



COÖRDINEREN / REALISEREN / ZORGEN / VERBINDEN / ONDERSTEUNEN / INSPIREREN

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### “De Hofdames”

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de  
Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 66809886

Deze Algemene Voorwaarden kwamen tot stand in samenwerking  
met JuriTrust BV, juridische dienstverlening te Bussum.



## Inhoudsopgave

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Considerans .....                                             | 3  |
| 1. Definities .....                                           | 3  |
| 2. Algemene Bepalingen.....                                   | 4  |
| 3. Offertes & Aanbiedingen.....                               | 5  |
| 4. Aanvang, duur, wijziging en einde van de Overeenkomst..... | 5  |
| 5. Uitvoering van de Overeenkomst .....                       | 7  |
| 6. Tarieven, betalingen en incasso .....                      | 9  |
| 7. Aansprakelijkheid .....                                    | 10 |
| 8. Tevredenheid .....                                         | 11 |
| 9. Verjaringstermijn .....                                    | 12 |
| 10. Overmacht.....                                            | 12 |
| 11. Geheimhouding .....                                       | 12 |
| 12. Toepassingsbereik en wijziging Algemene Voorwaarden ..... | 13 |
| 13. Forumkeuze en Toepasselijk recht.....                     | 13 |



## Considerans

*De Hofdames coördineren, realiseren, zorgen, verbinden, ondersteunen en inspireren. In alles wat de Hofdames doen, willen zij bijdragen aan een goed gevoel en klein geluk. Uit liefde voor de Gouden Jaren. Daarbij zijn uw wensen het uitgangspunt en werken de Hofdames op basis van een abonnement of op maat gemaakt voorstel. Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld om duidelijkheid te scheppen omtrent de rechten en plichten van partijen ten aanzien van de verrichten en af te nemen diensten voortvloeiend uit de Overeenkomst.*

---

## 1. Definities

### *Algemene Voorwaarden*

De onderhavige Algemene Voorwaarden

### *Klant*

Iedere natuurlijke persoon die een Overeenkomst heeft gesloten met de Hofdames, dan wel een aanbod daartoe heeft ontvangen of in onderhandeling is, of de natuurlijke persoon namens wie de Overeenkomst met de Hofdames is gesloten, een aanbod daartoe is ontvangen of wordt onderhandeld.

Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt verwezen naar hij/zijn, wordt daarmee tevens bedoeld zij/haar.

### *Hofdames*

De verzamelterm voor De Hofdames v.o.f. en/of elke afzonderlijke Hofdame (m/v) in dienst van of onder contract bij De Hofdames.

### *Opdracht*

De door de Hofdames te verlenen diensten en te verrichten werkzaamheden aan de Klant op basis van de Opdrachtbevestiging.

### *Opdrachtbevestiging*

Het overzicht dat de Hofdames bij aanvang van de Overeenkomst met Klant heeft opgemaakt en waarop een overzicht is opgenomen van de af te nemen diensten en de daarbij behorende frequentie en kosten.

### *Overeenkomst*

Alle afspraken die de Hofdames met Klant heeft gemaakt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot de Opdrachtbevestiging, de onderhavige Algemene Voorwaarden en alle andere (aanvullende) afspraken die tussen de Klant en de Hofdames zijn gemaakt.

### *Ontvangende Partij*

De Partij waarbij de Hofdames werkzaamheden verrichten.



### *Partijen*

Zowel de Hofdames als Klant worden aangeduid als Partij en samen als Partijen.

### *Schriftelijk*

In deze Algemene Voorwaarden wordt met “schriftelijk” elke communicatie bedoeld die middels briefvorm (mits voorzien van datum en handtekening) dan wel middels e-mail verkeer plaatsvindt. Elke andere wijze van (telefonische) tekstberichten, zoals maar niet beperkt tot SMS en WhatsApp, wordt nadrukkelijk niet toegestaan als schriftelijke communicatie in de context van deze Algemene Voorwaarden en Overeenkomst.

## 2. Algemene Bepalingen

1. De Hofdames nemen met zorg en toewijding dagelijkse en minder alledaagse taken uit handen. Door barrières weg te halen, te ondersteunen en verbinden. In samenwerking met zowel ouderen als kinderen. Hiermee dragen de Hofdames bij aan het doorbreken van eenzaamheid en het faciliteren van betekenisvolle relaties. De Hofdames leveren persoonlijke assistentie op maat.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle onderhandelingen, aanbiedingen, offertes, werkzaamheden, Opdrachten, vervolgopdrachten en Overeenkomsten tussen de Hofdames en een Klant.
3. Indien de Klant eenmaal heeft ingestemd met de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden wordt hij geacht ook zijn toestemming te hebben verleend voor de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden op eventuele toekomstige onderhandelingen, aanbiedingen, offertes, werkzaamheden, Opdrachten, vervolgopdrachten en Overeenkomsten.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enige moment geheel of gedeeltelijk nietig is/zijn of vernietigd mocht(-en) worden, dan blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Partijen treden in dat geval in overleg om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
5. Indien zich een situatie voordoet waarin strijdigheid bestaat tussen hetgeen is bepaald in de Opdrachtbevestiging en hetgeen is bepaald in deze Algemene Voorwaarden, dan prevaleert het beding in de Opdrachtbevestiging. De Algemene Voorwaarden blijven, behoudens de prevalerende bepaling uit de Opdrachtbevestiging, verder onverminderd van kracht.
6. Indien de Hofdames in het licht van hun service gerichtheid niet steeds strikte naleving van een Overeenkomst verlangt, dan betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat de Hofdames in enigerlei wijze het recht zou verliezen om in andere gevallen of op



enig moment in de toekomst de stipte naleving van de bepaling van deze voorwaarde te verlangen.

### 3. Offertes & Aanbiedingen

1. Alle schriftelijke aanbiedingen (offertes) van de Hofdames zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende dertig (30) dagen, tenzij anders is aangegeven. Offertes kunnen door de Hofdames worden herroepen, ook na de aanvaarding daarvan door Klant, mits de herroeping door de Hofdames onverwijld geschiedt.
2. Alle offertes en aanbiedingen van de Hofdames zijn gebaseerd op de informatie die door de Klant is verstrekt. De Klant staat in voor de juistheid van de door hem in het kader van de uitvoering en afronding van de Opdracht verstrekte informatie.
3. De Hofdames kan niet worden gehouden aan haar offertes/aanbiedingen indien de Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte/aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Een samengestelde tariefopgave verplicht de Hofdames niet tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van het opgegeven tarief.
5. Aanbiedingen en offertes gelden alleen voor dat specifieke geval en niet automatisch ook voor opvolgende orders en/of Opdrachten.

### 4. Aanvang, duur, wijziging en einde van de Overeenkomst

1. Een Overeenkomst komt tot stand op de dag dat de Opdrachtbevestiging door beide Partijen is ondertekend. Een Opdrachtbevestiging dient getekend te zijn en per reguliere post in bezit te komen van de Hofdames, tenzij anders overeengekomen. Een gescande en per email verstuurd Opdrachtbevestiging geldt als getekende Opdrachtbevestiging, mits het origineel ondertekend document onverwijld aan de Hofdames wordt toegezonden. De Hofdames starten met de uitvoering van de Overeenkomst op het moment dat de getekende Opdrachtbevestiging is ontvangen, tenzij anders overeengekomen.
2. Wanneer de Overeenkomst wordt aangegaan door een andere Partij dan de uiteindelijke partij waarvoor de Hofdames werkzaamheden verrichten (bijvoorbeeld door kinderen of kleinkinderen, een curator etc) dan wordt de overeenkomst geacht te zijn (mede)-ondertekend door de partij waarbij de werkzaamheden zullen worden verricht. De Hofdames mogen er in een dergelijk geval van uitgaan dat tussen de ondertekenende partij en de ontvangende partij een volmacht van toepassing is op basis waarvan de ondertekenende partij gerechtigd is namens de ontvangende partij op te treden en rechtsverhoudingen aan te gaan. Desgewenst wordt op eerste verzoek van de Hofdames een schriftelijke volmacht overhandigd.



3. Een Overeenkomst kan slechts schriftelijk tussentijds worden opgezegd. Indien de opzegging per e-mail geschiedt is deze eerst geldig nadat deze door de Hofdames schriftelijk is bevestigd.
4. Een Overeenkomst kan door beide Partijen tussentijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Onverminderd de wettelijke rechten, worden in dat geval de reeds uitgevoerde werkzaamheden conform de Opdracht, Opdrachtbevestiging en hetgeen verder opgenomen in de Algemene Voorwaarden bij de Klant in rekening gebracht.
5. De Hofdames zijn bevoegd om de nakoming van hun verplichtingen op te schorten wanneer:
  - a. Klant de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt;
  - b. Klant bij het afsluiten van de Overeenkomst is gevraagd om zekerheid te stellen voor de voldoening van de verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
6. Klant is in verzuim indien zij tekortkomt in de nakoming van een op hem rustende verplichting, welke nakoming niet tijdelijk of blijvend onmogelijk is, de Hofdames hierop hebben gesommeerd met een termijn van 14 dagen en Klant deze termijn ongebruikt heeft gelaten. De Hofdames zijn in dat geval bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
7. Wanneer de tekortkoming in de nakoming toegerekend kan worden aan Klant, zijn de Hofdames gerechtigd tot vergoeding van de door hen geleden schade, daaronder begrepen enige kosten die daardoor direct en/of indirect zijn ontstaan.
8. Wanneer de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van de Hofdames op Klant direct opeisbaar. Wanneer de Hofdames de nakoming van haar verplichtingen opschort, behouden de Hofdames de aanspraken die volgen uit wet en Overeenkomst.
9. Wanneer de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd, zullen de Hofdames in overleg met Klant ervoor zorgen dat de eventuele overdracht van nog te verrichten werkzaamheden in goed overleg worden overgedragen. Eventuele kosten die hiermee zijn gemoeid worden aan Klant in rekening gebracht. De Hofdames lichten Klant zoveel als mogelijk vooraf in over de hoogte van deze kosten. Klant is gehouden om de kosten binnen de daarvoor door de Hofdames genoemde termijn worden voldaan.
10. Het staat de Hofdames vrij om de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden dan we de Opdracht of Overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting aan de zijde van de Hofdames tot betaling van een schadevergoeding of schadeloosstelling, wanneer Klant openstaande bedragen niet voldoet. De vorderingen van de Hofdames op Klant zijn in dat geval direct opeisbaar. Er wordt in deze context uitdrukkelijk verwezen naar artikel 6 lid 6 van deze Algemene Voorwaarden.
11. Wanneer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst duidelijk wordt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan. Wanneer de aard, de omvang of de inhoud van de Overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van



Klant, van bevoegde instanties etc., wordt gewijzigd en de Overeenkomst in dat opzicht in kwalitatief of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor wat oorspronkelijk overeengekomen werd. Op basis hiervan zijn de Hofdames gerechtigd het oorspronkelijke tarief aan te passen (ter verhogen dan wel te verlagen). Zij doen hiervan vooraf een tariefopgaaf. De Hofdames zijn in geval van wijziging gerechtigd de oorspronkelijke termijn van uitvoering aan te passen. Klant aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de Overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging van tarief en/of termijn van uitvoering. Zie ten aanzien van eventuele tariefwijzigingen ook Artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden.

12. Wanneer de Klant een Opdrachtbevestiging geheel of gedeeltelijk annuleert, dan kunnen de daarvoor overeengekomen tarieven integraal aan de Klant in rekening worden gebracht, tenzij Klant een gewichtige reden aanvoert om de Opdracht geheel of gedeeltelijk te annuleren, daaronder bijvoorbeeld begrepen een ziekenhuisopname.
13. Zonder daarmee in gebreke te komen, kunnen de Hofdames een verzoek van Klant tot wijziging van de Overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief of kwantitatief opzicht gevolgen zou kunnen hebben voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.

## 5. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Klant zal de Hofdames zo goed als mogelijk informeren, ook gedurende de uitvoering van de Overeenkomst. Wanneer de Hofdames als gevolg van onvolledige of verkeerde informatievoorziening extra werkzaamheden moeten uitvoeren dan zijn de Hofdames gerechtigd om deze (extra) werkzaamheden op basis van het overeengekomen uurtarief, inclusief BTW, bij Klant in rekening te brengen.
2. De Hofdames voeren de werkzaamheden die voortvloeien uit de Overeenkomst naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen uit.
3. Klant garandeert dat zij goed bereikbaar is en al het mogelijke doet om ervoor te zorgen dat de Hofdames hun werkzaamheden onder de Overeenkomst kunnen uitvoeren. Wanneer de Hofdames vanwege onvoldoende bereikbaarheid extra werkzaamheden dienen uit te voeren, dan wel op een afgesproken tijdstip onnodig verschijnen door afwezigheid van een Klant, dan zijn de Hofdames gerechtigd om deze tijd/werkzaamheden in rekening te brengen tegen het overeengekomen uurtarief, inclusief BTW. Onvoldoende bereikbaar in de context van deze Algemene Voorwaarden is in elk geval het niet (tijdig) aanwezig zijn op een afgesproken moment en/of nadat de Hofdames contact hebben proberen te leggen, Klant binnen 24 uur nadat de eerste contactpoging is gedaan nog steeds niet bereikbaar is.
4. Wanneer de Hofdames meer- en/of overwerk moeten verrichten, dan zijn de Hofdames gerechtigd deze werkzaamheden op basis van het met Klant overeengekomen uurtarief, inclusief BTW, bij Klant in rekening te brengen. Meer en/of overwerk geschiedt enkel na voorafgaande schriftelijk toestemming van Klant en de Hofdames. In geval van spoed wordt deze toestemming geacht te zijn gegeven.



5. Wanneer de Hofdames zijn verhinderd, wordt Klant hierover in een zo vroeg mogelijk stadium geïnformeerd, indien mogelijk uiterlijk 24 uur van tevoren. De Hofdames houden bij het plannen van vakantie en andere verhinderdata zoveel mogelijk rekening met de wensen van Klant, maar is daaraan niet gebonden. Indien gewenst, zal in overleg met Klant naar eventuele vervanging worden gezocht voor de duur van de afwezigheid van de Hofdames.
6. Met verwijzing naar artikel 4 lid 12 zal in geval van afwezigheid (denk bijvoorbeeld aan een ziekenhuisopname of vakantie) of een andere verhindering, waardoor Klant tijdelijk de overeengekomen werkzaamheden niet (geheel) wil laten verrichten, Klant dit in een zo vroeg mogelijk stadium aan de Hofdames kenbaar maakt. Bij een tijdige melding en enkel bij schriftelijk akkoord daartoe door de Hofdames kunnen zij besluiten om de betreffende uren niet in rekening te brengen.
7. In geval van ziekte of andere acute onmogelijkheid van de Hofdames welke niet 24 uur voor de uitvoering van de afgesproken werkzaamheden kenbaar is en waardoor zij niet in staat zijn om op een specifiek moment de werkzaamheden bij Klant te verrichten, zullen de Hofdames zo spoedig mogelijk contact opnemen met Klant. In overleg kunnen de werkzaamheden in dat geval worden opgeschort zonder dat dit kosten voor Klant met zich meebrengt. Eventueel kan in overleg tussen Hofdames en Klant passende vervanging worden gezocht.





## 6. Tarieven, betalingen en incasso

1. Alle tarieven zijn bindend en inclusief BTW (tenzij anders vermeld) en exclusief reis-verblijfskosten en overige kosten. De tarieven worden jaarlijks op 1 juli door de Hofdames vastgesteld en uiterlijk een maand van tevoren aan Klant kenbaar gemaakt. Tarieven kunnen tussentijds worden aangepast, wanneer de Hofdames dit tenminste een maand van tevoren kenbaar maken aan Klant. Klant heeft in het laatste geval het recht om de Overeenkomst te ontbinden met ingang van de datum waarop het nieuwe tarief ingaat.
2. Facturen dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te zijn voldaan op de door de Hofdames aangegeven wijze. De Hofdames zijn gerechtigd om periodiek te factureren. Wanneer Klant de betalingsverplichtingen jegens de Hofdames niet nakomt dan is Klant van rechtswege in verzuim. De betalingstermijn is een fatale termijn in de zin van de wet (artikel 6:83 sub a BW). Klant is alsdan de wettelijke rente ex artikel 6:119 BW verschuldigd. Indien Klant na de sommatiebrief de daarin gegeven extra betalingstermijn van 14 dagen ongebruikt laat, is Klant buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, waarvan voor de hoogte wordt aangesloten bij hetgeen is bepaald in het “Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten”.
3. Klant is in verzuim tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Tot die tijd zijn de Hofdames gerechtigd om de overeengekomen uit te voeren werkzaamheden op te schorten tot Klant het volledige bedrag, inclusief rente en incassokosten aan de Hofdames heeft voldaan. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
4. Van inkomende betalingen worden eerst de verschuldigde rente en incassokosten voldaan. Van het daarna resterende bedrag zullen vooraleerst de langst openstaande facturen worden voldaan.
5. De Hofdames zijn te allen tijde gerechtigd om voor het uitvoeren van een Opdracht een voorschot te bedingen.
6. Wanneer Klant openstaande bedragen niet voldoet vanwege een faillissement en/of Wet Schuldsanering natuurlijke Personen en/of een onder bewindstelling en/of curatele en/of overlijden en/of beslaglegging op (een gedeelte van) zijn/haar bezittingen worden alle vorderingen van de Hofdames op Klant per direct opeisbaar, onverminderd het recht van de Hofdames om meerdere schade op Klant te verhalen. De Hofdames hebben het recht om in een dergelijk geval de Overeenkomst per direct te ontbinden zonder daarvoor schadeplichtig te zijn jegens Klant.
7. De Hofdames behouden zich het recht voor om de afgifte van bescheiden/documenten die zij namens Klant ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst onder zich houdt, op te schorten tot het moment dat alle openstaande facturen en bedragen (inclusief rente en incassokosten) zijn voldaan.
8. Facturatie vindt in principe maandelijks plaats op basis van nacalculatie. De Hofdames brengen de gemaakte kosten dan in rekening bij Klant.



9. De Hofdames hebben het recht om de Overeenkomst in afzonderlijke delen bij Klant in rekening te brengen.
10. De Hofdames accepteren geen andere beloning dan die zoals overeengekomen in de Opdrachtbevestiging. Betaling in natura is in geen enkel geval toegestaan.
11. Reiskosten (> 15 km), verblijfskosten en andere bijzondere niet binnen het uurtarief vallende kosten die aan de Opdrachtbevestiging zijn gelieerd, worden door de Hofdames aanvullend in rekening gebracht, waarbij de Hofdames een tarief hanteren van Euro 0,29 excl. BTW voor gemaakte kilometers/reiskosten.
12. Wanneer op aanvraag van Klant sprake is van vervoer door de Hofdames van en naar bezoekadressen die buiten de in de Opdrachtbevestiging genoemde taakomschrijving vallen, factureren de Hofdames Euro 0,29 excl. BTW per kilometer op basis van nacalculatie.

## 7. Aansprakelijkheid

1. Wanneer de Hofdames aansprakelijk mochten zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot wat in deze Algemene Voorwaarden is geregeld. Daarbij zijn de Hofdames genoodzaakt om hun aansprakelijkheid te beperken tot hieronder genoemde.
2. De aansprakelijkheid van de Hofdames is in elk geval beperkt tot eenmaal het factuurbedrag (exclusief BTW) dat door de Hofdames terzake van de desbetreffende dienst bij Klant in rekening wordt gebracht.
3. Wanneer sprake is van een deelopdracht dan is de aansprakelijkheid van de Hofdames beperkt tot het bedrag (exclusief BTW) dat aan Klant voor de desbetreffende deelopdracht in rekening wordt gebracht.
4. De aansprakelijkheid van de Hofdames is in ieder geval steeds beperkt tot een maximum bedrag van Euro 5.000, =
5. De aansprakelijkheid van de Hofdames is verder in ieder geval beperkt tot het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar onder de polisvoorwaarden van de onderhavige verzekering uitkeert.
6. De Hofdames zijn uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a. De redelijke kosten voor vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;



- b. De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van de Hofdames aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan de Hofdames toegerekend kan worden;
  - c. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.
- 7. De Hofdames zijn nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijf- of andersoortige stagnatie, die is ontstaan als gevolg van de door de Hofdames gegeven adviezen en/of verrichte werkzaamheden.
- 8. De Hofdames zijn niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat de Hofdames zijn uitgegaan van door of namens Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie/gegevens.
- 9. Het is de Hofdames toegestaan om derden te betrekken voor de uitvoering van de Overeenkomst. De Hofdames kunnen slechts aansprakelijk worden gehouden voor eventuele schade ontstaan door handelen of nalaten van deze derden, indien Klant de Hofdames hiervan schriftelijk op de hoogte heeft gebracht door middel van het indienen van een klacht zoals omschreven in artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden. Ingeval de Hofdames worden aangesproken voor schade als in dit artikel omschreven, dan gelden hiervoor dezelfde aansprakelijkheidsbeperkende bepalingen als betrof het handelingen van de Hofdames zelf.
- 10. Het voorstellen van relaties van de Hofdames voor de uitvoering van werkzaamheden ten behoeve van Klant is enkel een door de Hofdames aangeboden service. Klant bepaalt zelf of hij/zij contracteert met een desbetreffende derde. De Hofdames zijn hierbij geen partij en aanvaarden dienaangaande geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid.
- 11. Wanneer de Hofdames door derden worden aangesproken, terwijl de verantwoordelijkheid daarvoor bij Klant ligt en Klant in voorkomend geval zelf op grond van een eventuele overeenkomst en/of de wet aansprakelijk is voor schade voortvloeiend uit zijn doen, nalaten of tekortkomen, dan is Klant gehouden de Hofdames zowel in als buiten rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in een dergelijk geval verwacht mag worden. Blijft Klant in gebreke voor wat betreft het nemen van adequate maatregelen dan zijn de Hofdames, zonder ingebrekestelling, gerechtigd om zelf daartoe over te gaan. De (redelijke) kosten die hiermee gemoeid zijn worden door de Hofdames conform artikel 6 aan Klant doorberekend.

## 8. Tevredenheid

- 1. De Hofdames streven naar een kwalitatief hoog serviceniveau. Indien naar mening van Klant de diensten niet naar tevredenheid of conform de te verwachten deskundigheid worden uitgevoerd, dan kan Klant een klacht indienen en verzoeken om een onderzoek.



2. Klachten moeten schriftelijk en binnen 2 weken na ontstaan van de reden van de klacht worden ingediend.
3. Klachten met betrekking tot de opbouw of hoogte van een factuurbedrag dienen binnen zeven (7) dagen na dagtekening van de factuur schriftelijk te worden ingediend.

## 9. Verjaringstermijn

In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen en onverminderd hetgeen in artikel 6:89 BW is bepaald, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren één (1) jaar vanaf het moment waarop de schade is ontstaan en sprake is van de Hofdames als (mogelijke) aansprakelijke partij.

## 10 Overmacht

1. Indien de Hofdames als gevolg van overmacht, een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, en noch krachtens wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor haar rekening komt, gehinderd zijn in het nakomen van enige verplichting jegens Klant, dan kunnen de Hofdames niet gehouden worden tot het nakomen van die verplichting. De verplichting(en) wordt/worden in dat geval opgeschort gedurende de periode dat deze overmacht voortduurt.
2. Onder overmacht in de context van deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan (naast hetgeen hierover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen): alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de Hofdames geen invloed kunnen uitoefenen, waardoor de hofdames niet in staat zijn hun verplichting(en) jegens Klant na te komen.
3. De Hofdames hebben het recht om de Overeenkomst te ontbinden wanneer een overmachtssituatie langer dan twee (2) weken heeft geduurd of zodra vaststaat dat deze langer dan twee (2) weken zal duren.
4. Wanneer de Hofdames op het moment van intreden van de overmacht situatie hun verplichting(en) uit de Overeenkomst inmiddels al gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, zijn de Hofdames gerechtigd om het reeds nagekomen gedeelte resp. Na te komen gedeelte separaat te factureren. Klant is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

## 11. Geheimhouding

1. Uit de aard van de werkzaamheden – namelijk het uitvoeren daarvan bij iemand in de privé-omgeving en vanuit die werkzaamheden te maken krijgen met vertrouwelijke en privacy-



gevoelige informatie – volgt onlosmakelijk dat strikte geheimhouding in acht genomen wordt door de Hofdames.

2. De Hofdames verplichten zich tot absolute geheimhouding jegens anderen, die geen deel uitmaken van de Overeenkomst tussen de Hofdames en Klant, tenzij hiervoor uitdrukkelijk en schriftelijk vooraf toestemming toe wordt gegeven door Klant.
3. Indien de Hofdames en Klant een derde betrekken bij de uitvoering van de Overeenkomst, dan wordt deze absolute geheimhoudingsverplichting door de Hofdames ook aan hen opgelegd. Slechts na ondertekening van een daartoe bestemde geheimhoudingsverklaring door deze derde(n) hebben de Hofdames toestemming om de Opdracht ook inhoudelijk met deze derde te bespreken.
4. Informatie geldt als vertrouwelijk wanneer dit door Klant zo is aangegeven, dan wel wanneer dit blijkt uit de (soort) informatie.

## 12. Toepassingsbereik en wijziging Algemene Voorwaarden

1. De hofdames zijn te allen tijde bevoegd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie.
2. Wanneer (om welke reden dan ook) deze Algemene Voorwaarden worden vertaald, is de Nederlandse tekst hiervan steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

## 13. Forumkeuze en Toepasselijk recht

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de Hofdames partij zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
2. Eventuele geschillen tussen de Hofdames en (een van haar) Klanten worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement [Almere, Amsterdam, Utrecht], tenzij de Hofdames er om hun moverende redenen voor kiezen het geschil aan een andere rechter voor te leggen.

Deze Algemene Voorwaarden zijn door de Hofdames v.o.f gedeponeerd bij de kamer van Koophandel te Amsterdam onder inschrijvingsnummer 66809886. Voor de meest recente versie van de Algemene Voorwaarden kunt u terecht op [www.dehofdamesservices.nl](http://www.dehofdamesservices.nl) of contact opnemen met De Hofdames via [info@dehofdamesservices.nl](mailto:info@dehofdamesservices.nl)

