

Algemene voorwaarden van Helder Advies & Mantelzorg, gevestigd te Heerhugowaard, ingeschreven bij de KvK onder nummer 64349446.

Artikel 1 Definities

In deze Algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

1. Algemene Voorwaarden: de algemene voorwaarden als hierna vermeld.
2. Opdrachtgever: degene die de gelding van deze algemene voorwaarden heeft aanvaard en de opdracht voor de werkzaamheden aan Helder Advies & Mantelzorg heeft gegeven.
3. Opdracht: De overeenkomst van opdracht tot dienstverlening.
4. Helder Mantelzorg & Advies: opdrachtnemer die deze algemene voorwaarden gebruikt.
5. BMZM: de beroepsvereniging van mantelzorgmakelaars. Helder Advies & Mantelzorg is lid van deze beroepsvereniging. De contactgegevens staan op www.bmzm.nl.
6. Overeenkomst: elke overeenkomst gesloten tussen Helder Advies & Mantelzorg en de Opdrachtgever.
7. Dienst: Alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die Helder Advies & Mantelzorg voor of ten behoeve van de Opdrachtgever heeft verricht.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden, offertes en overeenkomsten tussen Helder Advies & Mantelzorg en Opdrachtgever. Afwijken van deze voorwaarden is alleen mogelijk als dit door beide partijen schriftelijk overeengekomen is.
2. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing als Helder Advies & Mantelzorg andere personen of organisaties inschakelt voor het werk.
3. Voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij beide partijen hiermee schriftelijk akkoord gaan.
4. Indien gebleken is dat één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan blijven de Algemene Voorwaarden voor al het overige in stand. In geval van deze situatie treden Helder Advies & Mantelzorg en de Opdrachtgever in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
5. Afwijkingen van de overeenkomst en Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk met Helder Advies & Mantelzorg zijn overeengekomen.

Artikel 3 Offertes en aanbiedingen

1. Offertes worden schriftelijk en/of elektronisch gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
2. Alle offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend behalve als er een geldigheidsduur in staat. Bij offertes en aanbiedingen met een geldigheidsduur is Helder Advies & Mantelzorg gebonden als de Opdrachtgever de offerte binnen de termijn aanvaardt. Bij vrijblijvende offertes en aanbiedingen is Helder Advies & Mantelzorg pas gebonden als Opdrachtgever aanvaardt en Helder Advies & Mantelzorg dit daarna schriftelijk bevestigt.
3. Het honorarium wordt door Helder Advies & Mantelzorg op uurbasis geoffreerd. Het aantal uren dat in de offerte genoemd staat, is een schatting van de benodigde tijd. In de factuur worden de werkelijk bestede uren in rekening gebracht.

4. Helder Advies & Mantelzorg kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Prijzen in de offerte of aanbieding zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege en exclusief eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder begrepen reis- en verblijf, verzend- en administratiekosten tenzij anders aangeven.
6. Offertes en aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten behalve als partijen dit schriftelijk overeenkomen.

Artikel 4 Opdracht en uitvoering

1. De samenwerking tussen Helder Advies & Mantelzorg en Opdrachtgever is een overeenkomst van opdracht zoals genoemd in art. 7:400 BW. Helder Advies & Mantelzorg heeft een inspanningsverplichting.
2. Helder Advies & Mantelzorg en Opdrachtgever hebben niet de bedoeling om een arbeidsovereenkomst aan te gaan.
3. De overeenkomst geldt voor bepaalde tijd als partijen dit schriftelijk overeenkomen of uit de opdracht blijkt dat deze voor een bepaalde tijd duurt. In alle overige gevallen geldt de overeenkomst voor onbepaalde tijd.
4. Helder Advies & Mantelzorg zal de opdracht uitvoeren volgens de maatstaven en handelswijzen zoals die binnen de beroepsgroep van mantelzorgmakelaars gebruikelijk zijn.
5. Helder Advies & Mantelzorg mag werkzaamheden door andere personen of organisaties laten uitvoeren.
6. Als Helder Advies & Mantelzorg werk uitvoert op een locatie die door Opdrachtgever is aangewezen, zorgt Opdrachtgever kosteloos voor de gewenste voorzieningen.
7. Als de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd mag Helder Advies & Mantelzorg het werk voor een volgende fase opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van eerdere fasen heeft goedgekeurd en betaald.
8. Opdrachtgever geeft alle benodigde gegevens op tijd aan Helder Advies & Mantelzorg. Als de gegevens te laat worden gegeven heeft Helder Advies & Mantelzorg het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Eventuele kosten van deze vertraging worden in rekening gebracht.
9. De uitvoeringstermijn begint als Opdrachtgever alle benodigde gegevens aan Helder Advies & Mantelzorg heeft gegeven.
10. Helder Advies & Mantelzorg is niet aansprakelijk voor schade die ontstaan is omdat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige gegevens heeft aangeleverd en Helder Advies & Mantelzorg van deze gegevens is uitgegaan.
11. Uitvoeringstermijnen en leveringstijden zijn nooit definitieve (fatale) termijnen. Helder Advies & Mantelzorg overlegt met Opdrachtgever wat het vervolg zal zijn als termijnen uitlopen.

Artikel 5 Wijziging overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de Overeenkomst.
2. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Helder Advies & Mantelzorg zal de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

3. Indien door wijziging van de overeenkomst een wijziging in de prijsstelling optreedt, informeert Helder Advies & Mantelzorg de Opdrachtgever voordat tot wijziging van de overeenkomst wordt overgegaan.
4. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Helder Advies & Mantelzorg zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst schriftelijk zijn aanvaard door beide partijen.

Artikel 6 Opschorting, ontbinding en opzegging

1. Helder Advies & Mantelzorg is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
 - Opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 - Helder Advies & Mantelzorg na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden te weten komt die goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.
 - Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
 - Zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Helder Advies & Mantelzorg kan worden gevergd.
 - Nakoming van de overeenkomst onmogelijk is geworden.
2. Helder Advies & Mantelzorg is 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 en billijkheid niet van Helder Advies & Mantelzorg kan worden gevergd.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Helder Advies & Mantelzorg op de Opdrachtgever direct opeisbaar. Indien Helder Advies & Mantelzorg de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de overeenkomst.
4. Indien Helder Advies & Mantelzorg tot opschorting, ontbinding of opzegging overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van de schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever kan worden toegerekend, heeft Helder Advies & Mantelzorg recht op vergoeding van directe en indirecte schade en kosten.
6. Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Helder Advies & Mantelzorg gerechtigd de overeenkomst direct te ontbinden zonder enige verplichting van haar kant tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wel tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
7. Indien de overeenkomst door Helder Advies & Mantelzorg (tussentijds) wordt opgezegd, zal Helder Advies & Mantelzorg in overleg met de Opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van de resterende werkzaamheden aan andere personen of organisaties. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Helder Advies & Mantelzorg extra kosten met zicht meebrengt, dan worden deze bij de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Helder Advies & Mantelzorg anders aangeeft.
Als de overeenkomst door Opdrachtgever wordt opgezegd, heeft Helder Advies & Mantelzorg geen verplichting tot overdracht.
8. Helder Advies & Mantelzorg mag de overeenkomst direct opzeggen of annuleren, zonder enige verplichting van haar kant tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, indien:

- Opdrachtgever in staat van liquidatie is verklaard;
- Opdrachtgever surseance van betaling heeft aangevraagd;
- Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard of faillissement is aangevraagd;
- Er beslaglegging plaatsvindt bij Opdrachtgever en dit langer duurt dan 3 maanden;
- Er sprake is van schuldsanering bij Opdrachtgever;
- Opdrachtgever niet vrij over zijn vermogen kan beschikken.

De vorderingen van Helder Advies & Mantelzorg op de Opdrachtgever zijn in deze gevallen direct opeisbaar.

9. Indien de Opdrachtgever de opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, dan worden 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 7 Overmacht

1. Helder Advies & Mantelzorg is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Helder Advies & Mantelzorg geen invloed kan uitoefenen en waardoor Helder Advies & Mantelzorg niet in staat is de verplichtingen na te komen. Helder Advies & Mantelzorg heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Helder Advies & Mantelzorg zijn verbintenis had moeten nakomen.
3. Helder Advies & Mantelzorg kan haar verplichtingen uit de overeenkomst opschorten zolang de overmacht duurt. Indien deze periode langer is dan 2 maanden zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen zonder de verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij te betalen.
4. Indien Helder Advies & Mantelzorg ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Helder Advies & Mantelzorg gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 8 Betaling en Incasso

1. Opdrachtgever dient de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum te betalen, op een door Helder Advies & Mantelzorg aan te geven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.
2. Helder Advies & Mantelzorg kan facturen sturen voor een deel van de opdracht.
3. Indien de Opdrachtgever te laat betaalt, is hij van rechtswege in verzuim zonder dat een ingebrekestelling nodig is. Opdrachtgever is een rente van 2% per maand verschuldigd. Als de wettelijke rente hoger is, dient de wettelijke rente betaald te worden. Bij zakelijke Opdrachtgevers wordt de wettelijke handelsrente in rekening gebracht. De rente wordt berekend vanaf het moment van verzuim tot het moment dat het bedrag betaald is.

4. Helder Advies & Mantelzorg mag bepalen welke kosten met de betaling voldaan worden. Met de betaling worden eerst gemaakte kosten voldaan, dan renten en als laatste de hoofdsom met rente.
5. Indien Opdrachtgever de volgorde van betaling verandert, mag Helder Advies & Mantelzorg de betaling weigeren. Indien Opdrachtgever alleen de hoofdsom betaalt maar niet de rente en incassokosten, dan mag Helder Advies & Mantelzorg de betaling ook weigeren.
6. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Indien Opdrachtgever in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan is hij verplicht om naast het factuurbedrag ook de buitengerechtelijke incassokosten te betalen. De factuur dient als voldoende bewijs. Voor particuliere Opdrachtgevers geldt dat zij eerst een aanmaning toegestuurd krijgen. In de aanmaning worden de incassokosten vermeld en de gevolgen als er niet betaald wordt. Opdrachtgever is 14 dagen na het sturen van de aanmaning in verzuim. De incassokosten worden berekend naar tarieven zoals die in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk zijn. Zakelijke Opdrachtgevers krijgen geen aanmaning toegestuurd. Zij zijn in verzuim zodra de betalingstermijn verstreken is. Bij hen worden alle werkelijk gemaakte incassokosten in rekening gebracht, ook als deze op redelijke gronden hoger zijn dan gebruikelijk. Eventuele gerechtelijke kosten en executiekosten worden zowel bij particuliere als zakelijke Opdrachtgevers in rekening gebracht. Opdrachtgever moet over de (incasso)kosten wettelijke rente betalen. Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft Helder Advies & Mantelzorg in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, recht op een vergoeding van 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 90 voor iedere factuur die geheel of gedeeltelijk niet voldaan is.
7. In geval van faillissement, surseance van betaling of curatele zijn de vorderingen van Helder Advies & Mantelzorg en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Helder Advies & Mantelzorg onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. Indien Helder Advies & Mantelzorg aansprakelijk mocht zijn voor schade die Opdrachtgever claimt in relatie tot de uitvoering van de overeenkomst, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Helder Advies & Mantelzorg is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Helder Advies & Mantelzorg is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. Indien Helder Advies & Mantelzorg aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Helder Advies & Mantelzorg beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de opdracht, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. De aansprakelijkheid van Helder Advies & Mantelzorg is altijd beperkt tot het bedrag dat de verzekering van Helder Advies & Mantelzorg in dat geval betaalt.
5. Helder Advies & Mantelzorg is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
6. Helder Advies & Mantelzorg is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
7. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
de redelijke kosten ter vaststelling van oorzaak en omvang van de schade voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
de redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Helder Advies & Mantelzorg aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan van Helder Advies & Mantelzorg toegerekend kunnen worden;

de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten inderdaad de directe schade beperkt hebben als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Helder Advies & Mantelzorg.

Artikel 10 Vrijwaring

1. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart Helder Advies & Mantelzorg voor alle aanspraken van derden bij de uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtgever garandeert Helder Advies & Mantelzorg dat informatiedragers, elektronische bestanden en software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 11 Intellectuele eigendom

1. Helder Advies & Mantelzorg behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.
2. Helder Advies & Mantelzorg heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.
3. Helder Advies & Mantelzorg verleent bij levering van werken in de zin van de Auteurswet een exclusieve licentie voor het eenmalige publicatierecht voor het overeengekomen gebruik. De auteursrechten blijven bij Helder Advies & Mantelzorg.
4. Herpublicatie, publicatie in een ander medium of elk ander gebruik dan overeengekomen is niet toegestaan zonder de schriftelijke toestemming van Helder Advies & Mantelzorg. Helder Advies & Mantelzorg kan voor de toestemming een vergoeding vragen. Gebruik door derden is niet toegestaan.
5. Bij publicatie is naamsvermelding van Helder Advies & Mantelzorg verplicht. Helder Advies & Mantelzorg kan schadevergoeding vorderen als haar naam niet vermeld wordt.
6. Helder Advies & Mantelzorg kan bepalen dat haar naam niet wordt vermeld.
7. Opdrachtgever moet goedkeuring vragen aan Helder Advies & Mantelzorg om geleverde werken ingrijpend te wijzigen. Helder Advies & Mantelzorg kan toestemming weigeren en het gebruik van het werk verbieden.
8. Als de Opdrachtgever een overheidsinstantie is die het auteursrechtelijk beschermd werk openbaar maakt, moet de Opdrachtgever een auteursrechtelijk voorbehoud maken zoals bedoeld is in art. 15b van de Auteurswet. De publicatie vindt plaats door en uit naam van de overheid.

Artikel 12 Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij uit hoofde van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron van elkaar gekregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien op grond van een wettelijke regeling of een rechterlijke uitspraak, Helder Advies & Mantelzorg gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken en Helder Advies & Mantelzorg zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Helder Advies & Mantelzorg niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling van

enige schade hierdoor ontstaan. Tevens is de Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.

3. De Opdrachtgever gaat akkoord dat Helder Advies & Mantelzorg de Opdrachtgever voor statistisch onderzoek of klanttevredenheidsonderzoek benadert. Wanneer de Opdrachtgever niet benaderd wil worden voor onderzoek, kan de Opdrachtgever dit kenbaar maken.
4. Helder Advies & Mantelzorg behoudt zich het recht voor de overige gegevens van de Opdrachtgever geanonimiseerd te gebruiken voor (statistisch) onderzoek.

Artikel 13 Privacy en cookies

1. De gegevens en informatie die de Opdrachtgever aan Helder Advies & Mantelzorg verstrekt, zal Helder Advies & Mantelzorg zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
2. Helder Advies & Mantelzorg handelt in overeenstemming met de AVG welke vanaf 25 mei 2018 van kracht is. Helder Advies & Mantelzorg zal op grond van de AVG een register van verwerkingsactiviteiten bijhouden.
3. De Opdrachtgever heeft het recht op inzage, recht op correctie en recht op verwijdering van de doorgegeven persoonsgegevens.
4. Bij het bezoeken van de website kan Helder Advies & Mantelzorg informatie van de Opdrachtgever over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies.
5. De informatie die Helder Advies & Mantelzorg verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
6. Helder Advies & Mantelzorg mag de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht of het afhandelen van een klacht.
7. Helder Advies & Mantelzorg mag de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uitsluitend en alleen gebruiken voor noodzakelijke specifieke doeleinden.
8. Het is Helder Advies & Mantelzorg niet toegestaan om de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.
9. Helder Advies & Mantelzorg zal de persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is.
10. De Opdrachtgever is gerechtigd om bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht in te dienen omtrent zijn/haar persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens is verplicht deze klacht te behandelen.
11. De Opdrachtgever gaat akkoord dat Helder Advies & Mantelzorg de Opdrachtgever voor statistisch onderzoek of klanttevredenheidsonderzoek benadert. Wanneer de Opdrachtgever niet benaderd wil worden voor onderzoek, kan de Opdrachtgever dit kenbaar maken.

Artikel 14 Klachten en geschillen

1. Op elke overeenkomst en deze voorwaarden tussen Helder Advies & Mantelzorg en Opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.

2. Indien Opdrachtgever klachten heeft over de, naar zijn oordeel, gebrekkige wijze waarop Helder Advies & Mantelzorg de opdracht heeft uitgevoerd, zal Opdrachtgever binnen acht dagen na facturering zijn klacht schriftelijk kenbaar maken aan Helder Advies & Mantelzorg.
3. Helder Advies & Mantelzorg zal binnen acht dagen na ontvangst van de klacht met Opdrachtgever in overleg treden om de gronden van de klacht te bespreken en indien mogelijk en noodzakelijk, proberen tot een oplossing te komen.
4. Indien partijen niet tot een oplossing komen, dan zullen partijen het geschil aan de klachtencommissie van BMZM voorleggen. Dit dient te geschieden uiterlijk 14 dagen nadat Helder Advies & Mantelzorg afwijzend heeft gereageerd op de klacht. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat de klachtencommissie van BMZM zich een goed beeld kan vormen van de situatie.
5. Van de behandeling door de klachtencommissie van de BMZM maakt in alle gevallen een bemiddelingspoging deel uit. Voor de verdere procedure wordt verwezen naar de website van de BMZM, www.bmzm.nl, onder Documenten.
6. Als de klachtencommissie geen oplossing biedt, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van Helder Advies & Mantelzorg.

Artikel 15 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Helder Advies & Mantelzorg partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de Opdrachtgever zijn woonplaats in het buitenland heeft.
2. Geschillen tussen Helder Advies & Mantelzorg en de Opdrachtgever zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.
3. Partijen zullen niet eerder een beroep op de rechter doen dan nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.