

Algemene Voorwaarden

Margriet Blanken ~ Virtual Assistant

Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Algemene voorwaarden: de algemene voorwaarden als hierna vermeld.

Gebruiker: Margriet Blanken, ingeschreven bij de KvK onder nummer 74295896.

Bedrijf: de wederpartij handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep.

Consument: de wederpartij niet handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep.

Dienst: alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die gebruiker voor of ten behoeve van de wederpartij heeft verricht.

Dienstverlening op afstand: de overeenkomst tussen de wederpartij en gebruiker, waarbij in het kader van een door de gebruiker georganiseerd systeem voor dienstverlening op afstand, tot het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals een website, telefoon of andere communicatiemiddelen.

Honorarium: de financiële vergoeding die voor uitvoering van de opdracht met de wederpartij is overeengekomen.

Opdracht: de overeenkomst van opdracht tot dienstverlening.

Overeenkomst: elke overeenkomst gesloten tussen gebruiker en de wederpartij.

Product: alle zaken die onderwerp zijn van de overeenkomst gesloten tussen de wederpartij en gebruiker.

Wederpartij: degene die deze algemene voorwaarden heeft aanvaard en het product heeft afgenomen en/of opdracht heeft gegeven tot het verrichten van de dienst. Onder de wederpartij wordt zowel consumenten als bedrijven verstaan.

Artikel 1 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op – en maken onlosmakelijk deel uit van – iedere aanbieding, offerte en overeenkomst die betrekking heeft, op door Margriet Blanken gevestigd te Amsterdam verder te noemen “gebruiker”, te leveren producten en diensten van welke aard dan ook, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.
3. Indien gebleken is dat één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan blijven de algemene voorwaarden voor al het overige in stand. In geval van deze situatie treden gebruiker en de wederpartij in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
4. Van deze voorwaarden kan slechts worden afgeweken indien partijen dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 2 Totstandkoming en wijziging overeenkomst

1. Alle aanbiedingen en offertes door gebruiker, in welke vorm ook gedaan, zijn vrijblijvend tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is opgenomen. Eerst door schriftelijke (order)bevestiging van gebruiker of door feitelijke uitvoering door gebruiker komt een overeenkomst tot stand.
2. Alle aanduidingen in aanbiedingen, offertes of overeenkomsten en de bijlagen daarbij, zoals strekken slechts ter indicatie. Geringe afwijkingen komen derhalve niet voor rekening en risico van gebruiker.
3. Kennelijke verschrijvingen of vergissingen in de aanbiedingen van gebruiker ontheffen haar van de nakomingsplicht en/of eventuele verplichtingen tot schadevergoeding daaruit voortvloeiend, ook na de totstandkoming van de overeenkomst.
4. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt gebruiker de wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.
5. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
6. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële, kwantitatieve en/of kwalitatieve gevolgen zal hebben, zal gebruiker de wederpartij hierover van tevoren inlichten.
7. Indien een vast honorarium, prijs en/of tarief is overeengekomen, zal gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst van invloed is op de prijs. Hierbij zal gebruiker proberen, voor zover mogelijk, vooraf een prijsopgave te doen.

8. Gebruiker zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan gebruiker kunnen worden toegerekend.

Artikel 3 Uitvoering van de overeenkomst

1. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Gebruiker heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepassing van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Wanneer gebruiker daadwerkelijk derden inschakelt voor het uitvoeren van werkzaamheden voor de wederpartij, zal gebruiker dit vooraf overleggen met wederpartij en dit pas in gang zetten na mondelinge of schriftelijke goedkeuring van wederpartij.
3. Gebruiker heeft het recht om de overeenkomst in fasen uit te voeren.
 - Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft gebruiker het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door de wederpartij niet wordt betaald, is gebruiker niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de overeenkomst op te schorten.
 - Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft gebruiker het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat de wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
4. De wederpartij verstrekt tijdig alle gegevens of instructies, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst of waarvan de wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, aan gebruiker.
5. Indien de voorgaande gegevens en instructies niet of niet tijdig worden verstrekt, dan heeft gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten. De extra kosten die worden gemaakt door de vertraging zijn voor rekening van de wederpartij.
6. Indien wederpartij zonder vooraf schriftelijke opgaaf van reden van (on)voorziene omstandigheden niet communiceert met of reageert op gebruiker voor een periode van twee weken of langer, terwijl gebruiker veelvuldig contact heeft gezocht, is gebruiker gerechtigd de overeenkomst met wederpartij op te schorten en/of te beëindigen. Gebruiker is gerechtigd wederpartij geen restitutie te betalen. Eventuele extra kosten die worden gemaakt zijn voor rekening van de wederpartij.

Artikel 4 Tarief

1. Ten aanzien van de wederpartij (in de hoedanigheid van zowel bedrijf als consument) zijn tarieven in euro's uitgedrukt, exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.
2. De tarieven zijn exclusief reis-, verblijfs-, verpakkings-, afdruk-, ontwerp-, bezorg- of verzendkosten en administratiekosten, tenzij anders bepaald in de overeenkomst.
3. Indien niet uitdrukkelijk een tarief is overeengekomen, zal het tarief worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk bestede uren en de gebruikelijke uurtarieven van gebruiker.
4. Van alle bijkomende kosten zal gebruiker tijdig voor het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij opgaaf doen of gegevens verstrekken op grond waarvan deze kosten aan de wederpartij door kunnen worden berekend.
5. De in de aanbiedingen van gebruiker weergegeven bedragen zijn gebaseerd op de tijdens de aanbieding bestaande prijzen, koersen, lonen, belastingen en andere voor het prijspeil relevante factoren. Indien na de (order)bevestiging in één of meer van de genoemde factoren wijziging plaatsvindt, is gebruiker gerechtigd de overeengekomen prijs dienovereenkomstig aan te passen.
6. Gebruiker zal de wederpartij in geval van het voornemen tot verhoging van het tarief in kennis stellen. Gebruiker zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging in zal gaan vermelden.

Artikel 5 Dienstverlening op afstand

Deze bepaling is alleen van toepassing op de wederpartij in de hoedanigheid van consument.

1. In geval van dienstverlening op afstand heeft de wederpartij het recht de overeenkomst gedurende veertien kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst, zonder opgave van redenen, te herroepen.
2. De wederpartij kan de overeenkomst herroepen via het de door de gebruiker geplaatst standaardformulier voor herroeping of op een door de wederpartij eigen gekozen wijze.
3. Het herroepingsrecht vervalt op het moment dat de dienst volledig is verricht. Daarnaast vervalt het herroepingsrecht indien gebruiker met de uitvoering van de dienst is begonnen met uitdrukkelijk voorafgaande instemming van de wederpartij en indien de wederpartij heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra gebruiker de dienst volledig heeft verricht.

4. Indien de wederpartij gebruik heeft gemaakt van zijn herroepingsrecht, dan stort gebruiker uiterlijk veertien kalenderdagen na de ontbinding van de overeenkomst het volledige aanbetaalde bedrag terug.
5. Het bepaalde in dit artikel geldt niet indien de overeenkomst betrekking heeft op:
 - Producten en/of diensten die met de instemming van de wederpartij al binnen de bedenktijd geleverd worden;
 - Producten en/of diensten die vanwege hun aard niet teruggezonden kunnen worden;
 - Producten en/of diensten van persoonlijke aard;
 - Producten en/of diensten op maat gemaakt.

Artikel 6 Uitvoeringstermijnen

1. De werkzaamheden zullen worden uitgevoerd binnen een door de gebruiker opgegeven termijn.
2. Indien voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is die termijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als een fatale termijn.
3. Indien gebruiker gegevens of instructies nodig heeft van de wederpartij, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, vangt de uitvoeringstermijn aan nadat de wederpartij deze aan gebruiker heeft verstrekt.
4. Bij overschrijding van een uitvoeringstermijn dient de wederpartij gebruiker schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij gebruiker alsnog een redelijke termijn wordt geboden om uitvoering te geven aan de overeenkomst.
5. Een ingebrekestelling is niet nodig, wanneer uitvoering blijvend onmogelijk is geworden of anderszins is gebleken dat gebruiker zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet zal nakomen. Gaat gebruiker binnen deze termijn niet over tot uitvoering, dan heeft de wederpartij het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en/of schadevergoeding te verlangen.

Artikel 7 Betaling

1. Betaling dient steeds plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum, in de valuta waarin is gefactureerd.
2. De facturering van opdrachten die zijn uitgevoerd op basis van werkelijk gemaakte uren, geschiedt achteraf (maandelijks). Opdrachten uitgevoerd op basis van een projectprijs (projectprijs is de prijs die is afgesproken in de overeenkomst), worden gefactureerd in twee fases. Bij aanvang ontvangt wederpartij een deelfactuur van een derde van de totale som en na oplevering ontvangt wederpartij een factuur van

twee derde van de totale som. Facturen met betrekking tot afgenomen uren op basis van een strippenkaart of abonnement worden maandelijks aan het begin van de opvolgende maand verzonden aan wederpartij.

3. Gebruiker en de wederpartij kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen geschiedt in evenredigheid met de voortgang van het werk. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, moet de wederpartij betalen volgens de termijnen en de percentages zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
4. Betaling geschiedt door storting of overmaking op een door gebruiker aangewezen bankrekening. Gebruiker heeft steeds het recht om zowel vóór als na de totstandkoming van de overeenkomst zekerheid voor de betaling c.q. vooruitbetaling te verlangen, zulks onder opschorting van de uitvoering van de overeenkomst door gebruiker, totdat de zekerheid verschaft is en/of de vooruitbetaling door gebruiker is ontvangen. Indien vooruitbetaling zou worden geweigerd, is gebruiker bevoegd de overeenkomst te ontbinden en is de klant aansprakelijk voor de daaruit voor gebruiker voortvloeiende schade.
5. De klant is niet gerechtigd om enige vordering op gebruiker te verrekenen met de door gebruiker in rekening gebrachte bedragen.
6. Gebruiker is gerechtigd de in de voorliggende periode verrichte werkzaamheden aan de wederpartij te factureren.
7. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
8. Wanneer betaling niet tijdig plaatsvindt, is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een ingebrekestelling noodzakelijk is. De klant is aan gebruiker vanaf dat moment over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is.
9. Ingeval na het verstrijken van een bij schriftelijke aanmaning gestelde nadere betalingstermijn nog geen betaling ontvangen is, is de klant een boete verschuldigd gelijk aan 10% van de door de klant aan gebruiker verschuldigde hoofdsom inclusief BTW, ongeacht of gebruiker buitengerechtelijke incassokosten heeft moeten maken en onverminderd het recht van gebruiker om schadevergoeding te vorderen.
10. Onverminderd de overige rechten van gebruiker uit hoofde van dit artikel, is de klant jegens gebruiker gehouden om de incassokosten te vergoeden die gebruiker heeft moeten maken en welke verder gaan dan het versturen van een enkele sommatie of het enkel doen van een – niet aanvaard – schikkingsvoorstel, het inwinnen van eenvoudige inlichtingen of het op gebruikelijke wijze samenstellen van het dossier. Deze kosten worden vastgesteld op basis van de op dat moment daarvoor geldende richtlijnen bij rechtbanken in Nederland.

11. De toepasselijkheid van artikel 6:92 BW is voor wat betreft het in dit artikel opgenomen boetebeding uitgesloten.
12. In geval van faillissement, surseance van betaling of curatele zijn de vorderingen van gebruiker en de verplichtingen van de wederpartij jegens gebruiker onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 8 Overmacht

1. Gebruiker is niet aansprakelijk indien een tekortkoming het gevolg is van overmacht. Gedurende de periode waarin sprake is van overmacht worden de verplichtingen van gebruiker opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht de nakoming van de verplichtingen door gebruiker niet mogelijk is langer duurt dan drie maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat ter zake enige gehoudenheid tot schadevergoeding zal bestaan.
2. Onder het begrip 'overmacht' als bedoeld in dit artikel wordt in ieder geval verstaan, onvoorziene omstandigheden, ook van economische aard, welke buiten schuld of toedoen van gebruiker zijn ontstaan, zoals onder andere ernstige storing in het bedrijf, noodgedwongen inkrimping van de productie, stakingen en uitsluitingen, zowel bij gebruiker als bij toeleveringsbedrijven, oorlog, vijandelijkheden, staat van beleg, mobilisatie, hetzij in Nederland hetzij in enig ander land waar eventuele vestigingen van gebruiker of van toeleveringsbedrijven zijn gevestigd, vertragingen in het transport of vertraagde of foutieve levering van zaken of materialen of onderdelen door derden waaronder begrepen toeleveringsbedrijven van gebruiker.
3. Indien gebruiker bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de klant gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. De uitvoering van de opdracht geschiedt geheel voor risico en verantwoordelijkheid van de wederpartij. Gebruiker is uitsluitend aansprakelijk voor schade die de klant lijdt, indien en voor zover die schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van gebruiker.
2. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat gebruiker is uitgegaan van door de wederpartij verstrekte onjuiste en/of

- onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor gebruiker kenbaar behoorde te zijn.
3. Gebruiker is niet aansprakelijk voor verminking, vernietiging, diefstal of verlies van gegevens of documenten.
 4. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie of immateriële schade van de wederpartij. In het geval van consumentenkoop strekt deze beperking niet verder dan die is toegestaan ingevolge artikel 7:24 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.
 5. De totale aansprakelijkheid van gebruiker zal in alle gevallen zijn beperkt tot vergoeding van directe schade, waarbij het totale door gebruiker aan de klant te betalen bedrag uit hoofde van eventuele ongedaanmakingsverplichtingen en vergoeding van schade nimmer meer zal bedragen dan maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW).
 6. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, indien en voor zover de klant zich tegen de desbetreffende schade heeft verzekerd dan wel in redelijkheid had kunnen verzekeren.
 7. De wederpartij dient de schade waarvoor gebruiker aansprakelijk kan worden gehouden, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 dagen na het ontstaan van de schade, aan gebruiker te melden, een en ander op straffe van verval van enig vergoedingsrecht van deze schade.
 8. Iedere aansprakelijkheidsvordering jegens gebruiker vervalt binnen één jaar nadat de wederpartij bekend is geraakt met de schade brengende feit of hiermee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.
 9. In geval van schade is de wederpartij verplicht alles in het werk te stellen om de schade tot een minimum beperkt te houden.
 10. Gebruiker is niet verantwoordelijk voor schade die wordt veroorzaakt door derden die (al dan niet via gebruiker) voor de wederpartij werken. Voor de inschakeling van derden, voor de uitvoering van werkzaamheden, wordt altijd om toestemming van de wederpartij gevraagd (zie artikel 3.2 in deze algemene voorwaarden). Met het geven van toestemming, neemt de wederpartij ook het besluit om eventuele aansprakelijkheid, voor de werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd, weg te halen bij gebruiker.

Artikel 10 Intellectueel eigendom en geheimhouding

1. Gebruiker behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

2. Gebruiker behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijk informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
3. Zowel gebruiker als de wederpartij zijn verplicht om gedurende de looptijd en na beëindiging van de overeenkomst geheimhouding te betrachten over alle feiten en bijzonderheden betreffende de onderneming, waarvan hij of zij weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn. Deze geheimhoudingsplicht omvat tevens alle gegevens van de werknemers, cliënten, opdrachtgevers en andere relaties waarvan uit hoofde van de opdracht kennis is genomen.

Artikel 11 Geschillen en toepasselijk recht

1. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden dan dient de uitleg van die bepaling(en) plaats te vinden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
2. Op een met gebruiker gesloten overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
3. Alle eventuele geschillen die betrekking hebben op deze overeenkomst of die uit deze overeenkomst voortkomen, zullen in eerste aanleg worden beslecht door uitsluitend de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de gebruiker ten tijde van het sluiten van deze overeenkomst is gevestigd.

Artikel 12 Wijzigingen algemene voorwaarden

1. Gebruiker heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen.
2. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten.
3. Gebruiker zal de wederpartij per e-mail op de hoogte stellen van de wijzigingen.
4. De wijzigingen aan de algemene voorwaarden zullen na dertig dagen nadat de wederpartij op de hoogte is gesteld van de wijzigingen van kracht zijn.
5. Indien de wederpartij niet akkoord gaat met de aangekondigde wijzigingen, heeft de wederpartij het recht om de overeenkomst te ontbinden.

Opgesteld op 19 maart 2019

Margriet Blanken