



## 1. Definities

- a. Opdrachtgever: de onderneming met wie opdrachtnemer een overeenkomst sluit;
- b. Opdrachtnemer: Bianca Storms Virtual Assistant & Business Support, te Geleen, KvK-nummer 84869798;
- c. Overmacht: een niet aan opdrachtnemer toerekenbare oorzaak (zoals arbeidsongeschiktheid, brute force attacks, extreem weer, wateroverlast, extreme file, stroom- of internet storing, epidemie, pandemie, terrorisme), waardoor nakoming redelijkerwijs niet meer van opdrachtnemer kan worden gevergd;
- d. Schriftelijk(e): per e-mail of whatsapp-bericht;

## 2. Geheel van afspraken

- a. Opdrachtnemer verricht voor opdrachtgever ondersteunende, adviserende, coachende en coördinerende diensten op de gebieden bedrijfsvoering, organisatie, (financiële en overige) administratie, innovatie, marketing, timemanagement, klanten-, relatie- en community-management en communicatie.
- b. Opdrachtnemer verkoopt daarnaast producten die zijn gerelateerd aan de omschreven diensten, zoals e-books. Vanwege de vorm (een e-book of digital bestand bijvoorbeeld) en omdat opdrachtgever een niet-consument is, zijn wettelijke bedenktijden bij online aanschaffen hiervan niet van toepassing.
- c. Abonnementen, zoals bij communitymanagement en strippenkaarten, dienen vooraf betaald te worden.
- d. Opdrachtnemer werkt binnen het kader dat opdrachtgever aangeeft, zorgvuldig, als zelfstandige, naar eigen inzicht en altijd in de vorm van een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer beoogt daarbij geen dienstverband of vennootschap met opdrachtgever. Opdrachtnemer is daarbij, rekening houdend met de afgesproken uren en tijdstippen, vrij om (daarnaast) ook voor andere opdrachtgevers te werken.
- e. Een opdracht kan eenmalig zijn, voor bepaalde of onbepaalde tijd. Betaald per uur, in de vorm van een abonnement of door middel van een vast bedrag voor een bepaalde taak of bepaald project. Op locatie van opdrachtgever, op locatie van opdrachtnemer, een andere locatie of op een mix van deze locatie's.
- f. Afspraken over het aantal uren per week, de tijdstippen, de frequentie, de locatie, reiskosten, het tarief, de betaalwijze en betaaltermijn, BTW en de duur van de opdracht komen opdrachtgever en opdrachtnemer apart overeen in een opdrachtbevestiging die opdrachtnemer uitbrengt.
- g. Als een overeenkomst langer dan een jaar loopt, heeft opdrachtnemer het recht om tarieven te verhogen conform het CBS-indexcijfer "Contractuele loonkosten, commerciële dienstverlening".
- h. Opdrachtnemer kan niet worden gehouden aan verschrijvingen en te laat geaccepteerde offertes.
- i. Indien tarieven van meer- of minderwerk niet uit de opdrachtbevestiging zijn af te leiden, rekent opdrachtnemer deze kosten conform bedragen uit de offerte, op basis van redelijkheid en/of schriftelijk bewijs.
- j. De overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, deze algemene voorwaarden en overige schriftelijke afspraken vormen één geheel. Bij strijdigheid geldt de laatst gemaakte schriftelijke afspraak.
- k. Opdrachtgever verschafft opdrachtnemer juiste, tijdige en voldoende informatie voor de opdracht.
- l. Opzegging door opdrachtnemer of opdrachtgever van een lopende opdracht gebeurt schriftelijk, tegen de laatste dag van een maand, met een opzegtermijn van minimaal een maand, waarbij de overeengekomen diensten nog worden geleverd en de gemaakte uren en kosten nog worden betaald.

## 3. Beperking van aansprakelijkheid en vrijwaring

- a. Opdrachtnemer kan alleen aansprakelijk gesteld worden voor directe schade (dus niet voor gevolgschade, gederfde winst, emotionele schade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie) als gevolg van opzet of grove roekeloosheid door opdrachtnemer.
- b. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - I. 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.
  - II. De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Bianca Storms alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden.
  - III. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.



- c. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van handelen of nalaten van opdrachtgever, zoals het onzorgvuldig, niet tijdig, onvolledig of onjuist verstrekken van informatie, of van onzorgvuldig handelen van opdrachtgever of schending van rechten van derden door opdrachtgever.
- d. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de gevolgen van overmacht.
- e. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag het laagste van deze bedragen:
  - i. het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekeraar van opdrachtnemer wordt uitbetaald, vermeerderd met het eigen risico van opdrachtnemer;
  - ii. het offertebedrag van de lopende opdracht, gemaximeerd tot de lopende kalendermaand;
  - iii. EUR 1.000,00.
- f. Opdrachtnemer mag voor uitvoering van de opdracht naar eigen keuze derden inschakelen, is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden en is door opdrachtgever gevolmachtigd om aansprakelijkheidsbeperkingen door en van derden te aanvaarden.
- g. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit de werkzaamheden voor opdrachtgever, tenzij de aansprakelijkheid is ontstaan als gevolg van opzet of grove roekeloosheid van opdrachtnemer.

#### 4. Annuleren

- a. Annuleren van een gemaakte werkafpraak kan alleen schriftelijk.
- b. Als opdrachtgever een geplande werkafpraak van opdrachtnemer de voorafgaande werkdag voor 12.00 uur annuleert, dan rekent opdrachtnemer geen kosten. Daarna mag opdrachtnemer 25 procent van het offertebedrag in rekening brengen.

#### 5. Vertrouwelijke informatie

- a. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, waaronder persoonsgegevens, die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar, elkaars klanten en relaties, elkaars medewerkers en elkaars bedrijfsvoering hebben verkregen, tenzij deze informatie al openbaar is of rehtens openbaar moet worden gemaakt, of tenzij het noodzakelijk is dat deze informatie, in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, moet worden verwerkt of gedeeld.
- b. Opdrachtnemer mag voor reclamedoeleinden refereren aan opdrachtgever, tenzij daarbij vertrouwelijke informatie openbaar moet worden gemaakt.
- c. In het kader van de AVG verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever een aparte privacyverklaring.

#### 6. Betaling

- a. De klant dient een factuur binnen 14 dagen te betalen. Bij latere betaling rekent opdrachtnemer 15% van de openstaande vordering aan buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van EUR 40,00. Daarna rekent opdrachtnemer gerechtelijke incassokosten en proceskosten.
- b. Niet tijdige betaling geeft opdrachtnemer het recht de wederprestatie zonder verplichting tot schadevergoeding op te schorten.
- c. Opdrachtnemer mag bij abonnementen 100% vooruitbetaling verlangen en bij opdrachten voor bepaalde tijd een voorschotbetaling tot 50% van het offertebedrag.

#### 7. Overmacht

In geval van tijdelijke overmacht komt opdrachtnemer de overeengekomen verplichtingen alsnog zo goed mogelijk na en wordt conform de overeenkomst gefactureerd. Beide partijen kunnen bij blijvende overmacht de overeenkomst herzien of opzeggen.



## 8. Klachten, toepasselijk recht

- a. Klachten dienen uiterlijk twee weken na afronding van een (deel)opdracht schriftelijk aan opdrachtnemer te worden gemeld, daarna wordt opdrachtgever geacht het geleverde te hebben aanvaard.
- b. Opdrachtgever dient opdrachtnemer een redelijke termijn en voldoende toegang te geven om de oorzaak van een klacht te onderzoeken, weg te nemen en/of te herstellen.
- c. Het melden van klachten schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
- d. Het geheel van afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer valt onder Nederlands recht, internationale verdragen worden zoveel mogelijk buiten toepassing verklaard. De rechtbank Roermond is de bevoegde rechtbank.