

### Artikel 1 Toepasselijkheid

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Hart voor Huis, hierna te noemen: "Opdrachtnemer" en Opdrachtgever. Onder de opdrachtgever wordt verstaan iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Opdrachtnemer in een contractuele relatie staat of komt te staan.

1.2. Van deze algemene voorwaarden kan alleen afgeweken worden als hier uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van is gegeven door Opdrachtnemer. De overeengekomen afwijkingen gelden alleen voor de overeenkomst waarbij die afwijking is overeengekomen.

1.3. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is, wordt vernietigd of anderszins buiten toepassing wordt verklaard, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht en zullen partijen in plaats van de nietige, vernietigde of buiten toepassing verklaarde bepaling een bepaling ter vervanging overeenkomen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

1.4. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen.

1.5. Opdrachtnemer is bevoegd bij de uitvoering van overeenkomsten, naar eigen inzicht, gebruik te maken van (diensten of producten van) derden. Ook in die situatie gelden deze algemene voorwaarden.

1.6. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is of er bestaat onduidelijkheid omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen, dan dient deze situatie of uitleg te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

1.7. Indien Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### Artikel 2 Offertes en overeenkomsten

2.1. Offertes en prijzen zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van veertien dagen, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Offertes en prijzen zijn gebaseerd op de door opdrachtgever geuite wensen. De offerte bevat een omschrijving van de te verrichten diensten.

2.2. Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

2.3. De offerte geeft inzicht in de wijze waarop de prijs tot stand is gekomen; op basis van een uurtarief of op basis van een vaste overeengekomen prijs. Indien geen vaste prijs is overeengekomen worden de prijsfactoren (uurtarief, bestede tijd, reiskosten en eventuele inzet van materialen en/apparaten etc.) benoemd en wordt na afloop van de opdracht door opdrachtnemer gespecificeerd hoeveel uren, materialen en/of apparaten zijn ingezet. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan een maand zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.

2.4. Alle prijswijzigingen die voortvloeien uit de wet of andere van overheidswege geldende bepaling, worden doorberekend aan de opdrachtgever.

2.5. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.

2.6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

2.7. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat een opdrachtbevestiging door Opdrachtnemer, op welke wijze dan ook, aan de opdrachtgever is overhandigd of indien de opdrachtgever overduidelijk met de offerte instemt, dan wel toelaat dat met de uitvoering van de opdracht wordt begonnen.

2.8. De opdrachtgever en Opdrachtnemer komen overeen dat door gebruik te maken van elektronische communicatievormen een geldige overeenkomst tot stand komt zodra aan de voorwaarden van artikel 2.7. is voldaan. Het ontbreken van een gewone handtekening doet niets af aan de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan. De elektronische bestanden van Opdrachtnemer gelden hierbij als een vermoeden van bewijs, een en ander voor zover de wet dat toelaat.

### **Artikel 3 Contractduur en uitvoeringstermijnen**

3.1. De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

3.2. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

3.3. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

### **Artikel 4 Uitvoering en wijziging overeenkomst**

4.1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

4.2. De opdrachtgever is gehouden alle door Opdrachtnemer verlangde gegevens en informatie te verstrekken. Daarnaast is de Opdrachtgever gehouden alle overige feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig te verstrekken aan Opdrachtnemer. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van alle aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens en informatie.

4.3. Wanneer Opdrachtnemer bij de uitvoering van een overeenkomst afhankelijk is van door de opdrachtgever te verstrekken informatie, kan de Opdrachtgever Opdrachtnemer niet aanspreken op het tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen, zolang de Opdrachtgever niet alle verlangde informatie heeft verstrekt. Eventuele kosten van (het verkrijgen van) deze informatie en/of vanwege vertraging als gevolg van het niet tijdig beschikbaar zijn van deze informatie, zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

4.4. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten diensten te wijzigen of uit te breiden, zullen partijen in onderling overleg de overeenkomst in goed overleg aanpassen. Eventuele (financiële) consequenties van deze wijzigingen worden tussen partijen vastgelegd.

4.5. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Opdrachtnemer een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.

4.6. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Opdrachtnemer gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Opdrachtnemer daardoor direct of indirect ontstaan.

4.7. Afspraken en/of consulten met Opdrachtnemer kunnen door de Opdrachtgever tot achtenveertig (48) uur voor aanvang van de afspraak en/of het consult kosteloos worden geannuleerd. Indien binnen deze termijn van achtenveertig (48) uur wordt geannuleerd, dan wordt er een vergoeding van € 179,- incl. btw bij de opdrachtgever in rekening gebracht

4.8. Afspraken en/of consulten kunnen door Opdrachtnemer steeds worden geannuleerd in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid en/of andere omstandigheden die Opdrachtnemer verhinderen de opdracht uit te voeren. Annulering door Opdrachtnemer geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

4.9. Diensten worden als geleverd beschouwd, zodra dit uit het oogpunt van Hart voor Huis het geval is en hierdoor schriftelijk bericht is gedaan door Hart voor Huis naar de klant. Vanaf het moment van levering komen de geleverde zaken voor het risico van de klant.

## **Artikel 5 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

5.1. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

5.2. Voorts is Opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.

5.3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

5.4. Indien Opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

5.5. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

5.6. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft. De vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

5.7. Indien de Opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## **Artikel 6 Overmacht**

6.1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk indien een tekortkoming het gevolg is van overmacht. Gedurende de periode waarin sprake is van overmacht, worden de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer niet mogelijk is langer duurt dan drie maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat er enige gehoudenheid tot schadevergoeding zal bestaan.

6.2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer zijn verbintenis had moeten nakomen.

6.3. Indien Opdrachtnemer bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de klant gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

## **Artikel 7 Prijzen**

7.1 Alle prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW en inclusief eventuele in het kader van de uitvoering van de overeenkomst te maken kosten, tenzij schriftelijk anders is vermeld. Bij prijzen aangeboden aan particulieren wordt ook de prijs inclusief BTW vermeld.

7.2 De Opdrachtgever is de prijs verschuldigd die Opdrachtnemer in haar offerte (artikel 2.3) aan haar heeft medegedeeld. Kennelijke fouten in de prijsopgave kunnen ook na totstandkoming van de overeenkomst door Opdrachtnemer worden gecorrigeerd.

7.3 Indien Opdrachtnemer en de Opdrachtgever overeengekomen zijn dat de Opdrachtnemer ten behoeve van de Opdrachtgever een overeenkomst sluit met een derde en deze derde verhoogt haar prijzen dan is Opdrachtnemer gerechtigd om met onmiddellijke ingang de nieuw geldende prijzen door te berekenen aan de Opdrachtgever.

## **Artikel 8 Betaling en incassokosten**

8.1. Facturen van een pakket van 1 sessie dienen voorafgaand aan de sessie te zijn voldaan. Bij facturen van pakketten van meer dan 1 sessie, dient 50% voorafgaand aan de eerste sessie te zijn betaald, en 50% 7 dagen na afloop van de laatste sessie. Hart voor Huis is steeds gerechtigd de totale prijs van een opdracht in delen te factureren. Door het enkele verstrijken van de betalingstermijn is de opdrachtgever in verzuim; een ingebrekestelling is niet nodig.

8.2. Partijen kunnen overeenkomen dat opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot in zijn geheel te voldoen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.

8.3. Opdrachtnemer is gerechtigd om periodiek te factureren.

8.4. Bij niet (-tijdige) betaling door de opdrachtgever is de opdrachtgever vanaf de dag waarop de betaling uiterlijk had dienen plaats te vinden tot aan de dag van de algehele voldoening over het openstaande saldo een rente verschuldigd van één procent per maand. Een deel van de maand geldt als volle maand.

8.5. Betalingen door de opdrachtgever worden conform artikel 6:44 BW verwerkt. Betalingen komen eerst in mindering op de (buiten)gerechtelijke kosten, dan op de rente als bedoeld in lid 3 en tenslotte op de verschuldigde hoofdsom.

8.6. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

8.7. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien Opdrachtnemer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

8.8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surséance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

8.9 In geval van niet-nakoming van de (betalings-)verplichtingen door de opdrachtgever, is Opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden of (verdere) levering van diensten op te schorten tot het moment waarop de opdrachtgever de (betalings-) verplichtingen volledig is nagekomen, de betaling van verschuldigde rente en kosten daaronder begrepen.

8.10. De opdrachtgever heeft niet het recht van verrekening, opschorting, ontbinding wegens tekortkoming en/of vernietiging, tenzij daarin in deze algemene voorwaarden is voorzien.

8.11. Opdrachtnemer heeft het recht al hetgeen zij, al dan niet opeisbaar, van de opdrachtgever heeft te vorderen, te verrekenen.

### **Artikel 9 Eigendomsvoorbehoud**

9.1. Alle door Opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde of ter beschikking gestelde zaken, daaronder eventueel mede begrepen tekeningen, plannen, software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van Opdrachtnemer totdat de opdrachtgever alle verplichtingen uit alle met Opdrachtnemer gesloten overeenkomsten is nagekomen.

9.2. De Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Opdrachtnemer veilig te stellen.

### **Artikel 10 Garantie en aansprakelijkheid**

10.1. Opdrachtnemer heeft jegens de opdrachtgever een inspanningsverplichting tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. Er kan derhalve geen garantie worden gegeven met betrekking tot het resultaat van de door Opdrachtnemer verrichte diensten.

10.2. Indien en voor zover er in het kader van de door Opdrachtnemer verrichte diensten zaken worden weggegooid, vernietigd of er anderszins een andere bestemming aan wordt gegeven, is steeds de opdrachtgever daarvoor verantwoordelijk. Opdrachtnemer adviseert slechts, doch neemt geen beslissingen.

10.3. De door Opdrachtnemer verstrekte adviezen zijn vrijblijvend en de opdrachtgever kan daaraan geen rechten ontleen.

10.4. Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van schade aan de opdrachtgever of derden, tenzij er aan haar kant sprake is van opzet of grove schuld.

10.5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

10.6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, indien en voor zover Opdrachtgever zich tegen de desbetreffende schade heeft verzekerd dan wel in redelijkheid had kunnen verzekeren.

10.7. Indien Opdrachtnemer, om welke reden dan ook, gehouden is enige schade te vergoeden, dan is die vergoeding gemaximeerd tot het bedrag van de factuur met betrekking tot de diensten waardoor de schade is veroorzaakt.

10.8. De opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer van enige aanspraak die derden ter zake van de uitvoering van een met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst tegen Opdrachtnemer doen gelden, voor zover de wet zich er niet tegen verzet dat die schade en kosten voor rekening van de opdrachtgever komen.

10.9. Een grond die aanleiding kan zijn tot een vordering tot schadevergoeding dient uiterlijk binnen veertien dagen nadat de opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, bij Opdrachtnemer schriftelijk te zijn gemeld, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.

## **Artikel 11 Geheimhouding**

11.1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Zie verder de privacyverklaring van Opdrachtnemer te vinden op [www.hartvoorhuis.nl](http://www.hartvoorhuis.nl)

11.2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

## **Artikel 12 Intellectueel eigendom**

12.1. De Opdrachtgever erkent uitdrukkelijk dat alle rechten van intellectueel eigendom van weergegeven informatie, mededelingen, tekeningen, plannen of andere uitingen met betrekking tot de verrichte diensten berusten bij Opdrachtnemer of andere rechthebbenden.

12.2. Het is de Opdrachtgever verboden gebruik te maken van of wijzigingen aan te brengen in de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit artikel, zoals bijvoorbeeld het veelevoudigen van een ontwerp, tenzij met schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer of andere belanghebbenden.

12.3. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst zijn gebruikt.

## **Artikel 13 Toepasselijk recht en geschillen**

13.1. De door Opdrachtnemer verrichte diensten worden geacht volledig te zijn geaccepteerd en akkoord bevonden door de Opdrachtgever indien door de opdrachtgever niet binnen drie werkdagen na oplevering van de diensten gemotiveerd en gedetailleerd wordt aangegeven op welke onderdelen de verrichte diensten niet naar behoren zijn verricht c.q. opgeleverd.

13.2. Wanneer een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit voor de Opdrachtgever inmiddels aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient de Opdrachtgever schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar te maken.

13.3. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Opdrachtnemer partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

13.4. De rechter in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

13.5. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben

ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.