nakomen;
- Er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van deze overeenkomst onmogelijk is.

Kunnen wij jou de opschorting of beëindiging/ontbinding toerekenen, dan hebben wij het recht de eventuele schade die wij hierdoor lijden op jou te verhalen. In geval van opschorting hebben wij het recht jou te houden aan je betalingsverplichting conform overeenkomst. In geval van beëindiging/ontbinding, behouden wij het recht jou de reeds uitgevoerde werkzaamheden in rekening te brengen.

Het opzeggen van de overeenkomst voor onbepaalde tijd doe jij schriftelijk door een email te sturen naar [info@hulpishier.nl](mailto:info@hulpishier.nl) waarbij jij rekening houdt met een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij partijen een andere opzegtermijn zijn overeengekomen. Gedurende deze maand blijf jij de gebruikelijke hoeveelheid werkzaamheden afnemen of wij worden door jou financieel gecompenseerd. Deze compensatie zal bij opzegging eenmaal het gemiddelde (maand)factuurbedrag bedragen.

Een overeenkomst voor bepaalde tijd is niet tussentijds opzegbaar, tenzij partijen hier andere afspraken over maken.

In geval van liquidatie, (een aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging aan jouw zijde of als jij bent aangewezen op schuldsanering, oftewel kun jij niet (meer) vrijelijk over je vermogen beschikken, dan staat het ons vrij om de overeenkomst terstond op te zeggen. Wij zijn jou in dat geval geen schadevergoeding verschuldigd. Eventuele vorderingen die wij hebben op jou, worden in genoemde situaties onmiddellijk opeisbaar.

### **Artikel 11 Betaling**

Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle prijzen:

- Exclusief btw;
- Exclusief eventuele andere heffingen van overheidswege;
- Exclusief eventuele kosten die wij (extra) maken bij het uitvoeren van de opdracht.

Wij hebben het recht onze prijzen/(uur)tarieven aan te passen ook als deze verhoging voortvloeit uit een gebeurtenis als bedoeld in artikel 5 van deze algemene voorwaarden, uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet of ingevolge regelgeving of zijn oorzaak vindt in een stijging op gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

Onze facturen ontvang jij digitaal, per e-mail.

Tenzij anders overeengekomen, hanteren wij een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum. Jij dient het volledige bedrag, inclusief btw, over te boeken op de rekening van Hulp is Hier en wel binnen de betalingstermijn. Mocht je na 14 dagen nog niet hebben betaald, zullen wij jou daar eerst op wijzen. Jij krijgt dan nog eens een termijn van 14 dagen om de betaling in orde te brengen.

Na het verstrijken van deze 14 dagen ben jij in verzuim. In dat geval ben jij ons naast het factuurbedrag ook de wettelijke rente hierover verschuldigd, vanaf de datum van verzuim tot aan het moment van volledige voldoening.

Indien jij in verzuim bent, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in en buiten rechte voor rekening van jou. De buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, telkens met een minimum van € 75,00. Over de verschuldigde incassokosten ben jij ook (wettelijke) rente verschuldigd.

Jij bent niet gerechtigd tot verrekening van het door jou aan ons verschuldigde. Eventuele bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten jouw betalingsverplichting niet op.

### **Artikel 12 Aansprakelijkheid en vrijwaring**

Wij zijn uitsluitend aansprakelijk, indien en voor zover in deze algemene voorwaarden als in dit artikel is vermeld.

Wij zijn enkel aansprakelijk wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst als jij ons onverwijld deugdelijk en schriftelijk in gebreke stelt, ons daarbij een redelijke termijn gunt om de toerekenbare tekortkoming te herstellen en wij na het verstrijken van die redelijke termijn nog steeds toerekenbaar tekortkomen.

Wij zijn uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Wij zijn niet aansprakelijk voor andere vormen van schade, daaronder begrepen maar niet beperkt tot bedrijfsschade, vertragingsschade en/of gederfde winst.

De aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot een bedrag gelijk aan de factuurwaarde excl. btw van de desbetreffende overeenkomst.

Wij zijn in ieder geval nooit aansprakelijk voor:

- Jouw fouten en/of tekortkomingen en/of inbreuken in de informatie, gegevens, licenties of het materiaal dat jij ons hebt verstrekt of voorgeschreven;
- Misverstanden, fouten of tekortkomingen ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst, indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in jouw handelen of nalaten;
- Het niet meer functioneren van een website om welke reden dan ook;
- Fouten of tekortkomingen van, door of namens jou ingeschakelde derden;
- Fouten of tekortkomingen door wijzigingen door jou en/of door jou ingeschakelde derden;
- Schade ontstaan doordat derden zich onbevoegd toegang verschaffen tot de geleverde prestatie, waaronder maar niet beperkt tot hacken;
- Bepaalde resultaten waar jij niet tevreden over bent (inspanningsverplichting).

Wij kunnen niet aansprakelijk gehouden worden voor schade waarvoor jij zelf bent verzekerd.

Jij vrijwaart ons voor aanspraken van en door derden, de (redelijke) kosten van juridische bijstand daaronder inbegrepen, die op enigerlei wijze voortvloeien uit de overeenkomst tussen partijen, behoudens opzet of grove schuld aan onze zijde.

Tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst kunnen ons niet worden toegerekend, als zij niet te wijten zijn aan onze schuld, noch krachtens de wet, de overeenkomst of in het verkeer geldende opvattingen voor onze rekening komen (overmacht).

#### **Artikel 13 Overmacht**

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzienbaar of niet voorzienbaar, waarop wij geen invloed kunnen uitoefenen en waardoor wij niet in staat zijn onze verplichting(en) na te komen. Daaronder worden in ieder geval, maar niet uitsluitend begrepen: brand, ongeval, ziekte, werkstaking, oproer, oorlog, maatregelen van overheidswege, stroomonderbrekingen van langere duur, transportbelemmeringen en terrorismedreiging.

Tijdens de periode dat er sprake is van overmacht, worden onze verplichtingen opgeschort. Indien door de overmacht nakoming van de verplichting niet meer mogelijk is, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er een verplichting tot schadevergoeding bestaat. Voor reeds uitgevoerde werkzaamheden blijft jouw betalingsplicht wel bestaan.

#### **Artikel 14 Geheimhouding**

Wanneer partijen voor of tijdens de uitvoering van de overeenkomst kennisnemen van bepaalde informatie van de andere partij, waarvan ze (redelijkerwijs kunnen) weten dat het een vertrouwelijk karakter heeft, maken partijen deze informatie op geen enkele manier bekend aan derden. Een uitzondering hierop geldt wanneer een wettelijk voorschrift of uitspraak van een rechter tot bekendmaking verplicht.

Deze verplichting blijft bestaan ook na beëindiging/einde van de overeenkomst.

De verplichting tot geheimhouding geldt ook voor werknemers van beide partijen als ook voor ingeschakelde derden.

#### **Artikel 15 Privacy beleid**

Wij vinden jouw privacy heel belangrijk en ga dan ook heel zorgvuldig om met jouw gegevens. Hoe wij dat doen, kun jij lezen in de privacyverklaring op onze site.

#### **Artikel 16 Kilometervergoeding en parkeerkosten**

Tenzij anders overeengekomen, hanteren wij een kilometervergoeding van €0.19 excl. btw

Eventuele parkeerkosten die wij tijdens de uitvoering van de overeenkomst moet maken, zullen door jou worden vergoed.



### **Artikel 17 Klachten en geschillen**

Mocht je een klacht hebben over de uitvoering van de overeenkomst, dan vinden wij dat natuurlijk jammer. Wij hebben voor zulke gevallen een klachtenprocedure.

Het is jouw verantwoordelijkheid om een klacht binnen 10 dagen nadat jij een gebrek hebt geconstateerd schriftelijk aan ons te melden via [info@hulpishier.nl](mailto:info@hulpishier.nl).

De klacht dien jij volledig en duidelijk te omschrijven.

Binnen 14 dagen nadat wij de klacht hebben ontvangen, ontvang je van ons een reactie.

Jij geeft ons in ieder geval vier weken de tijd om een klacht in onderling overleg met jou op te lossen. Indien de klacht na deze termijn van vier weken nog niet is opgelost, dan pas ontstaat er een geschil.

Het uiten van een klacht ontslaat jou niet van je betalingsverplichting.

Op alle overeenkomsten tussen jou en ons, waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen over deze algemene voorwaarden en/of de overeenkomst zijn in beginsel onderworpen aan het oordeel van de bevoegde Nederlandse rechter binnen het arrondissement waar wij gevestigd zijn, tenzij de wet anders bepaalt.

### **Hulp is Hier**

