



Algemene voorwaarden You Need Somebody

Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 Algemene voorwaarden: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.

1.2 Dienstverlener: de eenmanszaak You Need Somebody, gevestigd te Nijmegen en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 92361218, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener .

1.3 Opdrachtgever: de (rechts)persoon, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die aan dienstverlener opdracht heeft gegeven tot het leveren van diensten.

1.4 Diensten: alle diensten, in welke vorm dan ook, op het gebied van administratieve dienstverlening, sales en emailmarketing en aanverwant werk. Voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.

1.5 Overeenkomst: iedere schriftelijke afspraak tussen dienstverlener en de opdrachtgever tot het leveren van diensten door dienstverlener voor of ten behoeve van de opdrachtgever.

1.6 Partijen: dienstverlener en de opdrachtgever samen.

1.7 Bescheiden: alle door partijen aan elkaar ter beschikking gestelde goederen, waaronder (digitale) stukken en gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de overeenkomst door Dienstverlener vervaardigde goederen, waaronder (digitale) stukken en gegevensdragers.

1.8 Schriftelijk: alle op schrift gestelde communicatie, waaronder begrepen communicatie per e-mail en digitale berichtgeving, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

Artikel 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door dienstverlener gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten en overige verrichte handelingen en opgestelde facturen. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

2.2 Indien de opdrachtgever algemene (inkoop- of leverings)voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt de toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk uitgesloten. Alle voorwaarden die strijdig zijn met deze algemene voorwaarden worden door dienstverlener niet geaccepteerd.

2.3 In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst, prevaleren de afspraken uit de overeenkomst.

2.4 De meest recente versie van de algemene voorwaarden van dienstverlener is van toepassing. Dienstverlener heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen en aan te vullen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Aan afspraken tussen partijen die afwijken van de gewijzigde algemene voorwaarden kunnen dan geen rechten worden ontleend. Dienstverlener zal de opdrachtgever per e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijziging van algemene voorwaarden. De opdrachtgever, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, is gehouden de wijzigingen te accepteren.



2.5 Indien één of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden verklaard of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen in overleg treden om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

2.6 Indien dienstverlener op eigen initiatief ten gunste van de opdrachtgever afwijkt van deze algemene voorwaarden, kunnen daar door de opdrachtgever nimmer enige rechten aan ontleend worden.

Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

3.1 Een uitgebrachte offerte door dienstverlener is geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.

3.2 Een aanbod van dienstverlener wordt schriftelijk aangeboden, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken. dienstverlener zal in haar aanbod aangeven welke diensten er worden aangeboden en welke bedragen de opdrachtgever verschuldigd is bij aanvaarding van het aanbod. Al hetgeen buiten het aanbod wordt geleverd, wordt beschouwd als meerwerk en als zodanig gefactureerd.

3.3 Een aanbod kan gebaseerd zijn op de door de opdrachtgever verstrekte gegevens, informatie en/of bescheiden. Indien na het aanbod blijkt dat de verstrekte gegevens, informatie en/of bescheiden niet (meer) juist zijn, heeft dienstverlener het recht de betreffende tarieven en andere voorwaarden aan te passen. Dienstverlener is niet verplicht de juistheid van de door de opdrachtgever of derden verstrekte informatie, gegevens en/of bescheiden te toetsen.

3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht dienstverlener niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

3.5 Dienstverlener kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de opdrachtgever begrijpt of redelijkerwijze kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.

3.6 Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

4.1 De overeenkomst komt tot stand nadat de opdrachtgever de door dienstverlener gedane aanbieding heeft geaccepteerd.

4.2 Wanneer de aanvaarding van de opdrachtgever - al dan niet op ondergeschikte punten - afwijkt van het aanbod van dienstverlener, komt de overeenkomst tot stand indien dienstverlener met deze afwijking(en) heeft ingestemd.

4.3 Als de opdrachtgever zonder een daaraan voorafgaande aanbieding aan dienstverlener een opdracht verstrekt, is dienstverlener pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan de opdrachtgever heeft bevestigd.



4.4 Overeenkomsten worden eerst door schriftelijke bevestiging van dienstverlener of zodra dienstverlener - zonder bezwaar van de opdrachtgever - met de uitvoering van de opdracht is begonnen, voor haar bindend.

4.5 Wijzigingen van de overeenkomst zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat overeengekomen termijnen binnen de overeenkomst door dienstverlener worden overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.

4.6 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt dienstverlener de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.

Artikel 5. Verplichtingen van de opdrachtgever

5.1 De opdrachtgever is gehouden alle informatie, gegevens en bescheiden, die dienstverlener naar haar oordeel nodig heeft voor het correct, volledig, veilig en ononderbroken uitvoeren van de overeenkomst tijdig, in gewenste vorm en op gewenste wijze aan dienstverlener te verstrekken. Indien de voor de uitvoering benodigde informatie, gegevens en/of bescheiden niet tijdig, in gewenste vorm of op gewenste wijze aan dienstverlener zijn verstrekt, heeft dienstverlener het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende (extra) kosten in rekening te brengen bij de opdrachtgever.

5.2 De opdrachtgever mag aan de adviezen en dienstverlening van dienstverlener hoge eisen stellen, maar de opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan dienstverlener ter beschikking gestelde informatie, gegevens en/of bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare informatie, gegevens en bescheiden.

5.3 De opdrachtgever is verplicht dienstverlener zo snel mogelijk te informeren over feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en de verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.

5.4 De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het veilig en correct opslaan van digitale bestanden en/of het bewaren daarvan. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor verloren gegane digitale bestanden of het hacken daarvan.

5.5 De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het correct gebruik van de geleverde documenten, stukken, concepten en adviezen en het respecteren van de intellectuele eigendomsrechten van dienstverlener en/of de bij de uitvoering betrokken derde partijen.

5.6 De opdrachtgever is verplicht de gegevens en informatie uit de te ontvangen documenten, stukken, adviezen, concepten, beelden en voorstellen te allen tijde door te lezen en te controleren op juistheid en volledigheid en eventuele onjuist- of onvolledigheden zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur door te geven aan dienstverlener (in geval van administratieve dienstverlening/VA-werkzaamheden). Indien de opdrachtgever niet binnen genoemde termijnen reageert, worden de documenten, stukken, adviezen, voorstellen, beelden en/of andere concepten



als deugdelijk opgeleverd beschouwd en heeft dienstverlener het recht deze werkzaamheden te factureren en daarvoor betaling te verlangen.

Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst

6.1 Dienstverlener bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd.

6.2 Dienstverlener zal haar diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap. Dienstverlener heeft een inspanningsverplichting ten aanzien van geleverde diensten en kan niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting. Dienstverlener kan daarom niet aansprakelijk worden gesteld voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van haar reeds verrichte diensten.

6.3 Dienstverlener spant zich naar alle redelijkheid in om de gegevens die dienstverlener voor de opdrachtgever opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

6.4 De toepassing van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

6.5 Dienstverlener is gerechtigd, zonder voorafgaande kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever, de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden, indien dit naar het oordeel van dienstverlener wenselijk is.

6.6 Termijnen waarbinnen de dienstverlening wordt uitgevoerd, zijn slechts als indicatief te beschouwen en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijk termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van dienstverlener op en is geen grond voor ontbinding van de overeenkomst.

6.7 Dienstverlener heeft het recht de overeenkomst in fasen uit te voeren. Dienstverlener heeft het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door de opdrachtgever niet wordt voldaan, is dienstverlener niet verplicht tot uitvoering van de volgende fasen en heeft zij het recht de overeenkomst op te schorten. Ook heeft dienstverlener het recht om te wachten met de uitvoering van de volgende fase totdat de opdrachtgever de resultaten van de voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. De opdrachtgever dient eventueel de door dienstverlener opgeleverde werkzaamheden binnen 48 uur (administratieve dienstverlening/VA-werkzaamheden) na aanlevering te controleren en eventuele aanpassingen door te geven. Bij het niet tijdig kenbaar maken van de eventueel gewenste aanpassingen door de opdrachtgever, worden de concepten als goedgekeurd en opgeleverd beschouwd en heeft dienstverlener het recht deze werkzaamheden te factureren en daarvoor betaling te verlangen.

6.8 Indien opdrachtgever aan dienstverlener informatiedragers, elektronische bestanden etc. verstrekt, garandeert opdrachtgever dat de informatiedragers en elektronische bestanden vrij zijn van virussen en defecten.

6.9 Dienstverlener behoudt zich het recht voor om de opdrachtgevernaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan de opdrachtgever verschuldigd



is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen ten aanzien van persoonsgegevens van natuurlijke personen.

Artikel 7. Termijnen

7.1 Overeengekomen termijnen in de overeenkomst waarbinnen de dienstverlening wordt uitgevoerd en/of werkzaamheden worden (op)geleverd, zijn slechts indicatief en zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen.

7.2 Bij overschrijding van een (op)levertermijn en/of uitvoeringstermijn door dienstverlener dient de opdrachtgever dienstverlener in gebreke te stellen, waarbij dienstverlener alsnog een redelijk termijn wordt geboden om de dienstverlening uit te voeren dan wel het werk op te leveren. Dienstverlener is nimmer gehouden tot enige vergoeding van de hieruit voortvloeiende schade.

7.3 Indien de opdrachtgever informatie en/of gegevens dient aan te leveren die noodzakelijk zijn voor de uitvoering en/of (op)levering, vangt de (op)levertermijn en/of uitvoeringstermijn aan nadat de opdrachtgever deze informatie en/of gegevens aan dienstverlener heeft verstrekt.

Artikel 8. Tarieven

8.1 Alle tarieven die dienstverlener hanteert zijn in euro's, exclusief btw en exclusief overige kosten, zoals andere overheidsheffingen, administratie-, reis-, verblijfs-, locatie-, parkeer-, verzend-, en/of kosten van derde partijen, tenzij anders aangegeven.

8.2 Dienstverlener heeft het recht om haar tarieven tussentijds aan te passen, indien zij dit nodig acht. Indien de tarieven van de aangeboden diensten stijgen na de totstandkoming van de overeenkomst, dan is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat de tariefverhoging ingaat. Tariefverhogingen ten gevolge van wet- en regelgeving of meerwerk zijn hierbij uitgesloten.

8.3 Indien dienstverlener een vast tarief met de opdrachtgever is overeengekomen, is dienstverlener niettemin gerechtigd tot verhoging van dit tarief wanneer tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan dienstverlener dat in redelijkheid niet van dienstverlener kan worden gevergd dat dienstverlener de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen de oorspronkelijk overeengekomen tarief.

8.4 Indien dienstverlener geen vast tarief met de opdrachtgever is overeengekomen, wordt het tarief vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. De dienstverlener zal op de offerte een schatting worden gegeven van het aantal benodigde uren. Dienstverlener baseert deze inschatting op ervaring met soortgelijke projecten. Aan deze schatting kunnen geen rechten worden ontleend door de opdrachtgever. Indien blijkt dat de dienstverlener meer uren nodig heeft, dan zal dienstverlener dit tijdig aan de opdrachtgever kenbaar maken. Het uiteindelijk gefactureerde bedrag wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van dienstverlener op basis van daadwerkelijk verbruikte uren.

Artikel 9. Facturatie, betaling en incasso

9.1 Met acceptatie van de offerte ontstaat de verplichting tot betaling, ook wanneer niet het gehele traject of de gehele cursus wordt doorlopen. Dienstverlener komt het recht toe een aanbetaling te verzoeken.



9.2 Diensten die plaatsvinden op basis van uurtarief worden maandelijks achteraf gefactureerd. Dienstverlener is gerechtigd de werkzaamheden op te schorten tot de (volgende) betaling is voldaan.

9.3 Betaling van de factuur dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.

9.4 Bij betaling in termijnen dient de eerste termijn vooraf te worden voldaan, de daarna volgende termijnen maandelijks aan het einde van de maand, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Strippenkaarten voor administratieve dienstverlening dient vooraf door de opdrachtgever te worden voldaan.

9.5 Dienstverlener heeft te allen tijde het recht om (volledige) vooruitbetaling of enige andere zekerheid voor betaling van de opdrachtgever te verlangen.

9.6 Bezwaren tegen de factuur schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

9.7 Betaling zal, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.

9.8 Bij niet tijdige of niet volledige betaling is dienstverlener gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten dan wel middels schriftelijke verklaring te ontbinden.

9.9 In geval van niet tijdige of niet volledige betaling is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft dienstverlener zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist, het recht vanaf de vervaldag tot aan de dag van algehele voldoening, aan de opdrachtgever wettelijke rente in rekening te brengen.

9.10 Dienstverlener is bij niet tijdige of niet volledige betaling door de opdrachtgever gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande ingebrekestelling is vereist, aan de opdrachtgever (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% over het overeengekomen totaalbedrag met een minimum van € 100,-, ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen. Dit laatste geldt voor zover dwingendrechtelijke bepalingen zich hier niet tegen verzetten.

9.11 De door de opdrachtgever gedane betalingen worden door dienstverlener ten eerste in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaat.

9.12 In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de opdrachtgevers, voor zover de dienstverlening ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van het factuurbedrag, ongeacht de tenaamstelling op de factuur.

Artikel 10. Betalingsonmacht

10.1 Dienstverlener is gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden, op het tijdstip waarop de opdrachtgever:

- in staat van faillissement wordt verklaard of faillissement aanvraagt;
- (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
- door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
- anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot (een deel van) zijn vermogen verliest.



Artikel 11. Opschorting en ontbinding

11.1 Dienstverlener heeft het recht om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, tot het moment dat alle opeisbare vorderingen op de opdrachtgever volledig zijn voldaan, indien (1) de opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt, dan wel (2) indien dienstverlener kennis heeft genomen van omstandigheden die haar goede grond geven om te vrezen dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet (behoorlijk) zou kunnen nakomen of (3) indien de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid blijft uit.

11.2 Dienstverlener is tevens bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in de in het eerste lid van dit artikel genoemde situaties, of indien zich andere omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geleverd.

11.3 Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving en zonder rechterlijke tussenkomst.

11.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

11.5 Dienstverlener behoudt zich het recht voor schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige schade of gemaakte kosten door de opdrachtgever of derden.

Artikel 12. Duur van de overeenkomst

12.1 Dienstverlener stemt samen met opdrachtgever de duur van de overeenkomst af en het aantal uren per week.

12.2 Iedere week dient de opdrachtgever de vooraf tussen partijen overeengekomen aantal uren in te zetten voor de overeengekomen dienstverlening. Alle extra uren die buiten het pakket vallen, worden door dienstverlener als meerwerk beschouwd en als zodanig gefactureerd. De opdrachtgever kan tevens meer uren afnemen door middel van een strippenkaart. Overgebleven uren die de opdrachtgever niet heeft ingezet, kunnen in overleg worden meegenomen naar de volgende week. Overgebleven uren worden in principe niet gerestitueerd, tenzij uitdrukkelijk tussen partijen anders overeengekomen.

12.3 Indien en voor zover de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de overeenkomst is aangegaan voor 6 maanden.

12.4 Het recht van tussentijdse opzegging van een overeenkomst voor bepaalde tijd door de opdrachtgever, bedoeld in het vorige lid van dit artikel, is uitgesloten. De opdrachtgever is in dit geval te allen tijde gehouden de volledige overeengekomen prijs te voldoen, tenzij er naar het oordeel van dienstverlener aanleiding is om anderszins overeen te komen.

12.5 Na het verstrijken van de termijn genoemd in het tweede lid van dit artikel, wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij de opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand voor het einde van de desbetreffende periode.



12.6 Na verlenging hebben partijen het recht de overeenkomst te allen tijde schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Als datum van opzegging wordt de ontvangstdatum bij dienstverlener gehanteerd.

Artikel 13. Beëindiging c.q. annulering van de overeenkomst

13.1 De tussen partijen gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van dienstverlener of de opdrachtgever dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming You Need Somebody.

13.2 Indien het door dienstverlener uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet voltooid is, zijn diens rechtverkrijgende onder algemene of bijzondere titel niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van dienstverlener op enigerlei wijze voortgezet.

13.3 Behoudens hetgeen in artikel 13 van deze algemene voorwaarden is bepaald, kan de opdrachtgever de overeenkomst met dienstverlener enkel ontbinden of annuleren, wanneer hij overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden en gemaakte (on)kosten. In geval van annulering is dienstverlener gerechtigd een annuleringsvergoeding in rekening te brengen van 50% van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen totaalbedrag. Indien door de opdrachtgever een aanbetaling is voldaan, geldt deze aanbetaling als annuleringsvergoeding.

13.4 Annulering betreffende administratieve dienstverlening na aanvang van de uitvoering door dienstverlener is in beginsel niet mogelijk. De opdrachtgever is te allen tijde gehouden het overeengekomen bedrag van de overeengekomen periode aan dienstverlener te voldoen, overeenkomstig artikel 13 van deze algemene voorwaarden.

13.5 Een los consultancy gesprek kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden verplaatst; bij verplaatsing of annulering binnen 24 uur, of het verstek laten gaan, komt de sessie te vervallen en wordt deze als zodanig doorberekend.

13.6 Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een online cursus, te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt opdrachtgever toegang tot zijn aankoop. Opdrachtgever stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.

13.7 Indien dienstverlener de uitvoering van de overeenkomst dient uit te stellen wegens ziekte of calamiteiten, valt dit onder overmacht.

Artikel 14. Online cursus

14.1 Indien opdrachtgever het aanbod aanvaard en de cursus online wordt aangeschaft ontstaat direct een betalingsverplichting voor de opdrachtgever.

14.2 Opdrachtgever ontvangt na aankoop toegang tot de cursus. De cursus is zodoende uitgesloten van het herroepingsrecht, waardoor opdrachtgever niet de mogelijkheid toe komt de aankoop te annuleren met restitutie van het aankoopbedrag. Indien de content in delen beschikbaar wordt gesteld, is opdrachtgever bij annulering gehouden de tot dan toe ter beschikking gestelde content naar rato te vergoeden.

14.3 Opdrachtgever ontvangt pas toegang tot de content na betaling van het overeengekomen bedrag.



14.4 Dienstverlener heeft het recht de vergoedingen bij het opnieuw geven van een cursus aan te passen. Zij heeft tevens het recht de prijs in de aanloop naar een cursus aan te passen ter promotionele doeleinden.

14.5 Dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is echter niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het resultaat dat opdrachtgever met aankoop beoogde. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een cursus.

14.6 Doordat voor het geven van de cursus gebruik wordt gemaakt van een platform van een derde, kan dienstverlener niet garanderen dat de cursus op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.

14.7 Dienstverlener behoudt te allen tijde het recht om deelname te weigeren.

14.8 Dienstverlener is gerechtigd de inhoud van een cursus uit te breiden, te beperken of aan te passen.

14.9 Opdrachtgever verkrijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van de cursus te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De cursus is bedoeld om te inspireren, niet om te kopiëren. Opdrachtgever mag in beperkte mate gedeeltes van de content op social media delen, wanneer dit materiaal wordt voorzien van naamsvermelding van dienstverlener.

14.10 De tijdens de looptijd van de cursus geleverde informatie blijven eigendom van dienstverlener. Zij zal tijdig aangeven tot wanneer de content beschikbaar is. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om het materiaal tijdig te bekijken en waar de mogelijkheid wordt gegeven op te slaan.

14.11 Tijdens deelname aan een cursus kunnen deelnemers onderling communiceren, bijvoorbeeld door het plaatsen van reacties in de community onder posts. De opdrachtgever verklaart geen spam of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Het handelen in strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang en gebruik van de diensten van dienstverlener.

14.12 Het staat dienstverlener te allen tijde vrij communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.

14.13 Dienstverlener behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een cursus belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelname en indien nodig, van toekomstige deelname, uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende content onverlet.

Artikel 15. Overmacht

15.1 Wordt de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk door een oorzaak die dienstverlener niet kan worden toegerekend of waardoor nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van dienstverlener kan worden verlangd, waaronder begrepen maar niet beperkt tot ziekte van haarzelf of ingeschakelde derden, storingen in het computernetwerk of andere technische storingen, tekortkomingen van door dienstverlener ingeschakelde derden, storingen op social media platforms, overheidsmaatregelen, (extreme) weersomstandigheden en andere stagnatie in de normale gang van



zaken binnen haar onderneming, dan is dienstverlener gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

15.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: een omstandigheid die niet te wijten is aan de schuld van dienstverlener en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening kan komen van dienstverlener. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop dienstverlener geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor dienstverlener niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

15.3 In geval van overmacht zal dienstverlener zich naar redelijkheid inspannen om desgewenst te voorzien in een alternatieve oplossing.

15.4 Als de overmachtsituatie zich voordoet op het moment dat de verplichtingen van dienstverlener (deels) zijn nagekomen of zij deze zal kunnen nakomen, is dienstverlener gerechtigd om het reeds nagekomen c.q. na te komen gedeelte te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen, als ware er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

15.5 Vanaf het moment dat de overmachtsituatie tenminste twee maanden heeft geduurd of blijvend van aard is, mogen beide partijen de overeenkomst door middel van een schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst (gedeeltelijk) ontbinden, zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.

Artikel 16. Intellectuele eigendomsrechten

16.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, adviezen, rapporten, offertes, strategieën, teksten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij dienstverlener, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Intellectuele eigendomsrechten van opdrachtgever die voor de totstandkoming van de overeenkomst aan opdrachtgever toebehoorden, blijven van opdrachtgever.

16.2 Dienstverlener mag de door haar opgestelde documenten, stukken, concepten, adviezen en andere geestesproducten gebruiken als basis voor andere opdrachten.

16.3 De inhoud van de website van dienstverlener waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van dienstverlener en worden beschermd door auteursrechten en intellectuele of industriële eigendomsrechten die onder het toepasselijk recht bestaan. Het is gebruikers van de website niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te verveelvoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van dienstverlener.

16.4 Partijen kunnen overeenkomen dat de in het eerste lid bedoelde rechten geheel of gedeeltelijk aan de opdrachtgever worden overgedragen. Deze overdracht en de eventuele voorwaarden waaronder de overdracht plaatsvindt worden altijd schriftelijk vastgelegd. Tot het moment van overdracht wordt een gebruiksrecht verstrekt als geregeld in artikel 17 van deze algemene voorwaarden.

16.5 Tenzij het werk zich er niet voor leent, is dienstverlener te allen tijde gerechtigd om haar (bedrijfs)naam op of bij het werk te (laten) vermelden of verwijderen en is het opdrachtgever niet



toegestaan zonder voorafgaande toestemming het werk zonder vermelding van de naam van dienstverlener openbaar te maken of te verveelvoudigen.

16.6 Na het voltooien van de opdracht hebben noch de opdrachtgever noch dienstverlener jegens elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens, behoudens de wettelijk gestelde bewaarplicht.

16.7 Opdrachtgever vrijwaart dienstverlener tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van alle intellectuele eigendomsrechten.

16.8 Bij inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van dienstverlener heeft dienstverlener recht op een vergoeding ter hoogte van ten minste tweemaal de door haar gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijk vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen (waaronder begrepen het recht op vergoeding van alle directe en indirecte schade en alle daadwerkelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten).

Artikel 17. Gebruik van het resultaat

17.1 Wanneer de opdrachtgever volledig voldoet aan zijn verplichtingen ingevolge de overeenkomst met dienstverlener verkrijgt hij het recht tot gebruik van het resultaat van de opdracht overeenkomstig de overeengekomen bestemming. Zijn er over de bestemming geen afspraken gemaakt, dan blijft het gebruiksrecht beperkt tot dat gebruik, waarvoor de opdracht (kennelijk) is verstrekt. Het recht op gebruik is exclusief, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of anders overeengekomen.

17.2 Opdrachtgever heeft zonder schriftelijke toestemming van dienstverlener niet het recht om het resultaat van de opdracht aan te passen, ruimer of op andere wijze te (her)gebruiken of uit te voeren dan is overeengekomen, of om dit door derden te laten doen. Dienstverlener kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden, waaronder het betalen van een billijke vergoeding.

17.3 In geval van niet overeengekomen ruimer of ander gebruik, hieronder ook begrepen wijziging, verminking of aantasting van het voorlopige of definitieve resultaat, heeft dienstverlener recht op een vergoeding wegens inbreuk op haar intellectuele eigendomsrechten, zoals omschreven in artikel 16.8 van deze algemene voorwaarden.

17.4 Tenzij de gevolgen daarvan in strijd zijn met de redelijkheid en billijkheid, is het de opdrachtgever niet (langer) toegestaan de ter beschikking gestelde resultaten te gebruiken:

- vanaf het moment dat de opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet of niet volledig nakomt of anderszins in gebreke is;
- indien de opdracht voortijdig wordt beëindigd om redenen genoemd in artikel 11.2 en 13.3 van deze algemene voorwaarden;
- ingeval van faillissement en/of surseance van betaling(en) van de opdrachtgever, tenzij de desbetreffende rechten overeenkomstig artikel 16.4 van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever zijn overgedragen.

17.5 Dienstverlener heeft met inachtneming van de belangen van de opdrachtgever de vrijheid om de resultaten te gebruiken voor eigen publiciteit en promotiedoeleinden, waaronder begrepen, maar niet uitsluitend, portfolio, website, social media, tijdschriftartikelen, in drukwerk en beursmaterialen.



Artikel 18. Aansprakelijkheid en vrijwaring

18.1 In geval de opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming van dienstverlener die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst, is de aansprakelijkheid van dienstverlener voor enkel en alleen de directe schade, beperkt tot maximaal het bedrag waarop in het desbetreffende geval uit hoofde van de door dienstverlener gesloten aansprakelijkheidsverzekering aanspraak bestaat, vermeerderd met het eigen risico van dienstverlener onder die verzekering.

18.2 Indien, om welke reden dan ook, geen uitkering plaatsvindt krachtens het in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheidsverzekering, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd hebben dan twee maanden, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het factuurbedrag over de laatste twee maanden.

18.3 Dienstverlener is enkel aansprakelijk voor directe schade. 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 voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van dienstverlener de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan dienstverlener kan worden toegekend;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

18.4 Aansprakelijkheid van dienstverlener voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, schade door bedrijfstagnatie of immateriële schade, is uitgesloten.

18.5 Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, die ontstaat door:

- het niet voldoen door de opdrachtgever aan de in deze algemene voorwaarden opgenomen verplichtingen;
- een overmachtsituatie zoals bedoeld in artikel 15 van deze algemene voorwaarden;
- aanlevering van onjuiste en/of onvolledige gegevens die door of namens de opdrachtgever zijn verstrekt;
- het ontbreken van informatie, gegevens en/bescheiden of het verloren gaan van informatie, gegevens en/of bescheiden die dienstverlener aan de opdrachtgever heeft geleverd;
- gebruik van de diensten voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is;
- het niet of niet tijdig controleren van de door dienstverlener aangeleverde documenten, teksten, beelden, concepten etc., door de opdrachtgever voorafgaand aan de (op)levering;
- het niet of verkeerd opvolgen van adviezen en/of instructies van dienstverlener door de opdrachtgever of derden;
- fouten c.q. storingen in gebruikte apparatuur, programmatuur en/of het niet bereikbaar zijn van social media platforms;
- een langere (op)levertermijn en/of uitvoeringstermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht de reden die daaraan ten grondslag ligt;
- websiteonderhoud, omdat dienstverlener 100% beveiliging van een website niet kan garanderen;
- kleurafwijkingen op niet-gekalibreerde beeldschermen en afdrukken die door een ander dan dienstverlener worden geleverd;



- druk-, zet- of typefouten in het resultaat;
- schending van intellectuele eigendomsrechten en/of privacyrechten, doordat derden zich onbevoegd toegang hebben verschaft tot de informatie en/of gegevens van dienstverlener en/of de opdrachtgever;
- schending van intellectuele eigendomsrechten doordat de opdrachtgever inbreuk pleegt op intellectuele eigendomsrechten van derden;
- tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen
- fouten en/of tekortkomingen van ingeschakelde derden.

18.6 Elke aansprakelijkheid van dienstverlener vervalt door het enkele verloop van één jaar vanaf het moment dat de opdracht door voltooiing, opzegging of ontbinding is geëindigd.

18.7 Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. De opdrachtgever zal dienstverlener vrijwaren en schadeloosstellen ter zake van alle aanspraken van derden wegens of ten gevolge van de uitvoering van de overeenkomst geleden schade.

18.8 Het in dit artikel bepaalde geldt behoudens opzet of grove nalatigheid van dienstverlener en indien dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

Artikel 19. Vertrouwelijkheid

19.1 Wanneer partijen kennisnemen van gegevens van de andere partij waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, maken zij deze gegevens op geen enkele wijze bekend aan derden. Een uitzondering hierop geldt wanneer wet- en regelgeving tot bekendmaking verplicht of indien dit noodzakelijk is voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

19.2 De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één van de partijen als zodanig zijn aangeduid of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

19.3 Dienstverlener mag de persoonsgegevens van de opdrachtgever alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, het afhandelen van een klacht of voor commerciële doeleinden. Het is dienstverlener niet toegestaan om de persoonsgegevens van de opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een andere wijze openbaar te maken.

19.4 Dienstverlener verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel 20. Klachtenregeling

20.1 Klachten met betrekking tot de dienstverlening van dienstverlener en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 14 dagen na uitvoering of de verzenddatum, dan wel binnen 14 dagen na ontdekking van het gebrek, indien de opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder had kunnen ontdekken, aan dienstverlener kenbaar te worden gemaakt.

20.2 Klachten schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

20.3 De ingebrekestelling omtrent de tekortkoming van dienstverlener dient zo gedetailleerd mogelijk te worden omschreven. Na genoemd termijn worden klachten niet meer in behandeling genomen. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van de opdrachtgever.



20.4 Dienstverlener dient in staat te worden gesteld om de klacht te onderzoeken en heeft te allen tijde het recht de uitvoering van de overeenkomst te verbeteren. Bij een gegronde klacht zal dienstverlener in overleg treden met de opdrachtgever om een passende oplossing te bereiken.

20.5 De opdrachtgever heeft nimmer het recht op volledige restitutie van het overeengekomen c.q. betaalde bedrag. Een eventuele prijsvermindering is te allen tijde de keuze van dienstverlener.

Artikel 21. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

21.1 Alle gevallen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

21.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag of andere van toepassing zijnde Internationale wet- en regelgeving is uitdrukkelijk uitgesloten.

21.3 De Nederlandse rechter in het arrondissement waar dienstverlener is gevestigd is, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, uitsluitend bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen.

Artikel 22. AVG en datalekken (administratieve dienstverlening)

22.1 Dienstverlener verwerkt binnen de Europese Economische Ruimte (tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt) de eventueel aan haar verstrekte persoonsgegevens uitsluitend op de manier die met opdrachtgever is afgesproken en enkel in het kader van de onderhavige opdracht. Dit verwerken zal niet langer of uitgebreider plaatsvinden dan noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht. De verwerking vindt plaats volgens instructie en onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Indien een instructie, naar de mening van dienstverlener, een inbreuk maakt op de AVG stelt zij opdrachtgever daarvan onmiddellijk in kennis. Dienstverlener heeft in dit kader nadrukkelijk geen zeggenschap over het doel en de middelen van de verwerking en neemt geen beslissingen over het gebruik van persoonsgegevens, de bewaartermijn van de voor opdrachtgever verwerkte persoonsgegevens en het verstrekken van persoonsgegevens aan derden.

22.2 Opdrachtgever verleent dienstverlener hierbij toestemming om bij de verwerking derden (sub-verwerkers) in te schakelen. Dienstverlener zorgt ervoor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen opdrachtgever en dienstverlener overeengekomen. Dienstverlener staat in voor een correcte naleving van deze plichten door derden.

22.3 Op verzoek van opdrachtgever zal dienstverlener de opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde sub-verwerkers. Opdrachtgever heeft het recht om bezwaar te maken tegen het inschakelen van een sub-verwerker. Dit bezwaar dient schriftelijk bij dienstverlener te worden ingediend.

22.4 Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van de naleving van de in dit artikel besproken punten. Dienstverlener zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie tijdig ter beschikking stellen. De redelijke kosten voor de audit worden door de opdrachtgever gedragen.

22.5 Voor zover mogelijk verleent dienstverlener bijstand bij het vervullen van de verplichtingen van opdrachtgever ten aanzien van verzoeken van derden om uitoefening van hun rechten (bijvoorbeeld



inzage, wijziging of verwijdering van persoonsgegevens). Dienstverlener zal aan haar kenbaar gemaakte verzoeken aan opdrachtgever doorsturen, maar niet zelfstandig afwikkelen.

22.6 Dienstverlener neemt in het kader van de verwerking passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Bij het nemen van de beveiligingsmaatregelen is rekening gehouden met de te mitigeren risico's, de stand van de techniek en de kosten van de beveiligingsmaatregelen. Opdrachtgever heeft zich goed geïnformeerd over deze beveiligingsmaatregelen en verklaart dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de persoonsgegevens en de omvang, context, doeleinden en risico's van de verwerking.

22.7 Opdrachtgever staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens op basis van deze overeenkomst niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van betrokkene(n) en vrijwaart dienstverlener voor alle aanspraken in geval van een overtreding van Algemene Verordening Gegevensbescherming, inclusief de uitvoeringwet van deze verordening en andere wet- en regelgeving, tenzij deze overtreding het gevolg is van grove schuld of nalatigheid van dienstverlener.

22.8 Na afloop van de overeenkomst draagt dienstverlener binnen 4 weken, naar de keuze van opdrachtgever, zorg voor het terugbezorgen aan opdrachtgever of het wissen van alle persoonsgegevens. Dienstverlener verwijderd kopieën, behoudens afwijkende wettelijke voorschriften.

22.9 Indien er sprake is van een datalek stelt dienstverlener de opdrachtgever uiterlijk binnen 48 uur na bekendwording op de hoogte en voorziet opdrachtgever daarbij van de informatie die redelijkerwijs nodig is om - indien nodig - een juiste en volledige melding te kunnen doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel de betrokkene(n) in het kader van de Meldplicht Datalekken c.q. de melding van Datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (eventueel) betrokkene(n) is altijd de verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Dienstverlener wijst in dit kader alle aansprakelijkheden van de hand.