

## Algemene voorwaarden Hulpstation.nl

### 1. Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden uitgevoerd door Hulpstation.nl De algemene voorwaarden treden in werking met ingang van 01 Sept 2016.

1.2 In deze algemene voorwaarden wordt onder de volgende begrippen verstaan:

- a. Hulpstation: Hulpstation.nl gevestigd te Rotterdam bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 66764637 ;
- b. Voorwaarden: Algemene voorwaarden Hulpstation.nl;
- c. Opdrachtgever: de partij die aan Hulpstation.nl een opdracht geeft;
- d. Opdrachtnemer: Hulpstation, de gebruiker van deze algemene voorwaarden;
- e. Opdracht: overeenkomst tussen Hulpstation.nl en opdrachtgever voor het uitvoeren van (digitale) dienstlevering, daarbij gebruikmakend van deze voorwaarden.
- f. Bezoekersverslag: het formulier waarop de inhoud van de Opdracht wordt omschrijven, evenals de NAW-gegevens van de opdrachtgever en bevat tevens een machtiging aan Hulpstation voor het incasseren van het te factureren bedrag.

1.3 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten tussen Hulpstation en opdrachtgever.

1.4 Afwijkingen op de voorwaarden zijn slechts mogelijk indien deze schriftelijk zijn overeengekomen en vastgelegd.

### 2. Totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Ieder aanbod door opdrachtnemer is vrijblijvend. Slechts na schriftelijke bevestiging met ondertekening van akkoordverklaring inzake de toepassing van de voorwaarden kan de uitvoering van de opdracht aanvangen.

2.2 Een uitzondering op artikel 2.1 wordt gemaakt indien er een voorschotbepaling is overeengekomen. Als er een voorschotbepaling van toepassing is, dan zal de uitvoering aanvangen na ontvangst van het overeengekomen voorschotbedrag.

2.3 Het is eveneens mogelijk om af te wijken van de ingangsdatum van uitvoering van de overeenkomst als opdrachtnemer al is gestart met het verrichten van werkzaamheden op verzoek van opdrachtgever.

2.4 Tussentijdse veranderingen ten aanzien van de opdracht zijn slechts mogelijk indien daarover

overeenstemming is bereikt tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Tussentijdse veranderingen worden schriftelijk vastgelegd, evenals de financiële gevolgen van de verandering.

2.5 Al onze afspraken met betrekking tot de opdracht, waaronder prijs, eigenschappen van het te leveren product, levertijd, betaling, worden schriftelijk vastgelegd voor zover dat mogelijk is.

### 3. Uitvoering van de opdracht

3.1 Hulpstation streeft ernaar om de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren en af te leveren, maar geeft geen garantie op het resultaat. Opdrachtgever is ervan op de hoogte dat de opdracht wordt uitgevoerd door studenten. Opdrachtgever is verplicht te allen tijde de tarieven voor de gewerkte uren te voldoen, ongeacht het resultaat van de dienstverlening.

3.2 Hulpstation behoudt zich het recht om bepaalde delen van een opdracht door derden te laten uitvoeren. Toepassing van de artikelen 7:404 (uitvoering door bepaalde personen), 7:407 lid 2 (hoofdelijke aansprakelijkheid) en 7:409 (overlijden van bepaalde persoon) BW wordt bij deze uitgesloten.

3.3 Opdrachtgever zorgt ervoor dat Hulpstation beschikt over alle gegevens, materialen en/of bescheiden die noodzakelijk zijn voor het naar behoren uitvoeren van de opdracht aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien opdrachtgever hierin niet voorziet dan behoudt Hulpstation zich het recht voor om de uitvoering van de opdracht op te schorten. De kosten die voortvloeien uit de vertragende opschorting worden doorberekend aan de opdrachtgever tegen het gebruikelijke tarief.

3.4 Hulpstation stelt zich niet aansprakelijk voor schade als gevolg van onjuiste en/of onvolledige gegevens.

3.5 In geval van gefaseerde uitvoering van een opdracht, in overeenstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, zal pas worden aangevangen met de volgende fase als de voorafgaande fase schriftelijk is goedgekeurd.

3.6 In het geval van gefaseerde uitvoering van een opdracht wordt ten allen tijde getracht de afgesproken fasen aan te houden. Wanneer een opdrachtgever terugkomt op een beslissing uit een eerdere fase, dan zullen de kosten die hieruit voortvloeien worden verhaald op de opdrachtgever. Deze kosten worden in goed overleg en naar redelijkheid worden berekend.

3.7 Bij het ontwikkelen van scripts ten behoeve van een e-mailformulier en/of webwinkel wordt ten allen tijde getracht misbruik of fouten te voorkomen. Hulpstation kan niet aansprakelijk worden gehouden voor misbruik, programmeerfouten en/of andere falen, tenzij

anders is overeengekomen. Onder fouten wordt bijvoorbeeld misbruik en dataverlies verstaan.

3.8 Hulpstation gaat ervan uit dat de opdrachtgever geen gebruik maakt van illegale software en/of materialen en stelt zich niet aansprakelijk voor het gebruik van dergelijke software en/of materiaal door de opdrachtgever.

3.9 De opdrachtnemer behoudt zich het recht om aangifte te doen wanneer illegale bestanden worden ondergebracht of bij misbruik van servers. Persoonsgegevens van de opdrachtgever zullen hierbij worden verstrekt.

3.10 De opdrachtnemer zal de werkzaamheden uitsluitend verrichten op het adres dat is opgegeven door de opdrachtgever bij het afsluiten van een lidmaatschap, adreswijzigingen voorbehouden.

#### **4. Wijzigingen**

4.1 Wijzigingen vinden slechts plaats wanneer opdrachtnemer en opdrachtgever daarover akkoord zijn. De duur van uitvoering van de opdracht kan hierdoor afwijken. Hulpstation zal de opdrachtgever hierover op de hoogte stellen.

4.2 Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de door Hulpstation doorgegeven tijdsinschattingen. De tijdsinschattingen zijn slechts indicaties.

4.3 De (financiële) gevolgen van wijzigingen of aanvullingen zullen vooraf schriftelijk door opdrachtnemer aan opdrachtgever worden doorgegeven.

#### **5. Klachten**

5.1 De opdrachtgever dient een klacht met betrekking tot de uitvoering van de opdracht binnen twee maanden na ontdekking door te geven. Dit geldt ook in het geval dat het gekochte product niet de eigenschappen heeft die u op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. De opdrachtgever dient deze klacht schriftelijk te verzenden naar [klachten@hulpstation.nl](mailto:klachten@hulpstation.nl).

5.2 De aanspraak van opdrachtgever vervalt door verloop van twee maanden na de dag waarop opdrachtgever bekend was of redelijkerwijze bekend kon zijn met de schade veroorzakende feiten waarop opdrachtgever zijn aanspraken jegens opdrachtnemer baseert.

5.3 Opdrachtgever stelt Hulpstation in staat om een eventuele onvolkomenheid te herstellen.

5.4 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het verliezen van de fabrieksgarantie wanneer werkzaamheden uitgevoerd worden.

#### **6. Betalingen**

6.1 Hulpstation heeft het recht om het totale factuurbedrag af te schrijven van de door

opdrachtgever doorgegeven rekeningnummer zoals opgegeven op de machtiging bij aanmelding. Direct na uitvoering van de opdracht is het totale factuurbedrag opeisbaar.

6.2 Indien afschrijving niet mogelijk is door onvoldoende saldo op het door opdrachtgever doorgegeven rekeningnummer of storting van het door Hulpstation afgeschreven factuurbedrag is de opdrachtgever wettelijk rente verschuldigd aan Hulpstation. In het geval dat Hulpstation een invordering moet instellen vanwege wanbetaling komen de kosten die daaruit voortvloeien voor rekening van opdrachtgever. De kosten bedragen 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 150,00.

6.3 Uitsluitend op specifieke aanvraag wordt een betalingsbewijs verzonden aan opdrachtgever. Dit gebeurt eenmalig per e-mail en is inclusief BTW.

6.4 Hulpstation is gerechtigd het totale factuurbedrag af te schrijven door middel van de op de ingevulde bezoekverslag en/of aanmeldformulier afgegeven machtiging. Het gefactureerde bedrag is direct na uitvoering van de Opdracht opeisbaar.

#### **7. Annuleringen**

7.1 Opdrachtgever heeft het recht om de opdracht kosteloos te annuleren, mits dit minstens 72 uur van tevoren geschied, behalve als er reeds kosten zijn gemaakt zoals bestellingen ten behoeve van de opdracht of als er al vooronderzoek heeft plaatsgevonden.

7.2 Bij annulering binnen 48 uur voorafgaande aan de geplande uitvoering van de opdracht is opdrachtgever de voorfietskosten, een half uur het geldende tarief en administratiekosten zijnde 50% van het totale factuurbedrag verschuldigd.

7.3 Indien er door annulering van de opdracht meer kosten dan de in 7.2 genoemde kosten zijn gemaakt, is opdrachtgever ook deze verschuldigd.

#### **8. Tarieven**

8.1 Alle vermelde tarieven zijn inclusief BTW.

8.2 Hulpstation heeft het recht de tarieven te wijzigen. De geldende tarieven zijn te vinden op [www.hulpstation.nl](http://www.hulpstation.nl) of via 085-4019366.

8.3 Een opdracht wordt berekend aan de hand van een vast halfuurtarief tenzij dit anders is afgesproken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Wanneer afgeweken wordt van het halfuurtarief dan wordt er per kwartier naar boven afgerond.

#### **9. Hulp op afstand**

9.1 Het gebruik van de "hulp op afstand" software is in alle gevallen bij de prijs inbegrepen.

9.2 Door in te stemmen met het gebruik van deze software geeft u Hulpstation toestemming om mee

te kijken op uw beeldscherm en, indien door u gewenst, de controle van uw computer over te nemen.

9.3 De verbinding kan alleen met uw expliciete toestemming worden gemaakt. De gemaakte verbinding is te allen tijde éénmalig en kan, nadat de sessie is beëindigd, alleen weer door u zelf worden aangevraagd.

9.4 De “hulp op afstand” software Hulpstation gebruikt, zijn van de bedrijven Teamviewer en Netviewer. Met deze professionele software garandeert Hulpstation u, dat de gemaakte verbinding is beveiligd en dat alleen Hulpstation meekijkt op uw computer.

9.5 Met de “hulp op afstand” software is het mogelijk om bestanden te verzenden tussen de 2 systemen. Echter deze “hulp op afstand” software is zo ingericht dat er geen enkel bestand kan worden geplaatst of gekopieerd zonder uw expliciete toestemming.

## **10. Opzegging en beëindiging**

10.1 Bij tussentijdse opzegging van een opdracht door opdrachtgever geldt een opzegtermijn van 1 (één) maand tenzij een contractduur is overeengekomen. Opzegging moet geschieden tegen de eerste van de maand.

10.2 Bij tussentijdse opzegging van een opdracht door opdrachtgever heeft Hulpstation recht op compensatie voor het ontstane bezettingsverlies, tenzij de opzegging door Hulpstation is gedaan. De opdrachtgever is verplicht om de facturen voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden te betalen.

10.3 Bij tussentijdse opzegging van een opdracht door opdrachtgever dient het verschuldigde totaal bedrag binnen 14 werkdagen na factuurdatum te worden voldaan.

10.4 In geval van aan opdrachtgevers zijde ontstane liquidatie, en/of (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, beslaglegging indien en voor zover het beslag niet binnen 3 maanden is opgeheven, schuldsanering, enigerlei omstandigheid waarin niet meer vrij over het vermogen kan worden beschikt, of van welke soortgelijke omstandigheid dan ook, staat het opdrachtnemer vrij om de overeenkomst van opdracht met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

## **11. Opschorting en ontbinding**

11.1 Hulpstation is bevoegd de verplichtingen op te schorten en/of de opdracht te ontbinden als:

a. de opdrachtgever de verplichtingen niet of niet volledig nakomt;

b. de opdrachtnemer redelijkerwijs te vreezen heeft dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.

11.2 Indien er sprake is van de in 10.1 genoemde gevallen dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en zijn alle openstaande bedragen onmiddellijk opeisbaar en verschuldigd.

## **12. Verbod overname personeel**

12.1 Het is opdrachtgever verboden gedurende de periode waarin opdrachtnemer werkzaamheden voor opdrachtgever verricht alsmede gedurende een periode van 12 maanden na afloop daarvan, een of meer personeelsleden van opdrachtnemer in dienst te nemen dan wel anderszins gebruik te maken van hun

diensten op straffe van betaling aan opdrachtnemer van een vergoeding van 2.000,- euro, onverminderd het recht van opdrachtnemer om nakoming te vorderen.

## **13. Aansprakelijkheid en vrijwaring**

13.1 Hulpstation stelt zich niet aansprakelijk voor welke schade door welke oorzaak dan ook, behoudens schade geleden door opzet en/of grove schuld van opdrachtnemer of haar leidinggevende. Indien aansprakelijkheid op Hulpstation mocht rusten, dan is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot 3 (drie) maal het factuurbedrag van de betreffende opdracht.

13.2 Opdrachtnemer is gevrijwaard van alle aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door opdrachtgever gebruikte of verstrekte materialen op gegevens in verband met uitvoering van de opdracht.

13.3 Indien opdrachtgever aan Hulpstation informatiedragers, (elektronische) bestanden of software e.d. verstrekt, garandeert opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen, defecten en/of aan derde toekomstige intellectuele eigendommen. Eventuele schade die opdrachtnemer hierdoor lijdt blijft voor rekening en risico van opdrachtgever.

13.4 Hulpstation kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de aanschaf van wel/niet op advies van opdrachtnemer of haar medewerkers gedane aankopen of een vergoeding daarvoor eisen.

13.5 In het kader van kwaliteitscontrole wordt incidenteel communicatie, per telefoon of e-mail, tussen klanten en medewerkers van opdrachtnemer gemonitord.

13.6 In geval van nalatigheid van de kant van de opdrachtgever stelt Hulpstation zich niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende gevolgen.

13.7 Hulpstation is op geen enkele wijze aansprakelijk voor bedrijfsschade of welke schade dan ook door bedrijfsstagnatie van opdrachtgever.

13.8 De opdrachtgever heeft een verplicht eigen risico van €150,- per opdracht, indien de schade is veroorzaakt door opdrachtnemer.

13.9 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het maken van een back-up van data. Hulpstation stelt zich niet aansprakelijk voor eventueel geleden dataverlies en opdrachtnemer kan niet worden verweten dat dataverlies is geleden.

#### **14. Overmacht**

14.1 Aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid voor vertraging of een tekortkoming in de nakoming van de opdracht die het gevolg is van overmacht ligt niet bij opdrachtnemer noch bij opdrachtgever.

14.2 In het geval van Hulpstation wordt onder overmacht, doch niet uitsluitend, verstaan iedere staking, arbeidsonrust, ziekte of arbeidsongeschiktheid van werknemers van Hulpstation, storingen in communicatieverbindingen, elektriciteitsstoringen en andere bedrijfsstoringen binnen Hulpstation.

#### **15. Geheimhouding**

15.1 Het privacybeleid is als volgt:

- a. slechts de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn om de dienstverlening aan opdrachtgever te onderhouden worden door opdrachtgever verzameld;
- b. het verzamelen, verwerken, opslaan en beheren van persoonsgegevens gebeurt volgens de geldende privacywetgeving;
- c. overige gegevens die de medewerker van Hulpstation onder ogen krijgt, zullen strikt vertrouwelijk worden behandeld. Criminele zaken vormen hierop een uitzondering.

#### **16. Lidmaatschap**

16.1 De opdrachtgever dient lid te worden van Hulpstation.nl voordat gebruik kan worden gemaakt van de diensten van Hulpstation.nl.

16.2 Het lidmaatschap wordt aangegaan voor de periode van telkens 1 jaar en wordt automatisch verlengd met een periode van 1 jaar tenzij opdrachtgever het lidmaatschap opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand door verzending van een bericht per e-mail, online contactformulier of brief (abcoudestraat 59, 3073 JB ).

#### **17. Coulancregeling**

17.1 Aan het inzichtelijk maken van alle door opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden zijn uit coulancre geen kosten verbonden als deze

werkzaamheden niet verricht kunnen worden. Deze regel gaat echter niet op als:

- a. Hulpstation van tevoren aangeeft dat er een redelijke kans bestaat dat de gevraagde opdracht niet verricht succesvol verricht kan worden, maar opdrachtgever erop staat dat de gevraagde opdracht uitgevoerd wordt ongeacht het mogelijke resultaat;
- b. Hulpstation niet in staat was om een redelijke inschatting te maken van de te verrichten werkzaamheden;
- c. reiskosten zijn gemaakt. In dit geval zijn voorfietskosten, een half het geldende tarief en administratiekosten zijnde 50% van het totale factuurbedrag verschuldigd;
- d. Hulpstation een gedeeltelijke oplossing kan bieden. Alleen wanneer in het geheel geen oplossing geboden is kan opdrachtgever aanspraak maken op deze regeling. Wanneer hierover onenigheid ontstaat behoudt opdrachtnemer het recht de regeling niet toe te passen.

17.2 De coulancregeling is geen recht waarop opdrachtgever zich kan beroepen en treedt alleen in werking op initiatief van opdrachtnemer. Beoordeling van toepassing van deze regeling is aan opdrachtnemer.

17.3 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een verzoek tot gebruikmaking van de coulancregeling in te dienen. Hulpstation is dan verplicht om dit verzoek in redelijkheid te overwegen. Dit verzoek dient binnen 24 uur nadat bekend is geworden dat er geen volledige oplossing kan worden geboden.

17.4 De coulancregeling gaat niet op als opdrachtgever Hulpstation (eventueel opnieuw) niet in de gelegenheid stelt om het probleem op te lossen.

17.5 Uitgesloten van de coulancregeling zijn reeds gewerkte uren en kosten die zijn gemaakt zoals bestellingen ten behoeve van de opdracht of als er al vooronderzoek heeft plaatsgevonden.

#### **18. Toepasselijk recht en geschillen**

18.1 Op deze voorwaarden, de opdracht en andere opdrachten die voortvloeien uit of in verband staan met de opdracht is het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die ontstaan uit of verband houden met deze voorwaarden, de opdracht en andere opdrachten zullen aan de bevoegde rechter te Rotterdam worden voorgelegd.

18.2 Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zullen zich tot het uiterste inspannen een geschil in eerste instantie in der minne op te lossen, alvorens een beroep te doen op de rechter.