

Algemene voorwaarden The help F'actory

Definities

1.1 Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden, ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt.

1.2 Account: de klantnaam waarmee de klant toegang krijgt tot het systeem van The Help F'actory.

1.3 Accountgegevens: de gegevens die The Help F'actory verzamelt en bewaart om rekeningen te kunnen sturen aan de klant, inclusief, indien van toepassing de handleiding.

1.4 E-mail adres: een op naam van de klant gestelde adrescode, voor het uitwisselen van elektronische berichten via het internet.

1.5 Handleiding: eventueel software, klantendocumentatie en contract met inloggegevens die The Help F'actory gedurende de overeenkomst aan de klant beschikbaar stelt ten behoeve van toegang tot het systeem.

1.6 Documentatie: De door de klant aan ons verstrekte documenten waarin inloggegevens van derden, eventuele installatieprocedure en software is inbegrepen om onze diensten volledig uit te kunnen voeren.

1.7 Klant: de partij die met The Help F'actory een overeenkomst heeft gesloten

1.8 Hardware: Het systeem/netwerk en randapparatuur van de klant.

1.9 Overeenkomst: de overeenkomst tussen The Help F'actory en een klant op grond waarvan The Help F'actory diensten ten behoeve van de klant worden verricht

1.10 Systeem: computer- en aanverwante apparatuur waarmee The Help F'actory het de klant mogelijk maakt zijn/haar gegevens te wijzigen, facturen te bekijken en/of diensten toe te voegen.

1.11 The Help F'actory : F'act Multimedia Design

Algemeen

2.1 Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en overeenkomst tussen The Help F'actory en een klant, voor zover door partijen niet uitdrukkelijk van deze voorwaarden schriftelijk is afgeweken.

2.2 Alle door The Help F'actory gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat The Help F'actory een aan een aspirant-klant toegezonden overeenkomst of aanvraag/machtigingsformulier volledig ingevuld en ondertekend retour ontvangt, of anderszins in opdracht van de aspirant-klant The Help F'actory diensten aan deze ter beschikking heeft gesteld. Na aanvaarding van het aanbod door de klant is onverwijld herroeping door The Help F'actory mogelijk. Door herroeping komt geen overeenkomst tot stand en is The Help F'actory gehouden al hetgeen The Help F'actory reeds heeft ontvangen aan de klant terug te betalen. The Help F'actory kan een aspirant-klant om haar moverende redenen weigeren.

2.3 The Help F'actory is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden een (1) maand na bekendmaking op de wijze als bedoeld in artikel 9.1 van kracht. Indien de klant niet instemt met de wijzigingen, heeft de klant, in afwijking van art. 13.1, tot het tijdstip van inwerkingtreding van de wijzigingen, de bevoegdheid de overeenkomst per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, op te zeggen.

Verplichtingen van The Help F'actory

3.1 The Help F'actory spant zich als een goed dienstverlener in zorg te dragen voor:

- het zo goed mogelijk verhelpen van de door de klant aangenomen problemen met zijn/haar hardware.
- het verlenen van toegang tot het systeem aan de klant voor de in de overeenkomst bepaalde The Help F'actory dienst(en);
- de beveiliging van gegevens die opgeslagen worden en privacy van zowel de gegevens als het onderkomen van de klant te waarborgen en te respecteren.

3.2 The Help F'actory kan echter geen onbelemmerde toegang tot het systeem garanderen, noch dat te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de The Help F'actory diensten.

3.3 The Help F'actory onthoudt zich van het inzien van persoonlijke e-mail en/of bestanden van klanten en stelt deze niet ter beschikking van derden, tenzij The Help F'actory hiertoe krachtens de wet of een rechterlijke uitspraak verplicht is.

Verplichtingen van de klant

4.1 Klant zal, voor zover zulks redelijkerwijs noodzakelijk is, zijn medewerking verlenen aan het uitvoeren van de Overeenkomst. Klant zal onder meer tijdig alle voor de levering van de Diensten benodigde documentatie verstrekken.

4.2 Klant staat er voor in dat de in artikel 4.1 bedoelde informatie juist en volledig is, alsmede dat hij gerechtigd is de informatie aan The Help F'actory te verstrekken ten behoeve van de levering van de Diensten. Klant vrijwaart The Help F'actory tegen eventuele aanspraken van derden terzake.

4.3 In het geval The Help F'actory op de locatie van Klant werkzaamheden moet verrichten, zal het personeel van The Help F'actory of van door The Help F'actory

ingeschakelde derden, in overleg met Klant, toegang verkrijgen tot de locaties, de ruimten en het systeem waar de werkzaamheden verricht dienen te worden.

4.4 Klant staat in voor de veiligheid van de door haar ter beschikking gestelde ruimten en/of materialen en zal The Help F'actory vrijwaren voor aanspraken van derden. Personeelsleden daaronder begrepen, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van onveiligheid van de door haar ter beschikking gestelde ruimten en/of materialen.

4.5 Het is klanten niet toegestaan het systeem van The Help F'actory te hacken.

Aansprakelijkheid

5.1 The Help F'actory is niet aansprakelijk voor schade in de ruimste zin van de klant, tenzij deze schade is veroorzaakt door grove schuld of opzet van The Help F'actory.

5.2 De klant die handelt in strijd met zijn of haar verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden is aansprakelijk voor alle daaruit voor The Help F'actory voortvloeiende schade.

5.3 De klant vrijwaart The Help F'actory tegen alle aanspraken van derden terzake van schade of anderszins, op enigerlei wijze ontstaan door het gebruik van de klant van de account, het systeem of internet, dan wel door het niet nakomen van de klant van zijn of haar verplichtingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden.

5.4 The Help F'actory is gerechtigd zonder nadere aankondiging de aan de klant verstrekte toegang tot het systeem onmiddellijk buiten gebruik te stellen. Bovendien is The Help F'actory in dat geval gerechtigd, indien de ernst van de overtreding zulks rechtvaardigt, de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, dit alles zonder dat een recht op schadevergoeding van de klant jegens The Help F'actory ontstaat.

Overmacht

6.1 Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren en als gevolg waarvan The Help F'actory niet in staat is haar verplichtingen jegens de klant na te komen.

6.2 In geval van overmacht aan de zijde van The Help F'actory, aanvaardt The Help F'actory slechts in zoverre aansprakelijkheid voor de schade van de klant als gevolg van aan The Help F'actory niet-toerekenbare tekortkomingen bij de uitvoering van de Dienst indien en voor zover The Help F'actory ten gevolge van deze tekortkomingen een voordeel heeft genoten dat zij bij een deugdelijke nakoming niet zou hebben gehad.

6.3 Onder overmacht als bedoeld in artikel 6.3 wordt voor de uitvoering van deze Overeenkomst in ieder geval doch niet uitsluitend verstaan wegversperringen, files, onverwachte weersomstandigheden, storingen in de elektriciteitsvoorzieningen, internetverbindingen en kabel-, telefoon- of andere communicatienetwerken waarvan The Help F'actory voor de uitvoering van haar Diensten afhankelijk is, maar op welks continue functioneren zij redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.

Diensten en toegelaten gebruik The Help F'actory

7.1 Omdat The Help F'actory voor het leveren van de Diensten mede afhankelijk is van de prestaties van derden – bijvoorbeeld de exploitanten van kabelnetwerken - waarop

The Help F'actory geen enkele invloed heeft, kan The Help F'actory niet garanderen dat Klant te allen tijde gebruik kan maken van de Dienst.

7.2 The Help F'actory is gerechtigd, en indien dat redelijkerwijs niet mogelijk is zelfs zonder voorafgaande kennisgeving, de Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of te beperken indien zulks in haar opvatting noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Diensten.

7.3 The Help F'actory is gerechtigd om procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen op de Dienst aan te brengen indien deze vereist zijn voor een beter functioneren van de Diensten of de Diensten in overeenstemming brengt met voortschrijdende wetenschappelijke inzichten en/of ontwikkelingen in de techniek.

Klachten

8.1 The Help F'actory neemt slechts klachten in behandeling voor zover de klachten betrekking hebben op The Help F'actory diensten en/of gedragingen of handelingen van haar personeel.

8.2 The Help F'actory spant zich in klachten omtrent de The Help F'actory diensten zo goed mogelijk te behandelen en tot verbetering van de The Help F'actory diensten te komen. De klant kan een volledige en duidelijk omschreven klacht binnen 5 werkdagen melden bij voorkeur per e-mail service@thehelpfactory.nl. De klacht wordt, indien mogelijk, 3 werkdagen na ontvangst van de klacht, door The Help F'actory in behandeling genomen. Klant wordt daarvan, indien mogelijk, 3 werkdagen na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld.

Prijzen

9.1 The Help F'actory is te allen tijde gerechtigd haar prijzen en tarieven te wijzigen. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen dat prijzen en tarieven voor een bepaalde periode gelden, gaan de aangekondigde prijswijzigingen 1 (één) maand na de bekendmaking daarvan in. De wijziging zal bekend worden gemaakt op de website van The Help F'actory.

9.2 Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met de in artikel 9.1 bedoelde wijziging heeft hij/zij gedurende drie weken na de bekendmaking de mogelijkheid om de overeenkomst schriftelijk op te zeggen.

9.3 Onverminderd het voorgaande is The Help F'actory gerechtigd één maal per jaar haar prijzen te indexeren conform de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor Statistiek. De indexering van haar prijzen geeft de Klant niet het recht de Overeenkomst op te zeggen en artikel 9.2 is op de indexering niet van toepassing.

Betaling

10.1 De aan The Help F'actory verschuldigde vergoedingen dienen bij vooruitbetaling te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De klant is verplicht binnen tien (10) dagen na factuurdatum het verschuldigde te betalen.

10.2 Indien uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is Klant als natuurlijk persoon verplicht de dienst per bank aan The Help F'actory te voldoen, dan wel The Help F'actory te machtigen en de door Klant verschuldigde vergoedingen via automatische incasso af te schrijven van zijn Nederlandse bank- of girorekening.

10.3 De klant wordt per e-mail gefactureerd en kan de (openstaande) facturen via het systeem bekijken en/of uitprinten. Wenst de klant de factuur per post te ontvangen dient hij/zij dit per e-mail account@thehelpfactory.nl door te geven.

10.4 Indien de automatische incasso niet is geslaagd, wordt dit aan Klant door middel van een betalingsherinnering schriftelijk meegedeeld en wordt door The Help F'actory een nadere termijn van betaling vastgesteld. Is ook binnen die termijn niet betaald dan is Klant automatisch in verzuim, zonder dat enige nadere ingebrekestelling of sommatie nodig is. Klant is vanaf dat moment, zonder nadere aankondiging door The Help F'actory, de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag.

10.5 Indien Klant na ingebrekestelling nalatig blijft het verschuldigde bedrag, vermeerderd met de wettelijke rente, te voldoen, kan The Help F'actory de vordering ter incasso uit handen geven. Klant is in dat geval naast betaling van de hoofdsom en de daarover verschuldigde wettelijke rente eveneens gehouden tot de vergoeding van alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten.

Privacy

11.1 Om de Dienst te kunnen bieden, dient The Help F'actory persoonsgegevens te verzamelen. The Help F'actory neemt de persoonsgegevens op in het systeem van The Help F'actory.

11.2 The Help F'actory draagt er zorg voor dat de verzameling van de persoonsgegevens voldoet aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

11.3 De door ons opgestelde privacy beleid is van toepassing op het gebruik van de persoonsgegevens en de andere door The Help F'actory verzamelde gegevens alsmede op de vertrouwelijke informatie die via de Dienst wordt verspreid.

Intellectuele eigendom

12.1 Alle rechten van intellectuele eigendom ter zake van de Software en de Diensten, waaronder mede begrepen de bijbehorende ontwerpen, documentatie en alle andere materialen die worden ontwikkeld en/of gebruikt ter voorbereiding of uitvoering van de Dienst, berusten uitsluitend bij The Help F'actory of haar leveranciers. De levering van de Dienst of de terbeschikkingstelling van de Software strekt niet tot enige overdracht van intellectuele eigendom.

12.2 Klant verkrijgt slechts, voor de duur van de Overeenkomst, een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de aan hem/haar ter beschikking gestelde Diensten en Software voor de overeengekomen doelstellingen. Klant zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan deze Algemene Voorwaarden en/of het gebruikersreglement.

12.3 Zonder voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van The Help F'actory is het Klant niet toegestaan de Software op enige wijze geheel of gedeeltelijk openbaar te maken, te verveelvoudigen of aan een derde beschikbaar stellen.

12.4 Het is Klant niet toegestaan de aanduidingen van The Help F'actory of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom te verwijderen of te wijzigen.

Duur en einde van de overeenkomst

13.1 De overeenkomst wordt steeds aangegaan voor de in de overeenkomst bepaalde termijn. De overeenkomst wordt steeds stilzwijgend na afloop van de eerste termijn met eenzelfde termijn verlengd. Opzegging van de overeenkomst dient te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand tegen het einde van de overeengekomen periode. Opzegging dient schriftelijk te geschieden, met dien verstande dat de opzegtermijn eerst aanvangt op de dag waarop The Help F'actory de opzegging ontvangt. Formulieren zijn zowel per telefoon, mail of per post aan te vragen of kunnen via de supportsectie van de website <http://thehelpfactory.nl> worden gedownload.

Ontbinding

14.1 Iedere partij is gerechtigd om de Overeenkomst buitengerechterlijke of gerechtelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de andere partij tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit deze Overeenkomst tenzij de tekortkoming gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis de gehele of gedeeltelijke ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Indien correcte nakoming van de verplichtingen uit de Overeenkomst zonder vertraging mogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot gehele of gedeeltelijke ontbinding pas nadat de tekortschietende partij in gebreke is gesteld en niet binnen de termijn die daarin wordt aangegeven alsnog correct wordt nagekomen.

14.2 Direct na beëindiging van de Overeenkomst, om welke reden ook, staakt de Klant het gebruik van de ter beschikking gestelde Diensten en retourneert hij alle exemplaren van Software, documentatie en andere materialen die in het kader van de Overeenkomst aan Klant ter beschikking gesteld zijn.

Geschillen en toepasselijk recht

15.1 Op elke overeenkomst tussen The Help F'actory en de klant is Nederlands recht van toepassing. De rechter te Amsterdam is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van geschillen welke voortvloeien uit of samenhangen met overeenkomsten tussen The Help F'actory en de klant.

15.2 Indien de klant, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, het niet eens is met de keuze van art. 15.1, is hij of zij bevoegd binnen een termijn van een (1) maand nadat The Help F'actory een beroep op art. 15.1 heeft gedaan, te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.