

Algemene voorwaarden dienstverlening door stichting e-hulp.nl

Artikel 1. Begripsomschrijvingen

In het volgende wordt verstaan onder:

- A. Algemene Voorwaarden: de in de navolgende artikelen vastgelegde bepalingen en voorwaarden geldend voor de dienstverlening door e-hulp.nl.
- B. Opdrachtgever: de organisatie, of de persoon die de opdracht verstrekt.
- C. Stichting e-hulp.nl: de rechtspersoon, die voor haar werkzame personen ter beschikking stelt aan de opdrachtgever ter uitvoering van nader bepaalde werkzaamheden.
- D. Opdracht: de opdracht tot dienstverlening door e-hulp.nl, verstrekt door opdrachtgever.
- E. Medewerker: de persoon, die in dienst van, dan wel ten behoeve van e-hulp.nl werkzaamheden verricht in het kader van een overeenkomst.
- F. Overmacht: de feitelijke onmogelijkheid voor een contractpartij om aan zijn verplichtingen te voldoen ten gevolge van een van buitenaf komende oorzaak, die hem niet kan worden toegerekend.

Artikel 2. Toepasselijkheid

- 1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, voorstellen, contracten en overeenkomsten tussen e-hulp.nl enerzijds en opdrachtgever anderzijds ongeacht enige andersluidende bepaling in de algemene voorwaarden van de opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2. Wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden of aanvullingen daarop zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 3. Indien een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of niet rechtsgeldig worden, zullen de overige bepalingen van deze voorwaarden nog van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen welke nietig zijn of niet rechtsgeldig worden overleg plegen, teneinde een vervangende regeling te treffen, een en ander onder het voorbehoud, dat de strekking van de Algemene Voorwaarden behouden blijft.
- 4. De Algemene Voorwaarden worden beheerst door Nederlands recht.

Artikel 3. Offerte

- 1. Offertes worden gedurende één maand gestand gedaan, tenzij de offerte anders vermeldt. Na de termijn van één maand is e-hulp.nl gerechtigd haar capaciteit elders in te zetten.
- 2. Aanvaarding van de offerte en/of contract en/of overeenkomst en van de wijzigingen en aanvullingen geschiedt door een schriftelijke of een andere als betrouwbaar te beoordelen bevestiging van de opdracht-

gever of kan blijken uit het feit dat opdrachtgever zijnerzijds uitvoering geeft aan de overeenkomst.

- 3. Het is de opdrachtgever slechts toegestaan de inhoud van de offerte ter kennis te brengen van derden, na voorafgaande schriftelijke toestemming van e-hulp.nl.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

- 1. e-hulp.nl zal de door hem te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 2. Voor alle overeenkomsten heeft e-hulp.nl een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk is vastgelegd dat sprake is van een resultaatverbintenis.
- 3. De opdrachtgever verplicht zich om de capaciteit, bescheiden, gegevens, inlichtingen en overige goederen, die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig en volledig beschikbaar te stellen en te verstrekken. Indien de opdrachtgever onjuiste en/of onvolledige informatie heeft verstrekt of niet tijdig medewerking heeft verleend is de opdrachtgever daarvoor geheel aansprakelijk. De opdrachtgever is voorts gehouden al het mogelijke te doen wat redelijkerwijs van belang is voor de goede en tijdige uitvoering van de overeenkomst.
- 4. De opdracht zal voor zover mogelijk binnen de in de overeenkomst vermelde termijnen worden uitgevoerd, tenzij dat blijkt dat dit redelijkerwijs onmogelijk is. Indien overschrijding van de termijn dreigt zal e-hulp.nl de opdrachtgever daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen. De enkele overschrijding van een termijn brengt e-hulp.nl niet in verzuim.
- 5. e-hulp.nl is gerechtigd om derden in te schakelen bij de uitvoering van de opdracht. e-hulp.nl blijft daarbij volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht.
- 6. Bij het betrekken en inschakelen van derden bij de opdracht door de opdrachtgever, is e-hulp.nl niet verantwoordelijk voor de kwaliteit en de goede en tijdige uitvoering van de werkzaamheden van de derden en evenmin voor de eventuele gevolgen daarvan voor de uitvoering van de werkzaamheden door e-hulp.nl.

Artikel 5. Betalingsvoorwaarden

- 1. Alle in de offerte, overeenkomsten, opdrachtbevestigingen etc. genoemde bedragen zijn, tenzij anders vermeld, in euro's, exclusief BTW.

2. De vergoeding aan e-hulp.nl voor de uit te voeren werkzaamheden geschiedt op basis van nacalculatie tenzij in een individuele overeenkomst anderszins is overeengekomen. Het verschuldigde bedrag zal worden vastgesteld door het aantal feitelijk gewerkte uren door de medewerker van e-hulp.nl te vermenigvuldigen met het dan geldende uurtarief van de betreffende medewerker van e-hulp.nl.

- 3. Indien de overeenkomst wordt uitgevoerd tegen een bedrag op basis van nacalculatie is e-hulp.nl gerechtigd de tarieven tussentijds aan te passen aan de hand van het CBS-prijsindexcijfer voor zakelijke dienstverlening.
- 4. Eventuele kosten voor rapportages en reproductie, alsmede kosten voor opleiding en begeleiding van de medewerkers van opdrachtgever door e-hulp.nl anders dan die voortvloeiende uit de normale uitvoering van de overeenkomst kunnen door e-hulp.nl afzonderlijk in rekening worden gebracht.
- 5. Alle in de offerte, overeenkomsten, opdrachtbevestigingen etc. genoemde bedragen zijn, tenzij anders vermeld, exclusief reis- en verblijfkosten binnen Nederland.

Artikel 6. Facturering en betaling

- 1. e-hulp.nl zal, tenzij anders vermeld in de specifieke opdracht, éénmaal per maand de door de medewerker gewerkte uren factureren onder vermelding van projectnummer, tarief en gewerkte uren.
- 2. Eventuele andere kosten worden eveneens éénmaal per maand gefactureerd onder vermelding van het projectnummer van de overeenkomst met vermelding van de verrichte werkzaamheden c.q. aard van de kosten.
- 3. De opdrachtgever is verplicht tot betaling van facturen binnen dertig dagen na de factuurdatum, tenzij anders vermeld in de specifieke opdracht. Zonder dat ingebrekestelling is vereist kan e-hulp.nl na de vervaldatum wettelijke rente in rekening brengen. Bij overschrijding van de betalingstermijn is e-hulp.nl gerechtigd om alle kosten die hij maakt om in en buiten rechte de vordering en eventuele rente te kunnen incasseren bij de opdrachtgever in rekening te brengen. De hoogte van de buitengerechtelijke kosten wordt bepaald op minimaal 5% van het openstaande bedrag met een minimum van €250,-.
- 4. Bij niet tijdige betaling door de opdrachtgever is e-hulp.nl gerechtigd de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten.

Artikel 7. Wijzigingen

1. Indien bij de uitvoering van de opdracht blijkt, dat de feitelijke omstandigheden daarvan een behoorlijke uitvoering belemmeren of dreigen te belemmeren, zullen partijen in tijdig overleg de oorspronkelijke overeenkomst op de relevante onderdelen wijzigen.
2. Indien door toedoen van de opdrachtgever aanpassingen noodzakelijk zijn om tot een goede uitvoering van de werkzaamheden te komen, kunnen deze aanpassingen leiden tot meerwerk en/of meerkosten. e-hulp.nl stelt de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
3. De bovengenoemde aanpassingen worden gefactureerd op basis van het op dat moment geldende uurtarief van de medewerker van e-hulp.nl. De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien de werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uitgebreid of gewijzigd worden.
4. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht de opdrachtgever nadere opdrachten geeft of de bestaande wenst te wijzigen, dan zal zulks alleen kunnen indien een aanvullende of nieuwe overeenkomst tussen partijen wordt afgesloten.

Artikel 8. Geheimhouding en beveiliging

Iedere partij zal alle redelijkerwijs te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden.

Artikel 9. Ontbinding van de overeenkomst

1. Ieder der partijen heeft in de hieronder beschreven gevallen en voor zover hieronder toegekend het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk zonder ingebrekestelling en zonder tot schadevergoeding te zijn gehouden met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden:
 - a. Iedere partij wanneer de wederpartij enige overige verplichting uit de overeenkomst niet nakomt welke van een zodanige ernstige aard is, dat van de wederpartij voortzetting der overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd en de niet-nakomende partij, na deswege bij aangetekende brief in gebreke te zijn gesteld, nalatig blijft binnen dertig dagen na ontvangst deze verplichting na te komen respectievelijk stappen te ondernemen om dit te corrigeren.
 - b. Iedere partij indien door de wederpartij surséance van betaling is aangevraagd, dan wel de wederpartij in staat van faillissement is verklaard.
2. De ontbinding van de overeenkomst heeft geen

terugwerkende kracht, doch heeft tot gevolg, dat nakoming van de overeenkomst niet langer verplicht is. Verplichtingen van beide partijen ingevolge de overeenkomst welke vallen voor het tijdstip van ontbinding blijven in stand.

3. Ontbinding van de overeenkomst vindt plaats door middel van een aangetekende brief aan de andere partij.

Artikel 10. Overmacht

1. Is tengevolge van overmacht e-hulp.nl niet in staat tot nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de opdracht, of is tengevolge van overmacht de nakoming van de overeenkomst vertraagd, dan kan e-hulp.nl de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst eenzijdig ontbinden, zonder enige verplichting tot schadevergoeding aan de opdrachtgever ter zake van de ontbinding.
2. Onder overmacht wordt verstaan elke bij het sluiten van de overeenkomst onvoorziene omstandigheid, waardoor nakoming van enige verplichting redelijkerwijs niet door de opdrachtgever, of aan de zijde van de voor uitvoering van de overeenkomst door e-hulp.nl ingeschakelde derden of toeleveranciers, kan worden verlangd. Met overmacht gelijk te stellen zijn ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid, oorlog, oorlogsgevaar, oproer, transportmoeilijkheden, brand en andere ernstige storingen. Daarnaast valt daaronder in het algemeen omstandigheden, gebeurtenissen, oorzaken en gevolgen die buiten de controle of invloedssfeer van e-hulp.nl vallen en/of waarvan in redelijkheid niet van e-hulp.nl verwacht mag en kan worden, dat zij daarop invloed uitoefent.
3. Zo spoedig mogelijk na het intreden van de overmachtsituatie wordt de opdrachtgever hiervan door e-hulp.nl schriftelijk op de hoogte gebracht. Ingeval van overmacht zijn de verplichtingen van partijen over en weer opgeschort. Mocht de overmachtsituatie langer dan 90 dagen duren dan kan elke partij de overeenkomst door enkele schriftelijke verklaring voor de toekomst ontbinden, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding gehouden zijn. Indien e-hulp.nl ten gevolge van overmacht de verdere uitvoering moet staken, behoudt e-hulp.nl wel het recht op vergoeding van de tot dat tijdstip uitgevoerde en geleverde werkzaamheden.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. e-hulp.nl staat borg voor de deskundige en zorgvuldige uitvoering van de door haar medewerkers verrichte werkzaamheden.
2. Opdrachtgever garandeert de kwaliteit en de juistheid van de door opdrachtgever verstrekte gegevens, alsmede de volledige en tijdige oplevering van deze gegevens. Eventuele extra kosten welke uit het niet of niet geheel nakomen van één

dezer verplichtingen voortvloeien komen voor rekening van de opdrachtgever.

3. e-hulp.nl is niet aansprakelijk voor alle ten gevolge van of in verband met de uitvoering van de overeenkomst door opdrachtgever, diens personeel of derden geleden verliezen, schade of letsel tenzij deze te wijten zijn aan grove schuld of opzet van e-hulp.nl. Tevens is e-hulp.nl niet aansprakelijk voor directe gevolg en/of vervolgschade.
4. De totale aansprakelijkheid van e-hulp.nl is in geen geval hoger dan het bedrag, dat opdrachtgever verschuldigd is of is geweest aan e-hulp.nl over de dan verstreken periode van de opdracht, met een maximum van het over de laatste twee maanden verschuldigde honorarium gedeelte.

Artikel 12. Vrijwaring

1. Opdrachtgever zal e-hulp.nl vrijwaren in geval van aanspraken van derden.
2. Opdrachtgever zal medewerkers van e-hulp.nl of door e-hulp.nl ingeschakelde derden nimmer aanspreken.

Artikel 13. Nakoming

1. Het nalaten van een van de partijen om na verloop van tijd enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden af te dwingen, tast in generlei opzicht de rechten van de betrokken partij aan om alsnog volledige nakoming door de andere partij te eisen. Het zich neerleggen door een der partijen bij een schending door de andere partij van een van diens verplichtingen, impliceert niet het doen van afstand door eerstbedoelde partij van haar uit die verplichting voortvloeiende rechten.
2. Ingeval van strijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en het vermelde in de overeenkomst, prevaleert hetgeen vermeld is in de overeenkomst.

Artikel 14. Geschillen

1. Op elk geschil betreffende de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van een overeenkomst, alsmede elk ander geschil terzake van of in verband met de opdracht, hetzij juridisch hetzij feitelijk is Nederlands recht van toepassing en zullen ter beslechting aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats of het arrondissement van e-hulp.nl worden voorgelegd.
2. Partijen kunnen overeenkomen dat een geschil als in lid 1 bedoeld wordt onderworpen aan arbitrage volgens een op te maken akte van compromis of dat daarover een bindend advies wordt gevraagd.
3. Een geschil is aanwezig indien een van de partijen zulks in een aangetekende brief, onder opgave van redenen en vergezeld van de bewijsstukken aan de wederpartij kenbaar maakt.