



Algemene Voorwaarden

Helden Van Nu

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes van Helden Van . Nu en overeenkomsten gesloten tussen Helden Van . Nu en haar Klanten ('Klanten'). Naast deze algemene voorwaarden maakt ook de – [verwerkersovereenkomst](#) – integraal onderdeel uit van iedere overeenkomst tussen Helden Van . Nu BV en de Klant.

Artikel 1 Algemeen en toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

1.1 Helden Van . Nu BV, statutair gevestigd te Haarlem en kantoorhoudende te Hoofddorp aan de Binnenweg 14 (2132CT), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 34264245 is een provider en levert Internet diensten bestaande uit doch niet beperkt tot de onderdelen Internet toegang, Telefonie, Website en email onder eigen naam, Betaalverkeer/ pin en Camerabewaking (hierna (gezamenlijk) te noemen: 'Dienst(en)').

1.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van Helden Van . Nu met Klanten (hierna: 'Algemene Voorwaarden'). Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden gelden uitsluitend voor zover Helden Van . Nu deze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft geaccepteerd. Toepasselijkheid van eventueel door Klant gehanteerde inkoop- en/ of andere (algemene) voorwaarden is uitgesloten.

1.3 Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, treedt daarvoor in de plaats een geldige bepaling die zoveel mogelijk beantwoordt aan de strekking van de vernietigbare of nietige bepaling. Partijen treden in dit geval, indien nodig en op verzoek van Helden Van . Nu, in onderling overleg over de inhoud van de nieuwe bepaling.

1.4 Indien deze Algemene Voorwaarden op enig onderdeel strijdig of onverenigbaar zijn met het bepaalde tussen Helden Van . Nu en Klant, prevaleert het bepaalde in de hoofdtekst van de overeenkomst (hierna: 'de Overeenkomst') c.q. het door Helden Van . Nu schriftelijk geaccepteerde bestelformulier.

1.5 Helden Van . Nu is bevoegd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden worden bekendgemaakt op de website van Helden Van . Nu en op haar factuur. Veertien dagen na bekendmaking ervan treden de wijzigingen in werking tenzij een andere termijn wordt aangegeven. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 14 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Helden Van .Nu of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd. Indien een Klant een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

1.6 De Algemene Voorwaarden zijn vermeld op www.heldenvan.nu. Zij worden tevens op verzoek kosteloos toegezonden.

Artikel 2 Totstandkoming van de Overeenkomst

2.1 Alle aanbiedingen van Helden Van . Nu zijn vrijblijvend, tenzij deze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een vrijblijvend aanbod door de

Klant wordt aanvaard, heeft Helden Van . Nu het recht dit aanbod binnen twee werkdagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen.

2.2 Tenzij anders overeengekomen, vindt de aanvraag van de Diensten door de Klant plaats door invulling en retournering (per online aanvraagformulier, e-mail of post) door de Klant van het bestelformulier (hierna: 'het Bestelformulier') dat op www.HeldenVan.Nu in te vullen en downloadbaar is. Op dit formulier geeft de Klant onder meer aan welke diensten hij wenst af te nemen.

2.3 Klant is gehouden de informatie zoals gespecificeerd in de Bestelformulieren te verstrekken, doch in ieder geval ook: – bij natuurlijke personen: een identificatiebewijs als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht; en een bewijs van een vaste woon- of verblijfplaats in Nederland; – bij ondernemingen en/ of rechtspersonen: een uittreksel van hun registratie bij de Kamer van Koophandel niet ouder dan 2 maanden en een identificatiebewijs (als bedoeld in de Wet op de Identificatieplicht) van de bevoegde vertegenwoordiger.

2.4 Helden Van . Nu is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Helden Van . Nu is uitgegaan van door de Klant verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

2.5 Helden Van . Nu is bevoegd een controle uit te voeren naar de kredietwaardigheid van de Klant.

2.6 Opdrachten en wijzigingen daarvan zijn voor Helden Van . Nu slechts bindend, indien deze schriftelijk door Helden Van . Nu zijn geaccepteerd c.q. bevestigd. Helden Van . Nu heeft het recht een opdracht zonder opgaaf van reden te weigeren en is niet aansprakelijk voor de schade, die direct – dan wel indirect – uit deze weigering ontstaat en / of zal ontstaan.

Artikel 3 Levering Diensten

3.1 Of de betreffende Dienst kan worden geleverd is mede afhankelijk van de beschikbaarheid van de Dienst op de locatie zoals door de Klant in het Bestelformulier aangegeven. Indien de Klant de Dienst naar een ander adres wenst te verhuizen geldt dit als een voortijdige beëindiging en is de beëindigingsregeling van artikel 6 van toepassing. Klant dient voor de levering van de Dienst op het nieuwe adres een nieuw Bestelformulier in te vullen dan wel een nieuwe Overeenkomst met Helden Van . Nu te sluiten, tenzij partijen hiervan afwijken.

3.2 (Technische) details van de Diensten en wijze van levering staan beschreven in de betreffende dienstbeschrijvingen welke zijn down te loaden op www.heldenvan.nu dan wel kosteloos op te vragen zijn bij Helden Van . Nu. Helden Van . Nu behoudt zich het recht voor de dienstbeschrijving(en) eenzijdig aan te passen.

3.3 Indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Helden Van . Nu het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De kosten hiervan zijn voor rekening van Klant. Pagina 2 van 4 Aansprakelijkheid voor fouten en/ of tekortkomingen van deze ingeschakelde derden is hierbij uitgesloten. Helden Van . Nu. is door Klant

gemachtigd om algemene voorwaarden en aansprakelijkheidsbeperkingen van derde(n) namens Klant te aanvaarden.

3.4 De door Helden Van . Nu opgegeven termijnen voor levering zijn indicatief. Deze termijnen zijn mede afhankelijk van de technische voorzieningen en omstandigheden van en/ of bij de Klant. Overschrijding van de overeengekomen tijd, door welke oorzaak dan ook, geeft de Klant nimmer het recht om ontbinding van de Overeenkomst te vragen of schadevergoeding te claimen.

3.5 Helden Van . Nu spant zich in om de Dienst(en) zo ongestoord mogelijk te leveren. Zij geeft echter geen garanties ten aanzien van de kwaliteit en de beschikbaarheid van de Dienst(en). Daarbij spant Helden Van . Nu zich in om de Dienst(en) door middel van de door haar geleverde beveiliging ten behoeve van de Dienst te optimaliseren maar garandeert niet dat deze beveiliging onder alle omstandigheden afdoende is en Helden Van . Nu sluit alle aansprakelijkheid voor schade als gevolg van een niet-optimale beveiliging, beveiligingslekken en/ of (onrechtmatige) inbreuk door derden uit.

3.6 De (termijn voor) levering van de Dienst(en) is mede afhankelijk van een werkend aansluitpunt (ISRA punt). De Klant is verantwoordelijk voor een werkend ISRA punt op de locatie waar de Dienst(en) wordt geleverd. Indien een ISRA punt niet aanwezig of niet werkend is op de betreffende locatie dan komen de kosten voor aanleg en/ of herstel volledig voor rekening van de Klant.

Artikel 4 Verplichtingen Klant

4.1 Klant verplicht zich uitvoering aan deze Overeenkomst te geven met inachtneming van de belangen Helden Van . Nu en zal Helden Van . Nu op geen enkele wijze hinderen bij de levering van haar Diensten.

4.2 Klant zal Helden Van . Nu alle informatie verschaffen die zij nodig heeft voor de instandhouding van de Diensten, zoals het tijdig melden van een wijziging in het adres, van facturatiegegevens en/ of overige relevante gegevens.

4.3 Klant zal zich onthouden van elk handelen en nalaten dat strijd met wettelijke bepalingen en/ of bepalingen in deze algemene voorwaarden en/ of de Overeenkomst oplevert.

4.4 Klant/ Contractant zal alle medewerking verlenen aan Helden Van . Nu die redelijkerwijze van haar verwacht mag worden bij en/ of ten behoeve van het leveren van de Diensten.

Artikel 5 Prijs en betaling

5.1 De Klant is aan Helden Van . Nu een abonnementstarief en/ of een tarief voor installatie en/ of oplevering van Diensten verschuldigd zoals aangegeven in de verschillende dienstomschrijvingen dan wel op de offerte.

5.2 De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege.

5.3 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Klant, geldt dat Helden Van . Nu gerechtigd is zonder aankondiging vooraf, de gehanteerde prijzen eenmaal per jaar te indexeren conform de CBS Consumentenprijsindex plus maximaal 6 procent. De indexatie is een integraal onderdeel van de overeengekomen prijs, en de prijsverhoging kan nimmer aanleiding vormen voor een tussentijdse ontbinding.

5.4 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Klant, geldt dat Helden Van . Nu gerechtigd is schriftelijk op een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven, anders dan indexering zoals bedoeld in artikel 5.3, aan te passen. Indien Klant niet akkoord wenst te gaan met een dergelijke aanpassing, is hij gerechtigd binnen dertig dagen na de kennisgeving de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de aanpassing in werking zou treden. Klant komt zodanig recht tot opzegging echter niet toe indien tussen partijen is overeengekomen dat de geldende prijzen en tarieven worden aangepast met inachtneming van een tussen partijen overeengekomen index of andere maatstaf.

5.5 Partijen zullen in de Overeenkomst de datum of data waarop Helden Van . Nu de vergoeding voor de door haar geleverde Diensten aan Klant in rekening brengt, vastleggen. Verschuldigde bedragen worden door Klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling zal Klant binnen 14 dagen na factuurdatum betalen. Klant is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen.

5.6 Indien Klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is hij, zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien Klant na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan Helden Van . Nu de vordering uit handen geven, in welk geval Klant naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

5.7 Helden Van . Nu is bevoegd tussentijds het saldo van de openstaande factuurbedragen bij te houden, met inachtneming van hetgeen bepaald is in artikel 7 van deze Algemene Voorwaarden. Helden Van . Nu stelt voor zowel particulieren als bedrijven kredietlimieten op. De hoogte van de kredietlimiet kan opgevraagd worden bij Helden Van . Nu, doch hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Indien de kredietlimiet wordt overschreden heeft Helden Van . Nu het recht om aan de Klant een tussentijdse factuur te zenden en/of de Dienst op te schorten.

5.8 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de Klant worden de vorderingen van Helden Van . Nu op de Klant onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 6 Contractduur en beëindiging

6.1 De Overeenkomst komt tot stand op de datum van ondertekening van de Overeenkomst en de looptijd (duur) van de Overeenkomst vangt aan op de datum waarop de Dienst is opgeleverd en door de Klant in gebruik is genomen (hierna: 'Opleverdatum'). Facturering van een Dienst vindt plaats vanaf deze Pagina 3 van 4 Opleverdatum. Helden Van . Nu zal de Klant over de Opleverdatum informeren. Wanneer deze mededeling niet is gedaan,

vangt de duur van de Overeenkomst aan op het moment waarop de Dienst door de Klant in gebruik is genomen.

6.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van één (1) jaar.

6.3 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt de Overeenkomst na één jaar omgezet in een overeenkomst voor onbepaalde tijd, tenzij één der partijen met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal één maand voor afloop van het eerste contractjaar schriftelijk opzegt. Nadat de Overeenkomst is omgezet in onbepaalde tijd, kunnen beide partijen de Overeenkomst te allen tijde schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

6.4 Ieder der partijen heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te beëindigen indien: a. de wederpartij na ingebrekestelling nalatig blijft binnen redelijke termijn na ingebrekestelling alsnog aan haar verplichtingen uit deze overeenkomst te voldoen; b. de andere partij in staat van faillissement is verklaard dan wel in surséance van betaling verkeert; c. de andere partij surséance dan wel faillissement heeft aangevraagd, dan wel een regeling wenst te treffen met haar crediteuren ter afwending daarvan.

6.5 Helden Van . Nu is bovendien gerechtigd de levering van de Diensten met onmiddellijke ingang op te schorten of de Overeenkomst op te zeggen indien:

- a. Klant op enigerlei wijze in gebreke blijft in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden en na het verstrijken van de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn er geen blijk van heeft gegeven alsnog na te zullen komen;
- b. er sprake is van (een vermoeden van) misbruik of oneigenlijk gebruik van door Helden Van . Nu geleverde aansluiting van de Dienst of daarmee verband houdende voorzieningen en/ of faciliteiten;
- c. er sprake is van een overmacht situatie veroorzaakt door een niet aan Helden Van . Nu toerekenbare tekortkoming;
- d. Klant valse of onjuiste (persoons)gegevens heeft opgegeven;
- e. Klant de Overeenkomst onder valse voorwendsels is aangegaan; of.
- f. er sprake is van zwaarwegende redenen op grond waarvan in redelijkheid niet langer van Helden Van . Nu gevergd kan worden de Overeenkomst in stand te houden.

Artikel 7 Privacy en gegevensbescherming

7.1 De persoonsgegevens van Klant worden opgenomen in een klanten/ gegevensbestand en verwerkt door en onder verantwoordelijkheid van Helden Van . Nu. Voor meer informatie over hoe Helden Van . Nu omgaat met persoonsgegevens zie onze [privacy statement](#).

7.2 De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door Helden Van . Nu verleende Dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij Klant. Helden Van .Nu en Klant zijn daartoe een verwerkersovereenkomst

aangegaan die hier [LINK] te vinden en te downloaden is. Hij staat er jegens Helden Van . Nu voor in dat de inhoud, het gebruik en/ of de verwerking door Klant van de gegevens conform de Algemene verordening Gegevensbescherming geschiedt en niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Klant vrijwaart Helden Van . Nu tegen elke rechtsvordering van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met (de verwerking van) deze gegevens.

Artikel 8 Beheer

Helden Van . Nu is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking haar systemen (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/ of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het benodigde onderhoud van de systemen, dan wel wegens verbeteringen of vernieuwingen aan die systemen. Daarbij is Helden Van . Nu niet aansprakelijk voor schade van de Klant.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

9.1 Iedere aansprakelijkheid van Helden Van . Nu, die voortvloeit uit of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, of die is gebaseerd op enige andere rechtsgrond, is beperkt tot directe schade tot het bedrag dat in voorkomend geval uit hoofde van de door Helden Van . Nu. gesloten aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden voor rekening van Helden Van . Nu komt. Indien en voor zover om welke reden dan ook geen uitkering krachtens verzekering plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Helden Van . Nu ontving voor de werkzaamheden in verband waarmee de schade is ontstaan, tot een maximum van 5.000 Euro.

9.2 De in het voornoemde lid bedoelde uitsluitingen en beperkingen van de aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de bedrijfsleiding van Helden Van . Nu. Pagina 4 van 4

9.3 Helden Van . Nu is niet aansprakelijk voor door Klant geleden indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

9.4 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Helden Van . Nu aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Helden Van . Nu toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.

9.5 Alle aanspraken van Klant op schadevergoeding jegens Helden Van . Nu vervallen 3 maanden na het ontstaan van deze schade dan wel vordering.

9.6 Klant/ contractant vrijwaart Helden Van . Nu voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan Klant toerekenbaar is. Dit kunnen aanspraken betreffen die onder andere verband houden met spam, onrechtmatige uitlatingen op websites/ forums etc.

Artikel 10 Vrijwaringen

10.1 Indien Klant aan Helden Van . Nu informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

10.2 Indien Helden Van . Nu verplicht wordt gebruik te maken van apparatuur en of infrastructurele voorzieningen zoals een IT netwerk van Klant, geschiedt dit geheel voor risico van Klant.

Artikel 11 Overmacht

11.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

11.2 Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Helden Van . Nu geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Helden Van . Nu niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Helden Van . Nu worden daaronder begrepen.

11.3 Helden Van . Nu heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Helden Van . Nu zijn verplichtingen had moeten nakomen.

11.4 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

11.5 Voor zoveel Helden Van . Nu ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Helden Van . Nu gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 12 Intellectuele eigendom

12.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle aan Klant ter beschikking gestelde of geleverde werken, zoals adviezen, rapporten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software en andere documenten, berusten uitsluitend bij Helden Van . Nu.

12.2 Alle door Helden Van . Nu verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Klant in haar normale bedrijfsvoering en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Helden Van . Nu worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.

Artikel 13 Contract overneming

13.1 De rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst kunnen door Klant niet worden overgedragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Helden Van . Nu.

13.2 Klant verleent op voorhand toestemming en medewerking aan volledige of gedeeltelijke overdracht door Helden Van . Nu van de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde.

Artikel 14 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

14.1 Op alle Overeenkomsten en rechtsbetrekkingen met Helden Van . Nu is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

14.2 Alle geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Haarlem.

© Helden Van . Nu, Hoofddorp 30 mei 2022