HELPDEZK

Algemene voorwaarden

Versie 1.0 · 8 november 2026

Deze voorwaarden gelden voor alle opdrachten van Helpdezk aan zakelijke klanten.

Helpdezk is een handelsnaam van Webthingz, de eenmanszaak van Ziggy Kerckenaere, gevestigd in Zeist. KvK 88321878, btw NL004580496B27, e-mail ziggy@helpdezk.nl, website helpdezk.nl.

Artikel 1. Definities

1. **Helpdezk**: Webthingz, handelend onder de naam Helpdezk.
2. **Klant**: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met Helpdezk een overeenkomst sluit of wil sluiten.
3. **Overeenkomst**: iedere afspraak tussen Helpdezk en de klant over werkzaamheden, waaronder IT-support en systeembeheer.
4. **Werkzaamheden**: alle diensten die Helpdezk voor de klant verricht, op afstand of op locatie.
5. **Systemen**: hardware, software, servers, netwerken, accounts en clouddiensten van of in gebruik bij de klant.
6. **Schriftelijk**: per brief of per e-mail.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, overeenkomsten en werkzaamheden van Helpdezk.
2. Deze voorwaarden zijn bedoeld voor zakelijke klanten. Met consumenten sluit Helpdezk alleen overeenkomsten op basis van aparte afspraken.
3. Afwijkingen gelden alleen als ze schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Algemene voorwaarden van de klant gelden niet, tenzij Helpdezk die schriftelijk heeft aanvaard.

5. Is een bepaling nietig of wordt die vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de bepaling dan door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ligt.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming

1. Offertes zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld.
2. De overeenkomst komt tot stand zodra de klant de offerte schriftelijk aanvaardt, of zodra Helpdezk met de werkzaamheden begint op verzoek van de klant.
3. Een offerte of begroting is een inschatting. Helpdezk rekent af op basis van de werkelijk bestede tijd, tenzij een vaste prijs schriftelijk is afgesproken.

Artikel 4. Uitvoering van de werkzaamheden

1. Helpdezk voert de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uit, volgens de eisen van goed vakmanschap. Helpdezk heeft een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.
2. Genoemde termijnen en reactietijden zijn indicatief en geen fatale termijnen, tenzij schriftelijk anders afgesproken. Overschrijding geeft de klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding, tenzij Helpdezk na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn nog steeds niet nakomt.
3. Helpdezk mag voor de uitvoering derden inschakelen, na overleg met de klant.
4. Werkzaamheden die buiten de opdracht vallen, zijn meerwerk. Helpdezk overlegt hierover vooraf met de klant, behalve bij spoed om schade te voorkomen of te beperken.
5. Klachten over uitgevoerde werkzaamheden meldt de klant zo snel mogelijk, uiterlijk 30 dagen na ontdekking, schriftelijk en met een duidelijke omschrijving. Is een klacht terecht, dan herstelt Helpdezk de werkzaamheden kosteloos of crediteert zij het betreffende deel van de factuur.

Artikel 5. Tarieven en reiskosten

1. Alle tarieven zijn in euro’s en exclusief btw.
2. Tenzij anders afgesproken gelden de tarieven op helpdezk.nl op het moment van de opdracht: IT-support EUR 65 per uur, systeembeheer EUR 80 per uur.
3. Tijd wordt per kwartier berekend, met een minimum van 30 minuten bij werk op afstand en 1 uur bij werk op locatie.
4. Voor IT-support op locatie binnen de gemeente Zeist rekent Helpdezk geen reiskosten. Daarbuiten, binnen het werkgebied op helpdezk.nl, geldt EUR 15 voorrijkosten per bezoek.

Voor locaties buiten het werkgebied en voor systeembeheer worden reiskosten per opdracht afgesproken.

5. Kantoortijden zijn werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur. Werk buiten kantoortijden gebeurt alleen op afspraak. Helpdezk is buiten kantoortijden niet gegarandeerd bereikbaar en biedt geen storingsdienst, tenzij dat schriftelijk is afgesproken.
6. Voor systeembeheer buiten kantoortijden geldt een toeslag op het uurtarief, met een minimum van 1 uur per inzet: op werkdagen van 7.00 tot 9.00 en van 17.00 tot 22.00 uur 25 procent, op zaterdag 50 procent, en op zondag, feestdagen en tussen 22.00 en 7.00 uur 100 procent.
7. Voor gepland onderhoud dat Helpdezk in overleg buiten kantoortijden uitvoert, zoals updates, geldt geen toeslag. Migraties en andere projecten worden vooraf begroot in een offerte en afgerekend op basis van nacalculatie van de werkelijk bestede tijd, tenzij een vaste prijs is afgesproken.
8. Helpdezk mag de tarieven eenmaal per jaar aanpassen. Een aanpassing wordt minstens 30 dagen vooraf schriftelijk aangekondigd en geldt niet voor lopende opdrachten met een vaste prijs.

Artikel 6. Facturering en betaling

1. Helpdezk factureert maandelijks achteraf, of na afronding van de opdracht.
2. De betaaltermijn is 14 dagen na factuurdatum.
3. Bezwaar tegen een factuur meldt de klant binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd. Bezwaar schort de betalingsplicht van het onbetwiste deel niet op.
4. De klant mag zijn betalingsverplichting niet opschorten en niet verrekenen met vorderingen die hij op Helpdezk heeft of meent te hebben.
5. Betaalt de klant niet op tijd, dan is hij zonder ingebrekestelling in verzuim. Vanaf dat moment is de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) verschuldigd.
6. Blijft betaling na een aanmaning uit, dan komen de buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de klant, berekend volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
7. Zolang een opeisbare factuur niet is betaald, mag Helpdezk verdere werkzaamheden opschorten. Helpdezk kondigt dit vooraf schriftelijk aan.

Artikel 7. Verplichtingen van de klant

1. De klant zorgt op tijd voor alle informatie, toegang en medewerking die Helpdezk redelijkerwijs nodig heeft, waaronder toegang tot systemen en de locatie.

2. De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de informatie die hij verstrekt.
3. De klant is zelf verantwoordelijk voor actuele en geteste back-ups van zijn data, ook als Helpdezk back-ups inricht of controleert. Vóór werkzaamheden aan systemen zorgt de klant voor een volledige, werkende back-up. Een andere verdeling geldt alleen als die schriftelijk is vastgelegd.
4. De klant zorgt voor geldige licenties voor alle software die hij gebruikt of laat installeren.
5. De klant gaat zorgvuldig om met wachtwoorden en toegangsgegevens. Wachtwoorden die Helpdezk voor de klant aanmaakt of beheert, worden na afloop van de opdracht aan de klant overgedragen.
6. Vertraging of extra werk doordat de klant zijn verplichtingen niet nakomt, mag Helpdezk als meerwerk in rekening brengen.
7. De klant vrijwaart Helpdezk voor aanspraken van derden, waaronder klanten van de klant, die verband houden met de werkzaamheden of met het gebruik van systemen, software en data van de klant. Dit geldt niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Helpdezk.
8. Bij werk op locatie zorgt de klant voor een veilige werkplek. De klant vrijwaart Helpdezk voor aanspraken van derden die schade lijden door handelen of nalaten van de klant of door een onveilige situatie bij de klant.

Artikel 8. Servers en diensten van derden

1. Servers, hosting, licenties, domeinnamen en clouddiensten neemt de klant zelf af, op eigen naam en voor eigen rekening, tenzij schriftelijk anders afgesproken. Helpdezk richt deze in en beheert ze in opdracht van de klant.
2. Op diensten van derden zijn de voorwaarden van die derden van toepassing. Helpdezk is niet aansprakelijk voor storingen, gebreken, prijswijzigingen of het beëindigen van diensten door derden.
3. Helpdezk kan adviseren over de keuze van leveranciers. De klant blijft verantwoordelijk voor die keuze en voor de overeenkomst met de leverancier.
4. Data op systemen van de klant blijft eigendom van de klant.

Artikel 9. Geheimhouding

1. Beide partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim. Informatie is vertrouwelijk als dat is meegedeeld of als dat uit de aard van de informatie volgt.
2. Helpdezk raadpleegt bestanden, e-mail en andere gegevens van de klant alleen voor zover dat nodig is voor de werkzaamheden.

3. De geheimhoudingsplicht geldt niet als een wettelijke plicht of een rechterlijke uitspraak tot openbaarmaking verplicht.
4. De geheimhoudingsplicht blijft van kracht na het einde van de overeenkomst.

Artikel 10. Persoonsgegevens

1. Verwerkt Helpdezk bij de werkzaamheden persoonsgegevens voor de klant, dan is de klant verwerkingsverantwoordelijke en Helpdezk verwerker in de zin van de AVG.
2. Partijen leggen de afspraken hierover vast in een verwerkersovereenkomst. Bij strijdigheid gaat de verwerkersovereenkomst voor.
3. Helpdezk neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen en meldt een datalek zonder onredelijke vertraging aan de klant.
4. Hoe Helpdezk omgaat met gegevens van contactpersonen van de klant, staat in de privacyverklaring op helpdezk.nl.

Artikel 11. Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op scripts, configuraties, tools, werkwijzen en documentatie die Helpdezk ontwikkelt of gebruikt, blijven bij Helpdezk of haar licentiegevers.
2. Wat Helpdezk specifiek voor de klant maakt, mag de klant na betaling onbeperkt gebruiken en laten aanpassen binnen zijn eigen organisatie. Dit gebruiksrecht is niet exclusief en niet overdraagbaar, behalve bij overdracht van de onderneming van de klant.
3. Documentatie over de systemen van de klant, zoals overzichten, netwerkschema's en toegangsgegevens, mag de klant vrij gebruiken en aan derden geven, bijvoorbeeld bij een overdracht aan een andere beheerder.
4. Helpdezk mag algemene kennis en ervaring die zij bij de werkzaamheden opdoet ook voor anderen gebruiken, zonder vertrouwelijke informatie van de klant prijs te geven.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Helpdezk, op welke grond ook, is beperkt tot vergoeding van schade volgens dit artikel.
2. Aansprakelijkheid voor directe schade is per gebeurtenis beperkt tot het factuurbedrag (exclusief btw) van de opdracht waarop de schade betrekking heeft. Bij een doorlopende overeenkomst is dat het bedrag dat de klant in de 6 maanden voor de gebeurtenis aan

Helpdezk heeft betaald. In alle gevallen is de vergoeding voor directe schade maximaal EUR 500.000 per gebeurtenis.

3. Aansprakelijkheid voor schade door dood, lichamelijk letsel of materiële beschadiging van zaken is beperkt tot EUR 1.250.000 per gebeurtenis.
4. Keert de aansprakelijkheidsverzekering van Helpdezk in een geval uit, dan is de aansprakelijkheid bovendien beperkt tot het uitgekeerde bedrag, vermeerderd met het eigen risico.
5. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
6. Onder directe schade valt alleen: redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, redelijke kosten om de prestatie van Helpdezk alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden, en redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken.
7. Helpdezk is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill en bedrijfsstagnatie. Ook niet voor schade door aanspraken van klanten van de klant, boetes die aan de klant worden opgelegd, schade door verlies, verminking of vernietiging van data of documenten, en schade door software, diensten of leveranciers die de klant zelf heeft voorgeschreven of afgenomen.
8. De beperkingen in dit artikel gelden ook voor personen die Helpdezk bij de werkzaamheden inschakelt.
9. De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Helpdezk.
10. Aansprakelijkheid ontstaat alleen als de klant Helpdezk direct schriftelijk in gebreke stelt, met een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming en een redelijke termijn om die te herstellen, en Helpdezk daarna nog steeds tekortschiet. Een ingebrekestelling is niet nodig als nakoming blijvend onmogelijk is.
11. De klant meldt schade zo snel mogelijk schriftelijk. Een vordering tot schadevergoeding vervalt 12 maanden nadat de schade is ontstaan, tenzij de klant daarvoor een rechtsvordering heeft ingesteld.

Artikel 13. Overmacht

1. Bij overmacht is Helpdezk niet gehouden tot nakoming. Onder overmacht valt onder meer: ziekte, storingen bij internet- of energieleveranciers, storingen of cyberaanvallen bij leveranciers en hosters, en tekortkomingen van derden die Helpdezk niet kon voorzien.
2. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk ontbinden, zonder plicht tot schadevergoeding.
3. Werkzaamheden die al zijn verricht, worden naar verhouding gefactureerd.

Artikel 14. Duur en beëindiging

1. Een losse opdracht eindigt als de werkzaamheden zijn afgerond.
2. Een doorlopende overeenkomst, zoals beheer, geldt voor onbepaalde tijd. Beide partijen kunnen die schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand, tegen het einde van een kalendermaand. Opzegging geeft geen recht op schadevergoeding.
3. Beide partijen mogen de overeenkomst direct schriftelijk ontbinden als de ander failliet gaat, surseance van betaling aanvraagt of zijn bedrijf beëindigt.
4. Al verrichte werkzaamheden worden bij beëindiging of ontbinding niet ongedaan gemaakt. Bedragen die Helpdezk daarvoor factureert, blijven verschuldigd en zijn direct opeisbaar.
5. Bij het einde van de overeenkomst draagt Helpdezk alle toegangsgegevens, documentatie en gegevens van de klant over. Daarna verwijdert Helpdezk de gegevens van de klant die zij nog heeft, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt.
6. Ondersteuning bij een overdracht aan een andere partij is meerwerk.

Artikel 15. Wijziging van de voorwaarden

1. Helpdezk mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen gelden 30 dagen nadat Helpdezk ze schriftelijk aan de klant heeft meegedeeld.
2. Gaat de klant niet akkoord met een wezenlijke wijziging, dan mag hij een doorlopende overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten met Helpdezk is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.
3. Lukt dat niet, dan is de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland exclusief bevoegd, voor zover de wet dat toelaat.