

Algemene Voorwaarden Helder&Vrij voice dialogue facilitatie

Artikel 1. Definities

1. Helder&Vrij voice dialogue facilitatie is een eenmanszaak die zich ten doel stelt het verlenen van diensten mbv de voice dialogue methode.
2. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Klant' verstaan: de natuurlijke of rechtspersoon, al dan niet handelend ten uitvoering van zijn beroep of bedrijf, die gebruikmaakt van de Diensten van Helder&Vrij voice dialogue facilitatie.
3. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Overeenkomst' verstaan: de rechtsbetrekking tussen Helder&Vrij voice dialogue facilitatie en Klant, een en ander in meest ruime zin.
4. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Diensten' verstaan: alle door Helder&Vrij voice dialogue facilitatie en/of door haar ingeschakelde derden aan Klant geleverde diensten, alsmede alle andere door Helder&Vrij voice dialogue facilitatie ten behoeve van Klant verrichte werkzaamheden, van welke aard ook, verricht in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Klant worden verricht.
5. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Website' verstaan: de Website www.voicedialoguefacilitatie.nl.

Artikel 2. Toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden

1. De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle tussen Klant en Helder&Vrij voice dialogue facilitatie gesloten Overeenkomsten waarbij Helder&Vrij voice dialogue facilitatie Diensten aanbiedt of producten levert.
2. Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk met Helder&Vrij voice dialogue facilitatie overeengekomen.
3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
4. De Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende of gewijzigde opdrachten van Klant.

Artikel 3. De Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen op de Website zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
2. de overeenkomst zal altijd bevestigd worden per mail.
3. Als Helder&Vrij voice dialogue facilitatie een bevestiging naar Klant stuurt, is die beslissend voor de inhoud en uitleg van de Overeenkomst, onder voorbehoud van kennelijke verschrijvingen. Helder&Vrij voice dialogue facilitatie kan niet aan zijn aanbod worden gehouden indien Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Indien Klant aantekeningen maakt of reacties geeft op de offerte van Helder&Vrij voice dialogue facilitatie dan maken zij geen deel uit van de Overeenkomst, tenzij Helder&Vrij voice dialogue facilitatie deze schriftelijk bevestigt.
5. Een opdracht door Klant waaraan geen schriftelijke offerte vooraf is gegaan, behoeft schriftelijke aanvaarding door Helder&Vrij voice dialogue facilitatie.

Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Helder&Vrij voice dialogue facilitatie zal zich inspannen de Diensten naar beste inzicht en vermogen en

overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, alsmede zoveel mogelijk overeenkomstig de schriftelijk vastgelegde afspraken, uit te voeren.

1. Helder&Vrij voice dialogue facilitatie heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
2. Bij het inschakelen van derden zal Helder&Vrij voice dialogue facilitatie de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en bij de selectie van deze derden, zoveel als dit in de relatie tot Klant redelijkerwijs mogelijk en gebruikelijk is, met Klant overleggen. De kosten van het inschakelen van deze derden komen voor rekening van Klant, en zullen door Helder&Vrij voice dialogue facilitatie worden doorbelast aan Klant.
2. De Klant draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Helder&Vrij voice dialogue facilitatie aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Helder&Vrij voice dialogue facilitatie worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Helder&Vrij voice dialogue facilitatie zijn verstrekt, heeft Helder&Vrij voice dialogue facilitatie het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Klant in rekening te brengen.
3. De Klant draagt er zorg voor dat Helder&Vrij voice dialogue facilitatie zijn Diensten tijdig en deugdelijk kan verrichten. Indien Klant zijn afspraken hieromtrent niet nakomt, is hij gehouden de hieruit voortvloeiende schade te vergoeden.
4. Indien voor de uitvoering van Diensten een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Klant Helder&Vrij voice dialogue facilitatie hiervan schriftelijk in gebreke te stellen. Helder&Vrij voice dialogue facilitatie dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

Artikel 5. Wijziging van de Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen Helder&Vrij voice dialogue facilitatie en Klant tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.
2. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, is er sprake van een aanvullende opdracht. Over deze aanvullende opdracht zal vooraf een aparte afspraak over de honorering worden gemaakt. Zonder aanvullende offerte gelden de oorspronkelijke voorwaarden, waarbij de extra Diensten tegen het gebruikelijke tarief betaald worden.
3. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Helder&Vrij voice dialogue facilitatie op en is voor de Klant geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.
4. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen Helder&Vrij voice dialogue facilitatie en Klant zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen door middel van een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen. Deze wijziging geschiedt schriftelijk.

Artikel 6. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst

1. Helder&Vrij voice dialogue facilitatie is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien Klant de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel dat Helder&Vrij voice dialogue facilitatie goede grond heeft te vrezen dat Klant in die verplichtingen zal tekortschieten, mits Helder&Vrij voice dialogue facilitatie Klant door middel van een schriftelijke aanmaning in gebreke heeft gesteld, waarbij Klant een redelijke termijn voor de nakoming van de verplichtingen wordt gesteld, en nakoming binnen deze termijn uitblijft.
2. Voorts is Helder&Vrij voice dialogue facilitatie bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, onder dezelfde voorwaarden als bedoeld in lid 1 van dit Artikel, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de

Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

3. Indien Klant zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt, deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt en Klant in verzuim is, dan is Helder&Vrij voice dialogue facilitatie gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring jegens Klant, waarbij Klant, uit hoofde van wanprestatie, tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

Artikel 7. Herroepingsrecht

1. Klant heeft het recht om een op afstand gesloten Overeenkomst binnen 14 (zegge: veertien) dagen kosteloos en zonder opgave van reden te annuleren (Herroepingsrecht).
2. Bij de Overeenkomst met betrekking tot het leveren van Diensten begint de termijn van het Herroepingsrecht te lopen op de dag waarop de Overeenkomst wordt gesloten.
3. Voor Klant geldt dat de Overeenkomst niet meer kan worden geannuleerd ingeval Helder&Vrij voice dialogue facilitatie de Diensten volledig levert binnen de 14 (zegge: veertien) dagen bedenktijd. Bij het afsluiten van de Overeenkomst verleent Klant hiervoor toestemming aan Helder&Vrij voice dialogue facilitatie en verklaart hij afstand te doen van het Herroepingsrecht.
4. Voorts geldt dat Klant het Herroepingsrecht behoudt indien de levering van de Diensten, op verzoek van Klant, gedeeltelijk geschiedt binnen de 14 (zegge: veertien) dagen bedenktijd. Wel is Klant gehouden te betalen voor de reeds geleverde Diensten.

Artikel 8. Kosten, honorering en betaling

1. Alle genoemde bedragen in de offerte of op de website zijn in euro's en inclusief BTW, tenzij anders vermeld.
2. Helder&Vrij voice dialogue facilitatie heeft het recht om kennelijk foutieve verschrijvingen in de prijsopgave te herstellen.
3. Betaling geschiedt via factuurbasis.
4. Alle facturen dienen te worden betaald met inachtneming van een betalingstermijn van 14 dagen, tenzij een andere termijn is overeengekomen.
5. De Klant heeft de plicht om onjuistheden in de vermelde of verstrekte betaalgegevens onverwijld aan Helder&Vrij voice dialogue facilitatie mede te delen.
6. Indien de Klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Klant van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor verdere ingebrekestelling is vereist. De Klant is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
7. Indien Helder&Vrij voice dialogue facilitatie besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer niet-betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is Klant, naast de verschuldigde hoofdsom en de in lid 6 van dit artikel genoemde rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten wordt vastgesteld conform de alsdan geldende regelgeving dat ziet op vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 9. Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan, alle van buiten komende oorzaken, buiten wil of toedoen van Helder&Vrij voice dialogue facilitatie, waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de

Overeenkomst niet meer mogelijk is.

2. Onder overmacht zoals in het vorige lid bedoeld, wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: niet-nakoming van een derde, ziekte van personeel van Helder&Vrij voice dialogue facilitatie zelf of een derde, abnormale weersomstandigheden, storingen in water- en energieleveringen, stakingen, ernstige storingen in de systemen van Helder&Vrij voice dialogue facilitatie, brand, overstromingen, natuurrampen, rellen, oorlog of anderszins binnenlandse onrusten.
3. In geval van overmacht wordt nakoming van de Overeenkomst opgeschort zolang de overmacht aanhoudt.
4. Indien de overmacht langer dan één maand aanhoudt, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden. In een dergelijk geval zal Helder&Vrij voice dialogue facilitatie overgaan tot terugbetaling van eventueel betaalde bedragen, met daarop in mindering gebracht alle kosten die Helder&Vrij voice dialogue facilitatie heeft gemaakt met betrekking tot de Overeenkomst.

Artikel 10. Garantie

1. Helder&Vrij voice dialogue facilitatie geeft geen garanties omtrent de door haar geleverde Diensten.

Artikel 11. Vertrouwelijkheid van gegevens

1. Elk der partijen garandeert dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. 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. Helder&Vrij voice dialogue facilitatie kan hieraan niet worden gehouden indien de verstrekking van gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor correcte uitvoering van de overeenkomst.
2. Helder&Vrij voice dialogue facilitatie draagt er zorg voor dat alle verwerkingen van persoonsgegevens van Klant conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn. Dit houdt onder andere in dat Helder&Vrij voice dialogue facilitatie enkel persoonsgegevens verzamelt op grond van een van de toegestane rechtsgronden en dat Klant te allen tijde een verzoek kan indienen bij Helder&Vrij voice dialogue facilitatie tot verwijdering van zijn persoonsgegevens.

Artikel 12. Klachtenregeling

1. Indien Klant een klacht heeft dient Klant dit schriftelijk te zenden aan Helder&Vrij voice dialogue facilitatie.
De klacht wordt, indien redelijkerwijs mogelijk, 5 (zegge: vijf) werkdagen na ontvangst van de klacht door Helder&Vrij voice dialogue facilitatie in behandeling genomen, waarna Klant zo snel mogelijk een inhoudelijke reactie ontvangt.
2. Klant heeft ook de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie via het Europees ODR Platform, te vinden op de website <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Artikel 13. Identiteit van Helder&Vrij voice dialogue facilitatie

1. Helder&Vrij voice dialogue facilitatie is bij de KvK geregistreerd onder nummer en draagt btw-identificatienummer . Helder&Vrij voice dialogue facilitatie is gevestigd aan Patersweg 15 (5951 NC) te Belfeld.
2. Helder&Vrij voice dialogue facilitatie is per e-mail te bereiken via info@voicedialoguefacilitatie.nl of

middels de Website www.voicedialoguefacilitatie.nl en telefonisch op 0641387026.

Artikel 14. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de rechtsverhouding tussen Helder&Vrij voice dialogue facilitatie en haar Klant is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen Helder&Vrij voice dialogue facilitatie en Klant mochten ontstaan, worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in het arrondissement waar Klant zijn of haar woonplaats heeft.