

1. Definities

1. Leverancier: Het Helend Hart, gevestigd te Peppengouw 210, 1351NR te Almere en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 70438846.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Leverancier een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Leverancier een offerte daartoe heeft uitgebracht.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document, met inbegrip van de Bijlage.
4. Dienst: de specifieke Dienst die Leverancier met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.
5. Overeenkomst: de Overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever krachtens welke Leverancier de Dienst zal uitvoeren.
6. Website: de Website van Leverancier, te bereiken via <https://www.hethelendhart.nl/>
7. Bijlage: de Bijlage die aan de Algemene Voorwaarden is aangehecht en daarmee onlosmakelijk is verbonden.

2. Toepasselijkheid Algemene voorwaarden

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, werkzaamheden, Overeenkomsten en rechtshandelingen waarbij de Leverancier goederen en/of Diensten van welke aard dan ook aan Opdrachtgever levert.
2. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3. Totstandkoming Opdracht

1. Een offerte van de Leverancier is steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Offertes zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever tot de offertedatum aan de Leverancier is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie aan het Leverancier is verstrekt. De Leverancier is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de juistheid en de volledigheid van de door Opdrachtgever verstrekte informatie en het gebruik daarvan.
3. De opdracht komt volgens het overeengekomen tarief tot stand na schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van de door de Leverancier uitgebrachte offerte. Indien de offerte niet op enigerlei wijze door Opdrachtgever wordt bevestigd en de Leverancier toch tot uitvoering van de opdracht overgaat met instemming van Opdrachtgever, dan zal de inhoud van de offerte als tussen partijen overeengekomen gelden.
4. De Leverancier heeft het recht om derden in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht

4. Rechten en verplichtingen van de Leverancier

1. De Leverancier zal zich inspannen om de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. De Leverancier kan echter niet garanderen dat het door Opdrachtgever met de opdracht nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt.
2. De Leverancier en Opdrachtgever zullen gedurende de uitvoering van de opdracht regelmatig overleg voeren over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.
3. Indien bij de aanvaarding en de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen die de voortgang van de opdracht of het resultaat daarvan

negatief (kunnen) beïnvloeden, zullen de Leverancier en Opdrachtgever elkaar hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.

4. Indien de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke informatie afkomstig van Opdrachtgever, niet tijdig of niet in overeenstemming met de afspraken ter beschikking van de Leverancier staat of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan haar verplichtingen voldoet, heeft de Leverancier het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en om de daardoor ontstane kosten volgens haar gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
5. De Leverancier heeft het recht om de door haar ingezette adviseur(s) of medewerker(s) te vervangen. De Leverancier zal zich inspannen om (een) vervanger(s) in te zetten van hetzelfde niveau om de continuïteit en kwaliteit van de opdracht zoveel mogelijk te waarborgen.

5. Rechten en verplichtingen Opdrachtgever

1. De Opdrachtgever zorgt ervoor dat:
 - a. de Leverancier tijdig bezit krijgt van alle nuttige en noodzakelijke informatie, documenten en gegevens die de Leverancier voor het uitvoeren van de opdracht nodig heeft;
 - b. alle voor de opdracht relevante en noodzakelijke feiten en omstandigheden, onder meer ontstaan door wijzigingen in het beleid en/of de organisatie van Opdrachtgever en wijzigingen in haar directe (markt)omgeving, zo spoedig mogelijk aan de Leverancier worden gemeld, zodat de Leverancier daar in de uitvoering van de opdracht op behoorlijke wijze rekening mee kan houden;
 - c. de bij uitvoering van de opdracht betrokken medewerkers van Opdrachtgever in voldoende mate beschikbaar en inzetbaar zijn;
2. Opdrachtgever zal de Leverancier vrijwaren voor aanspraken van derden (adviseurs en medewerkers van de Leverancier daaronder begrepen) die in verband met de uitvoering van de opdracht schade lijden welke het gevolg is van het handelen of het nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf of organisatie.
3. Opdrachtgever zal de Leverancier en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers vrijwaren van en schadeloos stellen voor alle mogelijke vorderingen, hoe ook genaamd en op welk standpunt ook gebaseerd, van de Belastingdienst en/of het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV) tot inhouding en/of afdracht van belastingen en/of sociale premies, inclusief de daarop vallende rente en eventuele administratieve boetes, in verband met de door de Leverancier en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers verrichte werkzaamheden.

6. Aanpassing van de (inhoud van de) opdracht

1. Indien zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, waaronder bijvoorbeeld aanpassing van de (inhoud van de) initiële opdracht.
2. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassingen van (de inhoud van) de opdracht (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden. Indien aanpassing van (de inhoud van) de opdracht het gevolg is van verzoeken of handelingen van Opdrachtgever of andere omstandigheden die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan zal de Leverancier het eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van haar gebruikelijke tarieven als aanvullende of separate opdracht in rekening mogen brengen.

7. Vertrouwelijkheid

Beide partijen zorgen ervoor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig zijn aangeduid. Opdrachtgever zal, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Leverancier aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en materialen van de Leverancier.

8. Duur en beëindiging van de opdracht

1. De opdracht wordt aangegaan voor de duur daarvan en zal daarom van rechtswege eindigen wanneer de opdracht is afgerond.
2. Opdrachtgever erkent dat de duur en de planning van de opdracht kunnen worden beïnvloed door allerlei onvoorziene factoren, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de kwaliteit van de door Opdrachtgever in het kader van de opdracht verstrekte informatie en de (mate van) beschikbaarheid en inzet van de bij de opdracht betrokken medewerkers van Opdrachtgever.
3. De Leverancier zal zich inspannen om de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. Deze planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen kunnen echter nooit als fatale termijnen worden aangemerkt. Behoudens in geval van opzet of grove schuld van de Leverancier, geeft overschrijding van de planning en de daarin opgenomen (deel-)termijnen aan Opdrachtgever niet het recht om tot gehele of gedeeltelijke ontbinding of opzegging van de opdracht over te gaan, noch het recht op vergoeding van enige door Opdrachtgever dientengevolge geleden schade.
4. Partijen hebben beide het recht de opdracht tussentijds schriftelijk op te zeggen, met een opzegtermijn van één (1) kalendermaand, indien en voor zover één van hen daarbij aantoonbaar dat de uitvoering van de oorspronkelijk overeengekomen opdracht en eventuele aanvullende opdrachten wegens gewichtige redenen aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt en voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet gevergd kan worden.
5. Opdrachtgever zal in geval van beëindiging van de opdracht om welke reden dan ook, alle tot dan toe in het kader van de opdracht verrichte werkzaamheden door de Leverancier tijdig en volledig vergoeden. Alle reeds aan Opdrachtgever verstuurd facturen, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de beëindiging direct opeisbaar.

9. Tarieven en kosten

1. De uitgevoerde werkzaamheden en Diensten van de Leverancier worden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Tenzij een andersluidende schriftelijke regeling is overeengekomen, zendt de Leverancier eenmaal per maand een (voorschot-)factuur.
2. In de tarieven van de Leverancier en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn exclusief reis- en verblijfkosten. De kosten van eventuele buitenlandse reizen en grote oplagen van materialen worden afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Voor producten zijn de geldende geoffreerde prijzen van toepassing.

3. Alle prijzen en tarieven zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

10. Betaling

1. Opdrachtgever dient alle facturen afkomstig van de Leverancier steeds uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen op het door de Leverancier aangegeven rekeningnummer tenzij anders overeengekomen in de Overeenkomst.
2. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet tijdig of niet volledig betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, in verzuim en over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd en kan de Leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten.
3. De Leverancier heeft het recht alvorens verplichtingen van zijn kant na te komen, volledige betaling en/of afdoende zekerheid voor de nakoming door de Opdrachtgever te verlangen wanneer naar het oordeel van de Leverancier aannemelijk is dat Opdrachtgever haar verplichtingen niet tijdig of niet volledig zal (kunnen) nakomen.

11. Aansprakelijkheid

1. De Leverancier en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers zijn uitsluitend aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht.
De hiervoor bedoelde contractuele aansprakelijkheid van de Leverancier en de aansprakelijkheid uit ander hoofde, is in alle gevallen beperkt tot de hoogte van het bedrag dat de Leverancier voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen van Opdrachtgever.
2. De Leverancier en de door haar ingeschakelde adviseurs en medewerkers zijn niet aansprakelijk voor schade die Opdrachtgever of enige derde lijdt ten gevolge van de toepassing of het gebruik van de materialen en/of de resultaten van de werkzaamheden. Opdrachtgever vrijwaart de Leverancier en de door de Leverancier in het kader van de opdracht ingeschakelde adviseurs, medewerkers en derden voor alle in dit artikellid bedoelde schade.
3. De aansprakelijkheid van de Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst, ontstaat slechts indien Opdrachtgever de Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en de Leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten die de Leverancier in staat stelt adequaat te reageren.
4. De Leverancier is niet aansprakelijk voor gevolgschade, bedrijfsschade of indirecte schade (oa. kosten en uitval van medewerkers) van de Opdrachtgever, die het gevolg is van het niet, of niet tijdig presteren, of niet deugdelijk presteren door de Leverancier.
5. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien en voor zover sprake is van opzet en/of grove schuld van de Leverancier of haar leidinggevend management.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de Leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen de Leverancier vervalt door het enkele verloop van zes (6) kalendermaanden na het ontstaan van de vordering.

12. Intellectuele Eigendomsrechten

1. Tenzij de Leverancier en Opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen, is en blijft de Leverancier volledig en exclusief rechthebbende ten aanzien van de (intellectuele) eigendomsrechten (waaronder begrepen maar niet beperkt tot: auteursrechten, persoonlijkheidsrechten, modelrechten en databankrechten) die rusten op de materialen.
2. De Leverancier verleent aan Opdrachtgever het recht om de materialen uitsluitend binnen en ten behoeve van haar eigen organisatie te gebruiken, doch slechts nadat Opdrachtgever aan al haar (betalings-)verplichtingen uit hoofde van de opdracht heeft voldaan.
3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Leverancier is het Opdrachtgever niet toegestaan: a) de materialen ter inzage te geven, openbaar te maken of te verveelvoudigen op welke wijze dan ook buiten de kring van personen die, binnen het kader van de opdracht, behoren tot rechtstreeks bij de opdracht betrokken medewerkers; of b) de materialen (geheel of gedeeltelijk) te (doen) gebruiken voor het instellen van juridische claims, het voeren van gerechtelijke procedures, of voor reclame- of wervingsdoeleinden aan te wenden.

13. Verwerking van persoonsgegevens

Het Helend Hart respecteert uw privacy. Meer hierover kunt u in onze privacy voorwaarden vinden.

14. Klachten

Klachten omtrent de uitvoering van de Overeenkomst, het functioneren van de Dienst moeten schriftelijk worden doorgegeven. Binnen 5 werkdagen mag Opdrachtgever een reactie op de klacht verwachten.

15. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

1. Leverancier behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Leverancier of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze Algemene Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

16. Slotbepalingen

1. Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Leverancier gevestigd is.
3. Indien enige bepaling uit deze Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van

4. de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
5. Onder "schriftelijk" valt in deze Algemene Voorwaarden ook e-mail mits de identiteit en integriteit van de e-mail voldoende vaststaat.
6. De door Leverancier ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie gelden als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
7. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.
8. Opdrachtgever is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier kan dit doen zonder toestemming van Opdrachtgever.