

Algemene Voorwaarden Consumenten Ontzorghelp B.V.

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden Consumenten zijn de begrippen met een hoofdletter als volgt gedefinieerd, waarbij gebruik van het enkelvoud tevens het meervoud inhoudt en vice versa:

1. Aanvullende Dienst: iedere dienst die Ontzorghelp levert in aanvulling op of in samenhang met een eerder afgenomen Dienst.
2. Abonnement: elke Overeenkomst met Ontzorghelp voor (het gebruik van) een bepaald contract, waarbij de verschuldigde bedragen periodiek of eenmalig in rekening worden gebracht.
3. Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden Consumenten.
4. Consument: een natuurlijke persoon niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf.
5. Content: (digitale) informatie, zoals tekst, gegevens, bewegende, stilstaande en grafische beelden, geluidsopnames en informatie in elke andere vorm, zoals spelletjes, reclame en/of gelijksoortige diensten.
6. Contractant: degene die een Overeenkomst heeft gesloten met Ontzorghelp.
7. Dienst: iedere dienst of Aanvullende Dienst die Ontzorghelp levert.
8. Eindgebruiker: de natuurlijke persoon, die gebruik maakt van de Ontzorghelp Diensten.
9. Overeenkomst: elke afspraak op grond waarvan Ontzorghelp (een of meer) Diensten verleent.
10. Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
11. Ontzorghelp: de B.V. SafetyTag Services B.V. gevestigd aan Piet Stalmeierstraat 54, 6432 ED te Heerlen, KvK nr : en BTW-nummer 852014284
12. Ontzorghelp Internetsite: de internetsite www.Ontzorghelp.nl, of een ander door Ontzorghelp aan te geven internetadres.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Deze Algemene Voorwaarden hebben betrekking op de aanbiedingen voor en de Overeenkomsten met betrekking tot de Diensten van Ontzorghelp. De levering van Zaken en de daarmee samenhangende diensten wordt niet beheerst door deze Algemene Voorwaarden maar door afzonderlijke voorwaarden.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere dienst en/of aanbieding van Ontzorghelp en op iedere Overeenkomst alsmede op de levering en het gebruik van Diensten. Deze Algemene Voorwaarden treden in de plaats van alle algemene voorwaarden die bij de totstandkoming van een eerdere Overeenkomst van toepassing zijn verklaard.
3. Alle aanbiedingen van Ontzorghelp, in welke vorm dan ook, zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
4. Op iedere Overeenkomst en ieder geschil is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
5. Indien Contractant te laat is met het indienen van Diensten geleverd door Ontzorghelp is Ontzorghelp niet verantwoordelijk. Contractant is ten alle tijde zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren en/of indienen van gegevens bij instanties. Ontzorghelp is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk.
6. Alleen Contractant kan zich tegenover Ontzorghelp beroepen op rechten uit de Overeenkomst, mits hij zich met naam en adres aan Ontzorghelp bekend heeft gemaakt.

7. Ontzorghelp is gerechtigd de uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen (deels) over te dragen aan een andere rechtspersoon binnen de Ontzorghelp Groep. Ontzorghelp blijft dan hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overgedragen verplichtingen uit die Overeenkomst.

Artikel 3 (elektronische) Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Een Overeenkomst inzake een Dienst komt tot stand, nadat een aanvraag van of namens Contractant daartoe door Ontzorghelp wordt aanvaard. Van aanvaarding is uitsluitend sprake indien Ontzorghelp dit schriftelijk heeft bevestigd of daadwerkelijk de Dienst heeft gerealiseerd.
2. Overeenkomsten met betrekking tot Aanvullende Diensten komen tot stand op het moment dat Ontzorghelp een aanvraag voor een Dienst van de desbetreffende Aanvullende Dienst heeft ontvangen.
3. Alle relevante informatie met betrekking tot Ontzorghelp en de af te nemen Diensten alsmede de toepasselijke Algemene Voorwaarden zijn terug te vinden op de Ontzorghelp Internetsite, alsmede in andere door Ontzorghelp uitgegeven Dienst omschrijvingen. Contractant is zelf verantwoordelijk voor het desgewenst opslaan en afdrukken van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst en voor de toegankelijkheid van de opgeslagen versie. Ontzorghelp is niet verplicht om een eventueel gearchiveerde Overeenkomst voor Contractant toegankelijk te houden.
4. Iedere communicatie tussen Ontzorghelp en Contractant kan elektronisch geschieden behoudens voor zover in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst daarvan wordt afgeweken. De door Ontzorghelp opgeslagen versie van de betreffende communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door Contractant.
5. Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger daarvan wordt bewezen. Indien de communicatie niet is ontvangen als gevolg van afleveringen/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de elektronische postbus van Contractant, komt dit voor risico van Contractant, ook indien de elektronische postbus bij een derde is gehuisvest.
6. Voor misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van internet of enig ander elektronisch communicatiemiddel in het verkeer tussen Ontzorghelp en Contractant, is Ontzorghelp niet aansprakelijk.
7. Indien een Overeenkomst door middel van een techniek voor communicatie op afstand (bijvoorbeeld de Ontzorghelp Internetsite of telefonisch) tot stand is gekomen en geen betrekking heeft op een Dienst en Contractant een Consument is, heeft Contractant het recht, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen zeven werkdagen nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen. Teneinde de Overeenkomst te ontbinden dient u hiervan binnen voornoemde termijn melding te maken bij Ontzorghelp, via het telefoonnummer of de ontbinding binnen zeven werkdagen te melden middels een reactie via de Ontzorghelp Internetsite: www.Ontzorghelp.nl
8. Het in artikel 3.8 bedoelde recht op ontbinding bestaat niet indien Contractant of één van zijn Eindgebruikers binnen de termijn van zeven werkdagen na het sluiten van de Overeenkomst daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt van de Dienst.
9. Contractant staat er voor in dat hij in verband met de Overeenkomst alle door Ontzorghelp gevraagde informatie volledig en naar waarheid heeft verstrekt en dat hij gebruik heeft gemaakt van een geldig en op hem betrekking hebbend legitimatiebewijs.
10. Ontzorghelp mag een aanvraag te allen tijde afwijzen en kan dit onder meer doen, indien:
 - Ontzorghelp gereede twijfel heeft of informatie heeft over geringe kredietwaardigheid van of slecht betalingsgedrag jegens Ontzorghelp of derden. Ontzorghelp mag zich hierover laten informeren door derden, daaronder begrepen Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR);

- aanvrager is opgenomen in een bestand als dat van stichting Preventel;
- aanvrager handelingsonbekwaam is;
- aanvrager niet aan de door Ontzorghelp gestelde eisen – waaronder identificatie en verstrekking van benodigde gegevens – voor het aangaan van een Overeenkomst voldoet. Ontzorghelp zal een afwijzing van een aanvraag op schriftelijk verzoek van aanvrager aan Ontzorghelp, Piet Stalmeierstraat 54, 6432 ED Heerlen

Artikel 4 Tarieven

1. De tarieven voor de geleverde Diensten zijn aan Ontzorghelp verschuldigd volgens het van toepassing geldende prijzen. De te betalen tarieven worden met BTW en andere van overheidswege opgelegde heffingen verhoogd, tenzij anders vermeld.
2. Ontzorghelp behoudt zich het recht voor om ieder jaar op 1 oktober de tarieven aan te passen op basis van de inflatie. De hoogte hiervan wordt bepaald door de Consumentenprijsindex van het CBS.
3. Ontzorghelp heeft het recht tarieven eenzijdig te wijzigen. Indien dit op grond van de toepasselijke wettelijke bepalingen vereist is zal Ontzorghelp Contractant voorafgaande aan de inwerkingtreding van de wijziging informeren en indien van toepassing Contractant wijzen op het recht (het relevante deel van) de Overeenkomst op te zeggen met ingang van de datum van inwerkingtreding van de wijziging. De opzegging dient uiterlijk voor de inwerkingtreding van de wijziging door Ontzorghelp ontvangen te zijn. In geval van opzegging zijn partijen elkaar daardoor geen andere vergoeding of compensatie verschuldigd, dan de op dat moment openstaande betalingsverplichtingen.
4. De gegevens van Ontzorghelp zijn beslissend voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen, tenzij wordt aangetoond dat deze gegevens niet juist zijn.

Artikel 5 Betaling

1. Alle tarieven zijn verschuldigd vanaf het moment van aangaan van een Overeenkomst.
2. Indien het betaalverleden van Contractant daartoe aanleiding geeft zal Contractant de verschuldigde bedragen op verzoek van Ontzorghelp daartoe op door Ontzorghelp aangegeven wijze voldoen. In een der gelijk geval kunnen Contractant daarmee gemoeide (al dan niet periodieke) kosten voor bijvoorbeeld een acceptgiro in rekening worden gebracht.
3. Indien tarieven niet voorafgaand aan het leveren van een Dienst worden betaald, brengt Ontzorghelp de verschuldigde kosten in beginsel maandelijks middels een factuur bij Contractant in rekening.
4. Voor alle Overeenkomsten geldt dat de Contractant standaard een digitale factuur ontvangt die per e-mail wordt verstuurd. Indien de Contractant een papieren factuur wenst, dan bestaat die mogelijkheid. De papieren factuur wordt in rekening gebracht tegen een vast tarief.
5. Betaling zal altijd moeten plaatsvinden binnen veertien dagen vanaf de datum van de factuur. Het moment waarop Ontzorghelp de betaling ontvangt, geldt als betalingsmoment.
6. Bezwaren tegen in rekening gebrachte bedragen moeten binnen veertien dagen na de datum van de factuur schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan Ontzorghelp, Piet Stalmeierstraat 54, 6432 ED Heerlen. Ontzorghelp zal geen beroep op overschrijding van deze termijn doen, indien de bezwaren redelijkerwijs niet binnen deze termijn kenbaar konden zijn. Het indienen van een bezwaar zal de betalings-verplichting voor geleverde Diensten niet opschorten. Verrekening van onverschuldigd betaalde bedragen of opschorting van betaling is alleen mogelijk met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Ontzorghelp.
7. In alle gevallen waarbij de bezwaren van Contractant tegen een factuur betrekking hebben op bedragen die door Ontzorghelp ten behoeve van een derde voor diensten en/of zaken van die derde

via de factuur van Ontzorghelp in rekening worden gebracht, dienen de vragen over en bezwaren tegen deze bedragen uitsluitend bij de desbetreffende derde te worden ingediend. Het indienen van dergelijke bezwaren zal de betalingsverplichting van Contractant niet opschorten.

8. Ontzorghelp mag de (administratie) kosten van onderzoek wegens de bezwaren op een factuur in rekening brengen, indien Contractant bij herhaling ten onrechte bezwaren heeft ingediend tegen facturen en Contractant desondanks de bezwaren handhaaft.

9. Ontzorghelp mag naast de verschuldigde betaling aanvullende (administratie-) kosten in rekening brengen tot maximaal € 25 inclusief BTW per gebeurtenis, indien een afgegeven machtiging tot automatische betaling wordt ingetrokken, of bij de uitoefening van de machtiging onvoldoende saldo aanwezig blijkt te zijn, of anderszins een geïncasseerde betaling door de bank wordt gestorneerd.

Artikel 6 Niet tijdige betaling

1. Indien Ontzorghelp de verschuldigde betaling niet binnen de termijn genoemd in artikel 5.5 heeft ontvangen, is Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Vanaf datzelfde moment mag Ontzorghelp wettelijke rente in rekening brengen. Indien ter verkrijging van voldoening van het verschuldigde bedrag een incassoprocedure noodzakelijk is, zijn alle daaraan verbonden kosten (volgens het algemeen erkende deurwaarderstarief) voor rekening van Contractant. De buitengerechtigde kosten bedragen tenminste 15% van het openstaande bedrag met een minimum van € 35.

2. Ontzorghelp mag tot tijdelijke opschorting van het leveren van Diensten en ontbinding van een Overeenkomst overgaan, nadat Ontzorghelp Contractant een aanmaning heeft toegezonden en ondanks de daarin nader genoemde termijn niet aan de betalingsverplichting of andere aanwijzing is voldaan.

Artikel 7 Persoons- en Verkeersgegevens

1. Ontzorghelp verwerkt Persoonsgegevens voor het doel van: facturatie, debiteuren-administratie en verwerken van de Diensten geleverd door Ontzorghelp.

2. Indien Contractant een dienst van een derde afneemt, waarvoor deze derde dient te beschikken over de Persoonsgegevens, dan is Ontzorghelp niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor schade die ontstaat door verwerking van Persoonsgegevens door deze derde.

3. Ontzorghelp mag een bestand aanleggen met Persoonsgegevens van Contractanten die niet aan hun (betalings) verplichtingen hebben voldaan en van wie de Dienst is afgesloten overeenkomstig artikel 6. Dit bestand is bestemd voor gebruik door Ontzorghelp en andere B.V. aangesloten bij SafetyTag Services B.V.

4. Contractant en/of Eindgebruiker kunnen de bezwaren tegen verwerking van Persoonsgegevens en verzoeken tot inzage, correctie en verzet richten aan: Ontzorghelp,
Piet Stalmeierstraat 54, 6432ED Heerlen

Artikel 8 Verplichtingen Contractant en Eindgebruiker

1. Contractant staat in voor het normaal gebruik van de Diensten van Ontzorghelp Diensten van Ontzorghelp en derden, zoals SafetyTag Services B.V.

2. In geval van misbruik van de voorwaarden kan Ontzorghelp het contract en/of de Dienst per direct beëindigen.

3. Contractant mag zijn rechten en/of verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst niet zonder schriftelijke toestemming van Ontzorghelp aan een derde overdragen.
4. Contractant vrijwaart Ontzorghelp tegen alle aanspraken op vergoedingen van schade, die derden (waaronder Eindgebruikers) op enigerlei wijze zouden kunnen instellen op grond van schending van de verplichtingen uit een Overeenkomst.
5. Contractant zal wijzigingen van adres en andere Persoonsgegevens uiterlijk veertien dagen voor ingang van de wijziging melden aan Ontzorghelp, Piet Stalmeierstraat 54, 6432 ED Heerlen. Alle gevolgen, die voortvloeien uit niet tijdige melding van (adres) wijzigingen, komen geheel voor rekening en risico van Contractant.
6. Contractant staat er voor in dat zijn Eindgebruikers bepalingen als opgenomen in dit artikel 8 na zullen leven.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. Ontzorghelp is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de totstandkoming of uitvoering van een Dienst, tenzij in dit artikel 9 anders is bepaald.
2. Ontzorghelp is alleen aansprakelijk voor directe schade van Contractant - waaronder uitdrukkelijk niet begrepen immateriële schade en/of bedrijfsschade, met inbegrip van winstderving - ontstaan door een aan Ontzorghelp toerekenbare tekortkoming of een onrechtmatig handelen of nalaten door Ontzorghelp in de navolgende omstandigheden en - per gebeurtenis of reeds samenhangende gebeurtenissen:
 - a. schade ten gevolge van dood of lichamelijk letsel, tot een bedrag van ten hoogste één miljoen euro per gebeurtenis;
 - b. schade ten gevolge van beschadiging van zaken van Contractant;
 - c. schade ten gevolge van een handelen in strijd met artikel 374, 374 bis en 375 van het Wetboek van Strafrecht door Ontzorghelp of één van haar werknemers of enig ander individu die handelt voor of namens Ontzorghelp;
 - d. schade ten gevolge van het onrechtmatig verwerken van Persoonsgegevens van Contractant of een Eindgebruiker.
3. Ontzorghelp sluit iedere aansprakelijkheid voor schade anders dan genoemd in artikel 9.2 uit.
4. Contractant dienen Ontzorghelp, Piet Stalmeierstraat 54, 6432 ED Heerlen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken nadat de schade is ontdekt of redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, van opgetreden schade schriftelijk op de hoogte te stellen. Ontzorghelp behoeft schade die niet schriftelijk binnen deze termijn is gemeld niet te vergoeden, tenzij Contractant aannemelijk maakt dat een tijdige en/of schriftelijke reactie redelijkerwijs niet verlangd kon worden.

Artikel 10 Algemene bepalingen

1. Wanneer een bepaling in de algemene voorwaarden nietig verklaard wordt, blijven andere bepalingen volledig van toepassing.
2. De hierboven genoemde algemene voorwaarden en de informatie op de website zijn zorgvuldig samengesteld. Echter dit geeft geen garanties op juistheid en/ of volledigheid van de inhoud.
3. Mocht er worden afgeweken van artikelen in de algemene voorwaarden door medewerkers van Ontzorghelp welke hiertoe gemachtigd zijn, dan betekent dit niet dat voor vervolgacties waarbij betreffend artikel van toepassing is ook automatisch wordt afgeweken.
4. De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op de website en alle geleverde diensten van Ontzorghelp.nl

Versie, mei 2015