



## Algemene voorwaarden

### 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- (a) "Opdrachtnemer / Hand Vol Zorg":  
Hand Vol Zorg BV , gevestigd te Den Haag, Van Reesstraat 103 (2593 PP) en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 85144584.
- (b) "Opdrachtgever":  
Iedere natuurlijke of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer de Opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden;
- (c) "de Derde":  
De door opdrachtnemer ingeschakelde derde die een project bij opdrachtgever zal uitvoeren.
- (d) "Opdracht":  
De overeenkomst tussen Hand Vol Zorg en de Opdrachtgever waarbij Hand Vol Zorg zich verbindt een project ten behoeve van Opdrachtgever te doen laten uitvoeren door een Derde binnen de onderneming van opdrachtgever.
- (e) "Overeenkomst":  
De overeenkomst tussen Hand Vol Zorg en de Derde waarbij de Derde zich jegens Hand Vol Zorg verbindt bepaalde diensten te verrichten ten behoeve van het (doen) uitvoeren van de opdracht bij opdrachtgever volgens modelovereenkomst tussenkomst.
- (f) "Project":  
De door de Derde bij Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden.

### 2. Toepasselijkheid

- 2.1.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten tussen Hand Vol Zorg en Opdrachtgever, verband houdende met het door Opdrachtnemer (doen) uitvoeren van het project en alle overeenkomsten en/of geschillen die daaruit voortvloeien.
- 2.2.** Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig voor zover deze door Hand Vol Zorg schriftelijk zijn bevestigd. Dergelijke afwijkingen gelden uitsluitend voor het betreffende geval en daaraan kunnen geen rechten worden ontleend met betrekking tot later aangegane rechtsverhoudingen.
- 2.3.** De toepasselijkheid van eventuele andere algemene voorwaarden, die door Opdrachtgever mochten worden gebruikt, of waar door Opdrachtgever naar mocht worden verwezen, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### 3. Totstandkoming van overeenkomsten

De door Hand Vol Zorg uitgebrachte offertes zijn allen vrijblijvend. Het bij offerte gedane aanbod vervalt dertig dagen na dagtekening, behoudens de gevallen waarin schriftelijk anders is overeengekomen.



- 3.1.** Offertes en aanbiedingen dienen door de opdrachtgever schriftelijk te worden bevestigd. Wanneer de opdrachtgever dit nalaat, maar er desondanks mee instemt dat Hand Vol Zorg begint met het uitvoeren van de diensten, dan geldt de offerte of aanbieding als aanvaard.
- 3.2.** Wijzigingen in de overeenkomst, nadat deze is verstrekt en aanvaard, dienen door de opdrachtgever schriftelijk aan Hand Vol Zorg te worden meegedeeld en vervolgens door Hand Vol Zorg schriftelijk te worden aanvaard. In het geval deze wijzigingen naar het oordeel van Hand Vol Zorg extra kosten met zich meebrengen dan zullen partijen hier eerst over in overleg treden.
- 3.3.** Indien zulks naar het oordeel van Hand Vol Zorg redelijkerwijs noodzakelijk is voor een goede vervulling van de overeenkomst, dan wel uit de aard van de opdracht voortvloeit, is Hand Vol Zorg gerechtigd om namens - en voor rekening van- opdrachtgever, derden opdracht tot levering of anderszins terbeschikkingstelling van goederen en/of diensten te geven. Indien door bedoelde derden algemene voorwaarden ten opzichte van Hand Vol Zorg worden gehanteerd, zullen die voorwaarden onverkort ten opzichte van opdrachtgever gelden.
- 3.4.** In geval van gehele of gedeeltelijke annulering van een overeenkomst dient zulks schriftelijk met aangetekend schrijven door opdrachtgever te geschieden, onverminderd de gehoudenheid van opdrachtgever alsdan Hand Vol Zorg onmiddellijk te betalen voor de reeds door haar verrichte werkzaamheden en haar schadeloos te stellen met betrekking tot alle gevolgen, voortvloeiende uit de annulering. De beperking met betrekking tot indirecte aansprakelijkheid onder artikel 8 is op deze situatie niet van toepassing. Bij annulering van trainingen en assessments binnen 24 uur voor aanvang dient 50% van het totaalbedrag te worden voldaan. Bij annuleringen binnen 24 uur dient het volledige totaalbedrag te worden voldaan.
- 3.5.** Partijen kunnen tussentijds overeenkomen dat de aanpak en omvang van de overeenkomst en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden worden uitgebreid of gewijzigd ('Meerwerk'). Indien met instemming van de opdrachtgever Meerwerk moet worden verricht, zullen deze werkzaamheden overeenkomstig de nader overeen te komen tarieven aan opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 3.6.** Opdrachtgever aanvaardt dat door Meerwerk de wederzijdse verantwoordelijkheden en verplichtingen van partijen kunnen worden beïnvloed. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Hand Vol Zorg 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 diensten.
- 3.7.** De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van één concrete opdracht, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 3.8.** Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan Hand Vol Zorg de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten, totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft goedgekeurd.
- 3.9.** Zijn in het kader van de overeenkomst termijnen overeengekomen, dan zijn dat nimmer fatale termijnen. Bij overschrijding van een termijn dient opdrachtgever Hand Vol Zorg derhalve schriftelijk in gebreke te stellen, voordat verzuim intreedt.



#### **4. Verplichtingen opdrachtgever en opdrachtnemer**

- 4.1.** De opdrachtgever is gehouden de medewerking te verlenen die redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de uitvoering en de voortgang van de overeenkomst te doen plaatsvinden.
- 4.2.** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van alle gegevens, waarvan is aangegeven dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst en staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig zijn verstrekt, heeft Hand Vol Zorg het recht de uitvoering op te schorten en/ of redelijkerwijs extra kosten in rekening te brengen.
- 4.3.** Hand Vol Zorg zal zich inspannen om de te verlenen diensten op een professionele en vakkundige wijze uit te voeren en te streven naar een voor opdrachtgever bruikbaar resultaat, maar levert hiertoe geen enkele garantie. De verbintenissen voor Hand Vol Zorg voortvloeiende uit de overeenkomst, moeten worden geëindigd als inspanningsverplichtingen.

#### **5. Facturatie**

- 5.1.** Alle door Hand Vol Zorg opgegeven prijzen zijn in EUR en exclusief omzetbelasting.
- 5.2.** Hand Vol Zorg behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor te allen tijde opdrachtgever een voorschotnota te zenden waarop een beding is gesteld dat de overeengekomen werkzaamheden niet zullen worden verricht c.q. zullen worden vervolgd alvorens voldoening heeft plaatsgevonden.
- 5.3.** Alle facturen van Hand Vol Zorg dienen binnen 14 dagen na factuurdatum door opdrachtgever te zijn voldaan.
- 5.4.** Vanaf de 15e dag na de factuurdatum is de opdrachtgever, zonder nadere ingebrekestelling, de wettelijke rente aan Hand Vol Zorg verschuldigd over het openstaande bedrag.
- 5.5.** Hand Vol Zorg is gerechtigd om van opdrachtgever alle kosten te vorderen die door niet-tijdige betaling zijn veroorzaakt, daaronder begrepen alle buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 300,- exclusief verschotten en omzetbelasting.
- 5.6.** Hand Vol Zorg behoudt zich het recht voor om bij wanprestatie en/ of niet-tijdige of onvolledige betaling van de opdrachtgever diensten niet (meer) te leveren. Opdrachtgever zal hiervoor schriftelijk worden gewaarschuwd. Indien op deze waarschuwing opdrachtgever niet binnen 5 werkdagen reageert zal Hand Vol Zorg haar rechten inzake het hiervoor genoemde uit mogen oefenen zonder hiervoor aansprakelijk te zijn voor enige schade. In het geval Opdrachtgever ook na een tweede aanmaning of waarschuwing niet inhoudelijk binnen 3 dagen reageert, is Hand Vol Zorg gerechtigd alle diensten direct op te zeggen, zonder aansprakelijk te zijn.
- 5.7.** Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens ter voldoening van vorderingen uit de overeenkomst die het langst opeisbaar zijn.



- 5.8.** De opdrachtgever is niet gerechtigd op grond van beweerde gebreken in de geleverde diensten en om welke andere reden dan ook, de nakoming van zijn betalingsverplichting te weigeren, op te schorten of te verrekenen.
- 5.9.** De vorderingen van Hand Vol Zorg op opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar, indien:
- a) aan Hand Vol Zorg omstandigheden bekend zijn geworden die gegronde redenen geven om te vrezen dat opdrachtgever niet aan zijn financiële verplichtingen zal kunnen voldoen. Daarvan is in ieder geval (maar niet uitsluitend) sprake als opdrachtgever wordt geliquideerd, faillissement is aangevraagd, in staat van faillissement is verklaard, of surseance van betaling is verleend;
  - b) Hand Vol Zorg opdrachtgever heeft gevraagd om zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid onvoldoende is, dan wel uitblijft.
  - c) Indien opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig aan een voor hem uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting voldoet.
  - d) In genoemde gevallen onder a t/m c kan Hand Vol Zorg de uitvoering van de overeenkomst opschorten, dan wel de overeenkomst ontbinden, onverminderd het recht van Hand Vol Zorg om ter zake een schadevergoeding te vorderen.

## **6. Klachten**

- 6.1.** Klachten over door Hand Vol Zorg verrichte werkzaamheden, moeten, op straffe van verval van alle rechten, schriftelijk aan Hand Vol Zorg worden gemeld binnen 8 dagen, maar in ieder geval binnen 14 dagen nadat de tekortkoming of de schade redelijkerwijs vastgesteld had kunnen worden.
- 6.2.** Indien Hand Vol Zorg van mening is dat een klacht gegrond is, verricht Hand Vol Zorg de werkzaamheden alsnog zoals overeengekomen, tenzij dat inmiddels aantoonbaar onmogelijk of zinloos is geworden. Dit laatste moet opdrachtgever tijdig aan Hand Vol Zorg mededelen.
- 6.3.** Als een goede nakoming van de overeenkomst niet meer mogelijk is, is Hand Vol Zorg slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 7.

## **7. Aansprakelijkheid**

- 7.1.** Hand Vol Zorg aanvaardt slechts aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever, voor schade die is ontstaan ten gevolge van een aan Hand Vol Zorg toerekenbare tekortkoming bij de uitvoering van een overeenkomst of door onrechtmatige daad, indien deze door haar aansprakelijkheidsverzekering is gedekt en slechts voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.
- 7.2.** Buiten de in lid 1. genoemde gevallen is de aansprakelijkheid steeds beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht of bij langdurige overeenkomsten tot een factuurbedrag over een periode van maximaal drie maanden.
- 7.3.** Hand Vol Zorg zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade die het gevolg is van



- a) onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens afkomstig van de opdrachtgever. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor de opdracht essentiële informatie en/of
- b) verlies van gegevens. De opdrachtgever zal zorg dragen voor back-up en bestanden, respectievelijk kopieën van andere gegevens die door de opdrachtgever aan Hand Vol Zorg ter beschikking worden gesteld en/of
- c) iedere tekortkoming van de opdrachtgever bij de naleving van zijn verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van en voldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst.

- 7.4.** Indien de in artikel 7.3. genoemde omstandigheden leiden tot aanspraken van derden jegens Hand Vol Zorg, zal opdrachtgever Hand Vol Zorg hiervan vrijwaren.
- 7.5.** Hand Vol Zorg is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder in ieder geval wordt begrepen geleden verlies, gederfde omzet en/of winst en gemiste besparingen.
- 7.6.** Hand Vol Zorg zal niet aansprakelijk worden gesteld indien de opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks op een derde, dan wel op zijn verzekeringsmaatschappij te verhalen.
- 7.7.** Hand Vol Zorg kan bij haar activiteiten afhankelijk zijn van diensten en leveranties van derden en kan op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit de wanprestatie door deze derden.

## **8. Privacy en geheimhouding**

- 8.1.** Het is mogelijk dat Hand Vol Zorg in de uitvoering van werkzaamheden persoonsgegevens opslaat, inziet, verwijdert en verstrekt of op enige andere manier verstrekt aan derden. Dit kunnen persoonsgegevens zijn van opdrachtgever, haar personeel en van de klanten van opdrachtgever. De grondslag van deze verwerking is artikel 6, 1 sub b AVG en artikel 6,1 sub f AVG. Hand Vol Zorg is in bepaalde situaties aan te merken als verwerker, In deze hoedanigheid houdt Hand Vol Zorg zich aan al haar documentatieverplichtingen. Ook is op alle verwerkingen door Hand Vol Zorg haar privacy verklaring van toepassing die te vinden is op de website: [www.handvolzorg.nl](http://www.handvolzorg.nl).
- 8.2.** Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle (vertrouwelijke) informatie, feiten en omstandigheden, die in het kader van de opdracht of overeenkomst, van elkaar of uit andere bron, aan de andere partij ter kennis komen, waarvan redelijkerwijs te begrijpen is dat openbaarmaking of mededeling aan derden de andere partij schade zou kunnen berokkenen. Derden, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden betrokken, zullen ten aanzien van deze feiten en omstandigheden afkomstig van de andere partij aan eenzelfde vertrouwelijke behandeling worden gebonden. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk worden beschouwd indien deze door een der partijen als zodanig is aangeduid. Elk der partijen zal de vertrouwelijke informatie voor geen ander doel gebruiken dan waarvoor zij door de andere partij is verstrekt en zal haar op geen enkele andere wijze toepassen dan door de andere partij is aangegeven.



- 8.3.** Alle zaken, waaronder begrepen schriftelijke stukken en fotokopieën daarvan, welke Opdrachtgever van of ten behoeve van de Derde en/of Hand Vol Zorg tijdens de duur van de overeenkomst onder zicht krijgt, zijn en blijven eigendom van de Derde en/of Hand Vol Zorg. Opdrachtgever is gehouden deze zaken op de dag waarop de overeenkomst eindigt wederom aan de Derde en/of Hand Vol Zorg ter beschikking te stellen.
- 8.4.** Ingeval van overtreding van het bepaalde in dit artikel 8 zal Hand Vol Zorg gerechtigd zijn de overeenkomst met Opdrachtgever onmiddellijk te beëindigen.
- 8.5.** Indien opdrachtgever in strijd handelt met één of meerdere verplichtingen die voortvloeien uit artikel 8 van deze voorwaarden, dan verbeurt opdrachtgever aan Hand Vol Zorg, zonder dat daartoe voorafgaande ingebrekestelling of aanmaning is vereist en ongeacht of de overtreding aan opdrachtgever valt toe te rekenen, per overtreding eenmalig een direct opeisbare boete van € 15.000, alsmede een boete van € 1.000 per dag of gedeelte van een dag dat de overtreding voortduurt. Zulks onverminderd het recht van Hand Vol Zorg om nakoming of volledige schadevergoeding van opdrachtgever te vorderen.

## **9. Overmacht**

- 9.1.** In geval van tijdelijke overmacht is Hand Vol Zorg B.V. gerechtigd haar verplichtingen op te schorten voor de duur van de overmachtstoestand.
- 9.2.** In geval van blijvende overmacht zijn partijen gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
- 9.3.** Noch in geval van tijdelijke, noch in geval van blijvende overmacht heeft opdrachtgever enig recht op schadevergoeding.
- 9.4.** Onder overmacht wordt verstaan elke omstandigheid waarop Hand Vol Zorg BV geen invloed kan uitoefenen, waardoor de nakoming van de verplichtingen jegens de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor die nakoming in redelijkheid niet van Hand Vol Zorg BV kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheden te voorzien zijn of voorzien konden worden ten tijde van het sluiten van de overeenkomst. Tot die omstandigheden worden onder meer gerekend: oorlog, oproer, werknemersacties, plotseling excessieve ziekte van personeel en/of ingeschakelde derden, overheidsvoorschriften, brand, (natuur)rampen, inbraak, ernstige technische storingen (met name in computerapparatuur), pandemie en overmacht aan de zijde van toeleveranciers.

## **10. Toepasselijk recht**

- 10.1.** Op de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
- 10.2.** Geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met de overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, alsmede geschillen omtrent deze algemene voorwaarden, zullen, indien deze behoren tot de bevoegdheid van een arrondissementsrechtbank, gebracht worden voor de arrondissementsrechtbank te Den Haag.