

# Algemene Voorwaarden

## Definities

1. VertrouwensPersoonTelefoon®: VertrouwensPersoonTelefoon®, gevestigd te Nederland onder KvK nr. 86751166.
2. Klant: degene met wie VertrouwensPersoonTelefoon® een overeenkomst is aangegaan.
3. Partijen: VertrouwensPersoonTelefoon® en klant samen.
4. Consument: een klant die tevens een individu is en die als privépersoon handelt.

## Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of producten door of namens VertrouwensPersoonTelefoon®.
2. Partijen kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als zij dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Partijen sluiten de toepasselijkheid van aanvullende en/of afwijkende algemene voorwaarden van de klant of van derden uitdrukkelijk uit;
4. VertrouwensPersoonTelefoon®: dient zich, net als de cliënt(en), te houden aan de geheimhoudingsclausule conform de geheimhoudingsclausule volgens het LVV/Hobeon Register.

## Prijzen

1. Alle prijzen die VertrouwensPersoonTelefoon® hanteert zijn in euro's, zijn exclusief btw en exclusief eventuele overige kosten zoals administratiekosten, heffingen en reis-, verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen;
2. Alle prijzen die VertrouwensPersoonTelefoon® hanteert voor de producten of diensten, op de website of die anderszins kenbaar zijn gemaakt, kan VertrouwensPersoonTelefoon® te allen tijde wijzigen;
3. De prijs met betrekking tot een dienstverlening wordt door VertrouwensPersoonTelefoon® vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren;
4. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van VertrouwensPersoonTelefoon®, geldend voor de periode waarin hij de werkzaamheden verricht, tenzij een afwijkend uurtarief is overeengekomen;
5. Indien partijen voor een dienstverlening door VertrouwensPersoonTelefoon® een totaalbedrag hebben besproken, is dit altijd een richtprijs, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een vaste prijs, waarvan niet kan worden afgeweken, zijn overeengekomen;
6. VertrouwensPersoonTelefoon® heeft het recht de prijzen jaarlijks aan te passen;
7. Afspraken kunnen kosteloos tot 36 uur van tevoren worden geannuleerd, wanneer afspraken binnen 36 uur worden afgezegd is

VertrouwensPersoonTelefoon® gerechtigd de reeds gemaakte kosten voor deze afspraak van eventuele huur van een kantoorruimte (tenzij de verhuurder anders bepaald (36+ uur), reiskosten e.d. in rekening te brengen.

### **Gevolgen niet tijdig betalen**

1. Wanneer de klant in verzuim is, is hij uiteindelijk buitengerechtelijke incassokosten en eventuele schadevergoeding verschuldigd aan VertrouwensPersoonTelefoon®;
2. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten;
3. Wanneer de klant niet tijdig betaalt, mag VertrouwensPersoonTelefoon® zijn verplichtingen opschorten totdat de klant aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan;
4. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de klant, zijn de vorderingen van VertrouwensPersoonTelefoon® op de klant onmiddellijk opeisbaar;
5. Weigert de klant zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door VertrouwensPersoonTelefoon®, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan VertrouwensPersoonTelefoon® te betalen.

### **Opschortingsrecht**

Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

### **Verrekening**

Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van zijn recht om een schuld aan VertrouwensPersoonTelefoon® te verrekenen met een vordering op VertrouwensPersoonTelefoon®.

### **Garantie**

Wanneer partijen een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor VertrouwensPersoonTelefoon® enkel inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

### **Uitvoering van de overeenkomst**

1. VertrouwensPersoonTelefoon® voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit;
2. VertrouwensPersoonTelefoon® heeft het recht om de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden;

3. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot door de klant;
4. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat VertrouwensPersoonTelefoon® tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst;
5. Indien de klant er niet voor heeft gezorgd dat VertrouwensPersoonTelefoon® tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst, komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en/of extra uren voor rekening van de klant.

### **Informatieverstrekking door de klant**

1. De klant stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan VertrouwensPersoonTelefoon®;
2. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit;
3. Indien en voor zover de klant dit verzoekt, retourneert VertrouwensPersoonTelefoon® de betreffende bescheiden;
4. Stelt de klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door VertrouwensPersoonTelefoon® redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de klant.

### **Duur van de overeenkomst**

1. De overeenkomst tussen VertrouwensPersoonTelefoon® en de klant wordt aangegaan voor de duur van het traject dat is overeengekomen, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen;
2. Indien een overeenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wordt deze na afloop van de termijn stilzwijgend omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij 1 van de partijen de overeenkomst opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden, c.q. een consument de overeenkomst opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand dan eindigt de overeenkomst van rechtswege;
3. Zijn partijen binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn moet de klant VertrouwensPersoonTelefoon® schriftelijk in gebreke stellen.

### **Intellectueel eigendom**

1. VertrouwensPersoonTelefoon® behoudt alle intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrecht, octrooirecht, merkenrecht, tekeningen- en modellenrecht, etc.) op alle ontwerpen, tekeningen, geschriften, dragers met

- gegevens of andere informatie, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen, maquettes, etc., tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen;
2. De klant mag genoemde intellectuele eigendomsrechten niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VertrouwensPersoonTelefoon® (laten) kopiëren, aan derden tonen en/of ter beschikking stellen of op andere wijze gebruiken.

## **Geheimhouding**

1. De klant houdt iedere informatie die hij (in welke vorm dan ook) van VertrouwensPersoonTelefoon® ontvangt geheim;
2. Hetzelfde geldt voor alle andere informatie betreffende VertrouwensPersoonTelefoon® waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel waarvan hij kan verwachten dat verspreiding ervan VertrouwensPersoonTelefoon® schade kan berokkenen;
3. De klant neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen dat hij de in lid 1 en 2 genoemde informatie ook geheimhoudt;
4. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:
  - die al openbaar was voordat de klant deze informatie vernam of die later openbaar is geworden zonder dat dit het gevolg was van een schending van de geheimhoudingsplicht van de klant;
  - die door de klant openbaar gemaakt wordt op grond van een wettelijke plicht.
5. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de onderliggende overeenkomst en voor de gehele periode na de overeenkomst.

## **Vrijwaring**

De klant vrijwaart VertrouwensPersoonTelefoon® tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door VertrouwensPersoonTelefoon® geleverde producten en/of diensten.

## **Klachten**

1. De klant dient een door VertrouwensPersoonTelefoon® geleverd product of verleende dienst zo spoedig mogelijk te onderzoeken op eventuele tekortkomingen;
2. Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan hetgeen de klant redelijkerwijs van de overeenkomst mocht verwachten, dan dient de klant VertrouwensPersoonTelefoon® daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 1 maand na constatering van de tekortkomingen, op de hoogte te stellen;
3. De klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat VertrouwensPersoonTelefoon® in staat is hierop adequaat te reageren;
4. De klant dient aan te tonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen partijen;

5. Indien een klacht betrekking heeft op lopende werkzaamheden, kan dit er in ieder geval niet toe leiden dat VertrouwensPersoonTelefoon® gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen;
6. Indien de klant ontevreden is over de dienstverlening van VertrouwensPersoonTelefoon®, deelt de klant dit zo spoedig mogelijk mee aan VertrouwensPersoonTelefoon® en zullen partijen proberen om tot een informele oplossing te komen;
7. Wanneer de in lid 1 gevolgde weg niet tot een voldoende oplossing leidt, kan de klant een klacht indienen bij SKM of LVV.

### **Ingebrekestelling**

1. De klant dient ingebrekestellingen schriftelijk kenbaar te maken aan VertrouwensPersoonTelefoon®;
2. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat een ingebrekestelling VertrouwensPersoonTelefoon® ook daadwerkelijk (tijdig) bereikt.

### **Hoofdelijke aansprakelijkheid klant**

Als VertrouwensPersoonTelefoon® een overeenkomst aangaat met meerdere klanten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige bedragen die zij op grond van die overeenkomst aan VertrouwensPersoonTelefoon® verschuldigd zijn.

### **Aansprakelijkheid VertrouwensPersoonTelefoon®**

1. VertrouwensPersoonTelefoon® is uitsluitend aansprakelijk voor enige schade die de klant lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid;
2. Indien VertrouwensPersoonTelefoon® aansprakelijk is voor enige schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst;
3. VertrouwensPersoonTelefoon® is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden;
4. Indien VertrouwensPersoonTelefoon® aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald en bij gebreke van (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;
5. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website of in een catalogus zijn slechts indicatief en gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en/of (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst en/of opschorting van enige verplichting.

### **Vervaltermijn**

Elk recht van de klant op schadevergoeding van VertrouwensPersoonTelefoon® vervalt in elk geval 12 maanden na de

gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek.

### **Recht op ontbinding**

1. De klant heeft het recht de overeenkomst te ontbinden wanneer VertrouwensPersoonTelefoon® toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding niet rechtvaardigt;
2. Is de nakoming van de verplichtingen door VertrouwensPersoonTelefoon® niet blijvend of tijdelijk onmogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat VertrouwensPersoonTelefoon® in verzuim is;
3. VertrouwensPersoonTelefoon® heeft het recht de overeenkomst met de klant te ontbinden, indien de klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel indien VertrouwensPersoonTelefoon® kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om te vrezen dat de klant zijn verplichtingen niet behoorlijk zal kunnen nakomen.

### **Overmacht**

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van VertrouwensPersoonTelefoon® in de nakoming van enige verplichting ten aanzien van de klant niet aan VertrouwensPersoonTelefoon® kan worden toegerekend in een van de wil van VertrouwensPersoonTelefoon® onafhankelijke situatie, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen ten aanzien van de klant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van VertrouwensPersoonTelefoon® kan worden verlangd;
2. Tot de in lid 1 genoemde overmacht situatie worden ook – doch niet uitsluitend – gerekend: noodtoestand (zoals burgeroorlog, opstand, rellen, natuurrampen, etc.); wanprestaties en overmacht van toeleveranciers, bezorgers of andere derden; onverwachte stroom-, elektriciteits- internet-, computer- en telecomstoringen; computervirussen, stakingen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen;
3. Indien zich een overmacht situatie voordoet waardoor VertrouwensPersoonTelefoon® 1 of meer verplichtingen naar de klant niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat VertrouwensPersoonTelefoon® er weer aan kan voldoen;
4. Vanaf het moment dat een overmacht situatie tenminste 30 kalenderdagen heeft geduurd, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden;
5. VertrouwensPersoonTelefoon® is in een overmacht situatie geen enkele (schade)vergoeding verschuldigd, ook niet als het als gevolg van de overmacht toestand enig voordeel geniet.

## **Wijziging van de overeenkomst**

Indien na het afsluiten van de overeenkomst voor de uitvoering ervan het nodig blijkt om de inhoud ervan te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.

## **Wijziging algemene voorwaarden**

1. VertrouwensPersoonTelefoon® is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen;
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd;
3. De laatste versie van deze algemene voorwaarden zijn altijd te raadplegen via de website: [www.VertrouwensPersoonTelefoon.nl](http://www.VertrouwensPersoonTelefoon.nl);
4. Consumenten zijn gerechtigd bij een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden de overeenkomst op te zeggen.

## **Overgang van rechten**

1. Rechten van de klant uit een overeenkomst tussen partijen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van VertrouwensPersoonTelefoon®;
2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

## **Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid**

1. Wanneer één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan tast dit de overige bepalingen van deze voorwaarden niet aan;
2. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat VertrouwensPersoonTelefoon® bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

## **Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op iedere overeenkomst tussen partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De Nederlandse rechter in het arrondissement waar VertrouwensPersoonTelefoon® is gevestigd/ praktijk houdt/ kantoor houdt is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Opgesteld op 16 maart 2023