

Algemene voorwaarden

Voor de leesbaarheid van dit document heb ik gekozen om in plaats van 'opdrachtgever' in de 'jij- en wij-vorm' te schrijven. Waar 'ik' of 'mijn' staat, wordt mijn bedrijf Online-VA bedoeld (gevestigd in Oldebroek en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 837 962 07.).

In dit document lees je onder welke voorwaarden ik mijn diensten lever, zodat je weet wat wij van elkaar mogen verwachten. Zijn bepalingen onduidelijk? Neem dan contact met mij op via info@online-va.nl.

Toepasselijkheid van mijn voorwaarden

Voor alle werkzaamheden die ik in opdracht voor jou verricht (onze overeenkomst van opdracht), gelden mijn voorwaarden.

Ik heb altijd het recht op de directe en strikte naleving van deze voorwaarden. Als in een gerechtelijke procedure één of meer bepalingen als onredelijk bezwarend worden aangemerkt blijven de overige gelden. En, ook op vervolgoopdrachten zijn mijn voorwaarden van toepassing.

Wijziging van deze voorwaarden

Ik kan mijn voorwaarden altijd wijzigen of aanvullen. Ik stel je tot uiterlijk **5 dagen** na de wijziging op de hoogte. Bij een wezenlijke wijziging mag jij onze overeenkomst opzeggen. Blijf je daarna van mijn diensten gebruik maken, dan geef je daarmee aan dat je akkoord gaat met de wijziging.

Afwijken algemene voorwaarden

Ben je het oneens met een bepaling uit mijn voorwaarden en wil je van die bepaling afwijken? Dan kan dat alleen met mijn schriftelijke toestemming.

Bij afwijking van één of meerdere bepalingen van de voorwaarden blijven de overige bepalingen altijd gelden. Ook geldt dat als één of meer bepalingen uit deze voorwaarden gedurende een periode niet stipt door mij zijn toegepast, hieraan (nu of in de toekomst) geen rechten kunnen worden ontleend.

Mijn offerte

Mijn offerte is altijd vrijblijvend en verplicht jou tot niets. Mijn offerte is veertien dagen geldig na datum van verzending, tenzij ik een andere termijn heb aangegeven.

In mijn offerte geef ik aan welke diensten door mij worden aangeboden en welke bedragen je verschuldigd bent bij het accepteren van mijn offerte. De prijzen gelden voor de genoemde periode, tenzij anders afgesproken.

Totstandkoming overeenkomst

Onze overeenkomst komt tot stand op het moment dat jij mijn aanbod hebt aanvaard.

Ik ga ervanuit dat jij mijn aanbod aanvaard als ik een ondertekende offerte ontvang, een duidelijk akkoord per (i.e.) e-mail ontvang of als ik uit jouw gedrag mag afleiden dat je instemt met mijn offerte.

Wijzigen overeenkomst

Nadat jij mijn offerte hebt aanvaard kun je de verstrekte opdracht niet zomaar wijzigen. De opdracht kan alleen worden gewijzigd met mijn schriftelijke toestemming. Dit geldt ook voor kleine wijzigingen of wijzigingen die op minimale punten afwijken van de offerte.

Als jij laat weten de opdracht te willen wijzigen kijken we samen naar de mogelijkheden, maar ik ben nooit verplicht een voorgestelde wijziging te accepteren.

Werkzaamheden & uitvoering overeenkomst

Mijn werkzaamheden, diensten en bedrijfsactiviteiten zijn (gericht op) virtuele officemanagementdiensten en werkzaamheden op het gebied van HR, marketing & sales, debiteurenbeheer en het geven van coaching en cursus voor en aan ondernemers zoals jij.

Voor een goede uitvoering van de overeenkomst heb ik van jou alle relevante informatie nodig, althans alle informatie die nodig is voor een goede uitvoering van de overeenkomst. Denk hierbij onder meer aan duidelijke instructies en communicatie, werkprocessen (SOP'S), inlognamen en wachtwoorden van diverse systemen. Die informatie ontvang ik graag tijdig in de door mij gewenste vorm. Je staat zelf in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van die gegevens.

Als je niet meewerkt of op andere wijze uitvoering van de opdracht belemmert, mag ik mijn werkzaamheden voor jou tijdelijk stopzetten.

Als er tijdens de overeenkomst zaken zijn die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de overeenkomst, zul je mij daarvan zo snel mogelijk in kennis stellen zodat ik eventueel tijdig de nodige maatregelen kan nemen.

Tot slot mag ik derden inschakelen bij het uitvoeren van de overeenkomst, mocht dat nodig zijn voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

Begin & einde van de overeenkomst

Wij gaan een overeenkomst aan voor onbepaalde tijd, die eindigt door wederopzegging.

Na akkoord op de offerte starten wij maximaal na 2 maanden met de overeengekomen werkzaamheden. Als je mij niet binnen 2 maanden in de gelegenheid stelt met de opdracht te beginnen, mag ik de opdracht eenzijdig beëindigen. De eventuele aanbetaling wordt niet gerestitueerd en de restantbetaling komt te vervallen.

Ik mag de overeenkomst tussen ons per direct beëindigen als jij niet (volledig) voldoet aan jouw verplichtingen onder onze overeenkomst of als ik nieuwe informatie heb ontvangen waaruit blijkt dat de (verdere) uitvoering van de overeenkomst voor mij niet langer aanvaardbaar is.

Als de overeenkomst tussen ons wordt ontbonden, wordt de ontvangen prestatie in verband met de uitvoering van de opdracht niet ongedaan gemaakt. Eventuele schade die jij lijdt omdat ik de overeenkomst tussentijds beëindig, komt niet voor mijn rekening.

Verder geldt dat we de overeenkomst kunnen opzeggen, tegen de termijn die wij in een aparte overeenkomst van opdracht zijn overeengekomen. Zijn wij geen termijn overeengekomen, dan houden wij rekening met een opzegtermijn van **30 dagen**.

Annulering

Als je een overeenkomst met mij wilt annuleren, kan dit alleen als je overgaat tot vergoeding van de tot dan toe uitgevoerde werkzaamheden en bij betaling van minimaal 30% van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium.

Daarnaast zul je ook het door mij geleden verlies, gederfde winst en/of in ieder geval de kosten die ter voorbereiding van de opdracht al zijn gemaakt vergoeden. Dit geldt niet voor een strippenkaart en dienst via de webshop afgenomen. De al betaalde gelden worden bij annulering niet gerestitueerd. Eventueel geldt per dienst nog een aanvullende voorwaarde.

1:1 coaching

Bij mij kun je ook 1:1 coaching afnemen. Om kwaliteit te garanderen neem ik daarvoor maar 5 deelnemers aan per maand. Voordat we van start gaan, heb ik je mijn factuur gestuurd, die moet je voldoen voor we beginnen. Ik hanteer de betalingsvoorwaarden uit deze algemene voorwaarden. Ook gelden mijn annuleringsvoorwaarden, met als aanvulling, dat je jouw geld niet terugkrijgt als je binnen 30 dagen voorafgaand aan de start annuleert. Ook bij no-show krijg je geen geld terug.

Cursus

Bij mij kun je ook een cursus afnemen. Voordat we van start gaan, heb ik je mijn factuur gestuurd, die moet je voldoen voor we beginnen. Ik hanteer de standaard betalingsvoorwaarden. Ook gelden de annuleringsvoorwaarden, met de aanvulling, dat je geen geld terugkrijgt als je binnen 30 dagen voor de start annuleert. Ook bij no-show krijg je geen geld terug.

Maandabonnement

Ik bied een maandabonnement voor een vast tarief aan. Het abonnement heeft een minimale looptijd van 3 maanden waarbij ik maandelijks vooruit factureer, tenzij anders afgesproken.

Tegen het einde van de periode kun je opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Doe je dit niet, dan wordt het abonnement automatisch verlengd met de periode waarover het abonnement in eerste instantie is afgesloten.

Bij gedeeltelijke afname of tussentijdse beëindiging vindt geen restitutie van de factuur plaats. Bij tussentijdse ontbinding blijf je onverminderd gehouden tot betaling van de volledige overeengekomen bedragen.

Ik houd een urenregistratie bij die je op verzoek kunt inzien. Als je meer uren wilt afnemen dan opgenomen, breng ik die uren in rekening op basis van nacalculatie en aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief.

Als aan het einde van de maand uren resterend, mag je maximaal 2 uur meenemen naar de volgende maand.

Strippenkaart

Het is mogelijk om een strippenkaart af te nemen voor 8 of 12 uur, waarbij 1 strip één uur vertegenwoordigd. Ik houd een urenregistratie bij die je op verzoek kunt inzien. De strippenkaart is 3 maanden geldig, tenzij anders afgesproken. De strippenkaart kan niet worden ingezet op feestdagen en weekenden. De strippenkaart wordt voorafgaand aan het gebruik gefactureerd. Restitutie van openstaande strippen is niet mogelijk.

Website

Ik ben niet aansprakelijk voor het gebruik en de werking van software, plug-ins, thema's of applicaties die niet door mij zijn geïnstalleerd. Jij bent altijd zelf verantwoordelijk voor het updaten van de website, plug-ins en thema's zodat ze geen problemen aan de website veroorzaken.

Ik ben niet gehouden tot het maken van back-ups van de door jou aangeleverde informatie en/of de bestaande website. Het is daarom je eigen verantwoordelijkheid om back-ups te maken van de opgeslagen informatie waar ik toegang toe heb. Ik aanvaard geen aansprakelijkheid voor verliezen van informatie.

Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam zijn afhankelijk van en onderworpen aan de geldende regels en procedures van de betreffende registrerende instanties. Die instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. Ik vervul bij de aanvraag een bemiddelende rol en geef geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

Webshop

Het is mogelijk om via mijn webshop diensten en (digitale) producten aan te schaffen. Betaling geschiedt voorafgaand aan de aankoop van het (digitale) product en/of de dienst. Tenzij anders aangegeven of tenzij dit niet mogelijk is, beschik je na betaling direct over de inhoud van het bestelde product. Het is niet mogelijk om te annuleren en je moet daarom het volledige bedrag betalen. Je komt hiermee expliciet overeen dat artikel 7:408 lid 1 BW niet van toepassing is, dat tussentijds opzeggen niet mogelijk is en dat het herroepingsrecht niet van toepassing is.

Prijzen

De prijzen in zowel mijn aanbod als op de factuur zijn in EURO en exclusief BTW, tenzij anders vermeld. Als er een fout, kennelijke vergissing of verschrijving staat op bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot mijn website of factuur, ben ik daar niet aan gebonden.

Wijziging tarief

Ik mag mijn tarief zonder opgaaf van redenen wijzigen, met minimaal 1 kalendermaand voorafgaand van ingang. Dit laat ik jou minimaal een maand voor de ingang van de wijziging bekend. Afspraken die schriftelijk zijn gemaakt ten tijde van het oude tarief zullen blijven gelden.

(Uur)tarief & overige kosten

Ik hanteer een vast (uur)tarief dat op voorhand bij jou bekend is. Bij afspraken op locatie breng ik reiskosten en overige kosten apart op de factuur in rekening.

(Aan)betaling

Ik mag altijd om een aanbetaling vragen, van tenminste 50% van de totale opdracht.

Facturering

Mijn factuur stuur ik op afgesproken momenten (vooraf of achteraf) en jij stemt in met die facturatie.

De factuur wordt verzonden naar het door jou opgegeven emailadres, tenzij anders overeengekomen. De factuur dient binnen 14 dagen na dagtekening te zijn voldaan op het door mij aangegeven rekeningnummer.

Overschrijding betalingstermijn

Bij overschrijding van de betalingstermijn ben je automatisch in verzuim. Vanaf dat moment mag ik mijn verplichtingen uitstellen tot aan de betalingsverplichting is voldaan.

Blijf jij in gebreke, dan zal ik tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor jouw eigen rekening. Denk ieder geval aan de wettelijke rente, buitengerechtelijke incassokosten en overige (buiten) gerechtelijke incassokosten aan mij verschuldigd. De kosten worden berekend volgens de BIK-maatstaf.

Alle door mij geleverde producten en diensten blijven mijn eigendom tot alle door jou verschuldigde bedragen aan mij zijn voldaan, altijd met inachtneming over hetgeen bepaald in de bepaling over mijn intellectueel eigendom.

Surseance & geen medewerking

Bij surseance van betaling aan jouw zijde zijn mijn vorderingen direct opeisbaar. Tot slot geldt dat ook al werk jij niet mee aan de uitvoering van de opdracht, ik alsnog het recht heb op betaling van de factuur.

Klachten

Als jij een klacht hebt, dan vind ik dat heel vervelend. Een klacht los ik graag samen met jou op.

Mail je klacht (*duidelijk omschreven*) naar info@online-va.nl zodat ik de klacht adequaat kan onderzoeken en ik een passende reactie kan geven.

Klachten dienen wel binnen een redelijke termijn van 7 dagen te worden geuit, later vind ik niet meer redelijk. Een klacht geeft jou tot slot ook niet het recht om betaling uit te stellen.

In gebreke stellen

Samen zullen we altijd proberen om naar een oplossing te zoeken. Als nakoming blijvend onmogelijk is, stel je mij eerst schriftelijk in gebreke voor aansprakelijkheid door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst kan ontstaan. *Let op:* voor de tekortkoming kan ontstaan gun je mij eerst een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen.

Aansprakelijkheid

Ik voer mijn werkzaamheden uit naar mijn beste inzicht en vermogen. Maar, ik heb een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Dit betekent dat ik mij tot het uiterste inspan om een goed resultaat te behalen en ik kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het resultaat: aansprakelijkheid ontstaat alleen als ik na de redelijke termijn toerekenbaar tekort blijf schieten.

Ik ben alleen aansprakelijk voor directe schade (*nooit indirecte schade zoals reputatieschade, gederfde winst, gevolgschade, gemiste besparingen etc.*) als sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan mijn zijde.

Dat betekent dat ik niet aansprakelijk ben voor juiste en volledige overbrenging van de inhoud van een verzonden e-mail, noch voor tijdige ontvangst daarvan, het per abuis verzenden van een mail naar een verkeerd adres of overschrijding van een termijn. Het geeft jou nooit het recht tot schadevergoeding, tot ontbinding van de overeenkomst of een andere actie richting mij.

Aansprakelijkheidsbeperking

Als ik al aansprakelijk zou zijn, ben ik slechts beperkt aansprakelijk ter hoogte van het laatste factuurbedrag met een maximum van € 1500,00. Beperkingen met betrekking tot mijn aansprakelijkheid vervallen bij opzet of bewuste roekeloosheid aan mijn kant.

Vrijwaring

Jij vrijwaart mij tegen alle aanspraken van derden gebaseerd op *of samenhangen met* de uitvoering van de overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan mijn zijde.

Verjaring

Tot slot verjaart iedere vordering en/ of claim richting mij binnen 12 maanden nadat onze overeenkomst is gestopt.

Overmacht

Van overmacht aan mijn zijde is sprake als ik word verhinderd om verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding te voldoen door bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot: *internetstoring, virusinfectie, hack, stroomstoring, epidemie, pandemie, staking, diefstal, brand, ziekte van mij, aangescherpte overheidsmaatregelen en fouten in software of (online) diensten van derden.*

Maar ook elke gebeurtenis waardoor nakoming zo bezwaarlijk en/of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheid ten tijde van het aangaan van de overeenkomst, dat nakoming in redelijkheid niet meer kan worden verlangd. Één niet-toerekenbare tekortkoming van derden waar ik van afhankelijk ben, bijvoorbeeld bij een opdracht op locatie of een webserver die niet werkt.

Duur overmacht

Voor zolang de overmacht periode duurt, mag ik mijn verplichtingen uitstellen. Als de overmacht langer duurt dan 60 dagen mogen wij beide de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden.

Gevolgen overmacht

Wij zijn niet verplicht om eventuele schade door de overmacht aan elkaar te vergoeden. Ook niet als wij een bepaald voordeel genieten.

Voor zover ik op het moment waarop de overmacht begon, deels al verplichtingen ben nagekomen of nog zou kunnen nakomen, heb ik het recht om eventueel dat gedeelte te declareren. Jij zult mijn factuur voldoen alsof het een aparte overeenkomst is.

Vertrouwelijkheid

Wij spreken vertrouwelijkheid af ten aanzien van vertrouwelijke informatie die wij van elkaar hebben verkregen in het kader van de totstandkoming en/of uitvoering van onze overeenkomst. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de ander is medegedeeld, als dit voortvloeit uit de aard van de informatie of als de ander had kunnen weten dat de informatie vertrouwelijk was.

Gerechtvaardigde breuk vertrouwelijkheid

De geheimhouding geldt voor de duur van de overeenkomst.

Zijn wij op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden om vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derde te leveren? Kan geen beroep worden gedaan op een wettelijk of door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning? Dan heb je geen recht op schadevergoeding of schadeloosstelling. Het geeft ook geen recht de overeenkomst te ontbinden.

Boetebeding

Bij overtreding van de bepaling over geheimhouding is een direct opeisbare boete verschuldigd van € 1.000,-. Voor elke dag dat de overtreding voortduurt geldt een bedrag van € 500,00. Een ingebrekestelling is niet nodig. Het voorgaande is onverminderd het recht om in plaats daarvan vergoeding te vorderen van de volledige schade.

Intellectueel eigendom

Intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van "werk" door mij zijn vervaardigd, berusten bij mij.

Let verder op dat het niet tot mijn opdracht behoort om onderzoek te doen naar het bestaan van intellectuele eigendomsrechten van derden. Dat betekent dat je zelf na zult gaan of de materialen die je voor de uitvoering van de overeenkomst aan mij ter beschikking stelt, geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden. Is dat wel het geval, dan word ik gevrijwaard.

Ik mag bovendien een naamsvermelding plaatsen in/op de door mij geleverde producten en bij door mij geleverde diensten. Jij mag die naamsvermelding niet verwijderen, tenzij ik daar uitdrukkelijk toestemming voor heb gegeven. Ik mag mijn werkzaamheden ook gebruiken voor promotionele doeleinden of plaatsen op mijn website.

Recensie

Ik mag jou vragen om een recensie te schrijven die ik (eventueel in aangepaste vorm) kan plaatsen op mijn website en /of mijn social mediakanalen. Op jouw verzoek zal ik die recensie verwijderen.

Jouw privacy

Ik verwerk jouw persoonsgegevens in het kader van onze opdracht en niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst. Tenzij ik op grond van de wet- of regelgeving verplicht ben anders te handelen. Hoe ik met (persoons)gegevens om ga is op te vragen bij mij of lees het op www.online-va.nl.

Privacy van jouw klanten

Als het bij de uitvoering van de overeenkomst nodig is dat ik persoonsgegevens verwerk van jouw klanten, sluiten wij mijn verwerkersovereenkomst af, opgesteld volgens de richtlijnen van de AVG.

Bevoegde rechter

Als wij in conflict komen zoek ik graag samen met jou naar een oplossing. Alleen als dit niet lukt gaan we naar de rechter in Apeldoorn van de Rechtbank Gelderland, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Toepasselijk recht

Op onze overeenkomst en op deze voorwaarden is altijd alleen het Nederlands recht van toepassing.