ALGEMENE VOORWAARDEN PLEIN VA-SUPPORT

Artikel 1 – Definities

1.1. Plein VA-Support is in deze algemene voorwaarden de opdrachtnemer, gevestigd te Almere en ingeschreven onder KvK-nummer 88819280. In deze algemene voorwaarden wordt zij ‘VA’ genoemd.
1.2. Wanneer in de algemene voorwaarden wordt gesproken over ‘klant’, wordt de wederpartij bedoeld.
1.3. Met 'overeenkomst' wordt de overeenkomst van opdracht bedoeld op grond waarvan VA tegen betaling administratieve en ondersteunende werkzaamheden uitvoert voor klant.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, de daaruit voortvloeiende werkzaamheden en facturen van VA.
2.2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op derden die door VA worden ingeschakeld om de overeenkomst uit te voeren.
2.3. VA behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden te wijzigen. In dit geval zal VA de nieuwe algemene voorwaarden aan klant toezenden, waarbij de laatst toegezonden versie steeds van toepassing is. Indien de nieuwe versie ingrijpende wijzigingen bevat, met voor klant nadelige gevolgen, heeft klant het recht de overeenkomst te ontbinden.
2.4. Eventuele algemene voorwaarden van klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2.5. In het geval dat één of meerdere van deze bepalingen (deels) nietig zijn of vernietigd worden, zullen de resterende bepalingen onverminderd van toepassing blijven.

Artikel 3 - Offerte

3.1. Uitgebrachte offertes kennen een geldigheidsduur van 10 kalenderdagen, tenzij anders overeengekomen.
3.2. VA kan niet gehouden worden aan (een bepaald deel van) een offerte, indien klant redelijkerwijs kon begrijpen dat deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3.3. Een uitgebrachte offerte geldt niet voor eventuele volgende opdrachten.

Artikel 4 - Tarieven en betalingen

4.1. Een overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.
4.2. De prijzen die in de overeenkomst staan vermeld, zijn exclusief BTW en op uurbasis, pakketbasis of projectbasis. Eventuele aanvullende kosten, zoals reis- of materiaalkosten en kosten voor ingeschakelde derden, zijn hier niet bij inbegrepen, tenzij anders overeengekomen.
4.3. Indien VA een schatting van het aantal uren dat zij denkt te besteden aan de werkzaamheden opgeeft, kunnen hier geen rechten aan worden ontleend.
4.4. De door VA gehanteerde tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment geldende prijspeil. Indien omstandigheden hiertoe aanleiding geven, heeft VA het recht om haar prijzen te wijzigen.

4.5. Indien VA tijdens het uitvoeren van de overeenkomst signaleert dat zij meer uren dan oorspronkelijk overeengekomen zal besteden aan de uitvoering van de opdracht, zullen partijen in samenspraak een aanvullend aantal uren afspreken.
4.6. VA zal haar werkzaamheden elke 4 weken achteraf factureren, tenzij anders overeengekomen.
4.7. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum te zijn voldaan, tenzij anders overeengekomen, op de factuur een andere betaaltermijn staat of de werkzaamheden eerder dienen aan te vangen.
4.8. Klant is van rechtswege in verzuim, indien zij haar betalingsverplichtingen niet nakomt binnen de gestelde betalingstermijn. Vanaf het moment dat klant in verzuim is, tot aan het moment dat de factuur volledig is voldaan, zal wettelijke rente verschuldigd zijn.
4.9. Indien klant in gebreke of in verzuim is, komen alle redelijke kosten die VA maakt om de vordering te innen voor rekening van klant.
4.10. Indien klant zich in een staat van liquidatie, faillissement of surseance van betaling bevindt, zijn alle vorderingen van VA op klant direct opeisbaar. Eventueel verleende licenties komen in dit geval meteen te vervallen.

Artikel 5 - Informatieverstrekking

5.1. Klant dient alle benodigde gegevens voor het uitvoeren van de overeenkomst tijdig aan VA ter beschikking te stellen.
5.2. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aangeleverde informatie. Dit geldt ook voor informatie die door derden wordt aangeleverd.
5.3. VA zal vertrouwelijk met de gegevens omgaan.
5.4. Indien klant onjuiste gegevens aanlevert of deze niet tijdig aanlevert, waardoor de overeenkomst niet of niet geheel uitgevoerd kan worden of er hierdoor vertraging ontstaat, komen eventueel daaruit voortkomende extra kosten voor rekening van klant.
5.5. Indien klant gevraagde informatie aanlevert via digitale informatiedragers, bestanden of software, staat zij ervoor in dat deze geen virussen, defecten of andere schadelijke factoren bevatten.
5.6. Klant vrijwaart VA voor alle schade die ontstaat door het niet voldoen aan de verplichtingen uit dit artikel.

Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst

6.1. VA voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij houdt daarbij, voor zover mogelijk, rekening met de wensen en ter beschikking gestelde informatie van klant. Klant kan VA echter niet verantwoordelijk houden voor het niet behalen van het gewenste resultaat.
6.2. VA zal de door haar beschikbare werktijden aangeven in de offerte.
6.3. Klant dient de benodigde bevoegdheden noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst, zoals inloggegevens, aan VA te overhandigen.
6.4. Indien er een deadline is verbonden aan de opdracht, is het aan VA om te bepalen of de deadline haalbaar is.

6.5. Indien de werkzaamheden het aanleveren van content inhouden, zoals het opstellen van een nieuwsbrief, zal VA een levertijd afspreken met klant. De levertijd vangt aan nadat VA de benodigde informatie voor het uitvoeren van de werkzaamheden heeft ontvangen. Het voorgaande lid is in dit geval eveneens van toepassing.
6.6. Een levertermijn kan nooit als fatale termijn beoordeeld worden. Wanneer VA een levertermijn overschrijdt, is zij niet van rechtswege in verzuim.
6.7. VA heeft aan haar plicht tot het leveren van content voldaan, indien zij de content aan klant heeft aangeboden. Klant kan zich niet beroepen op de afgesproken levertermijn, indien zij na het aanleveren van de content wenst dat VA revisies uitvoert.
6.8. VA behoudt zich het recht voor om de overeengekomen werkzaamheden uit te laten voeren door derden.
6.9. Werkzaamheden zullen in beginsel worden uitgevoerd vanuit huis. Wanneer de uitvoering van de overeenkomst op locatie bij klant plaats dient te vinden, zal VA gebruik maken van de faciliteiten van klant.
6.10. VA voert geen opdrachten uit die in strijd zijn met de wet of niet overeenstemmen met haar professionaliteit.

Artikel 7 - Wijziging en annulering

7.1. Wanneer gedurende de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is de uit te voeren werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen VA en klant tijdig en in samenspraak de overeenkomst aanpassen. Een wijziging of aanvulling kan resulteren in meerwerk. VA zal in dit geval een aanvullende offerte sturen aan klant. Indien de wijziging of aanvulling resulteert in extra kosten, een verandering van de kwaliteit, of beïnvloeding van het tijdstip van voltooiing, zal VA klant hiervan op de hoogte stellen.
7.2. Indien zich nieuwe feiten of omstandigheden voordoen, die een verstoring van de vertrouwensrelatie met zich meebrengen, is VA bevoegd de overeenkomst te beëindigen. VA is in dit geval geen schadevergoeding aan klant verschuldigd.
7.3. In het geval dat VA onverhoopt verhinderd is, stelt zij klant hiervan zo snel mogelijk op de hoogte. Partijen zullen in samenspraak proberen de periode of (eind)datum van de uit te voeren werkzaamheden te verzetten. Indien verzetten niet mogelijk is, probeert VA vervanging te verzorgen. Wanneer dit niet mogelijk is, is klant gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Indien klant van dit recht gebruikmaakt, zal de betalingsverplichting vervallen voor het gedeelte van de overeenkomst waar nog geen uitvoering aan is gegeven. Klant heeft, wanneer zij gebruikmaakt van het recht tot ontbinding, echter geen recht op het vorderen van een aanvullende schadevergoeding.
7.4. Indien klant de overeenkomst wenst te annuleren, dient zij dit schriftelijk te doen. Annulering tot 30 kalenderdagen voor de aanvang van de opdracht is kosteloos. Wanneer klant een overeenkomst voor bepaalde tijd binnen 30 kalenderdagen voor de aanvang van de werkzaamheden wenst te annuleren, is VA gerechtigd om op basis van de volgende onderdelen (a tot en met d) een annuleringsvergoeding in rekening te brengen:
a. Annulering tussen 30 tot 14 kalenderdagen voor de aanvang van de opdracht, resulteert in betaling van 25% van de overeengekomen prijs.

b. Annulering tussen 14 tot 7 kalenderdagen voor de aanvang van de opdracht, resulteert in betaling van 50% van de overeengekomen prijs.
c. Annulering binnen 7 kalenderdagen voor aanvang van de opdracht, resulteert in betaling van 75% van de overeengekomen prijs.
7.5. Indien klant een overeenkomst voor bepaalde tijd tussentijds wenst te annuleren, is zij de reeds gemaakte kosten en gewerkte uren en 50% van de resterende kosten en uren aan VA verschuldigd.
7.6. Indien klant aangeeft de uit te voeren werkzaamheden te willen verzetten, zullen de kosten die met dit verzetten gepaard gaan doorberekend worden aan klant.

Artikel 8 - Overmacht

8.1. Onder overmacht wordt, buiten wat in de wet is bepaald, verstaan: de verhindering van de uitvoering van de overeenkomst door omstandigheden die VA of klant redelijkerwijs niet kunnen beïnvloeden. Voorbeelden van overmacht zijn ziekte, ongevallen, brand, een pandemie, epidemie of overheidsmaatregelen. De voorgaande opsomming is niet limitatief.
8.2. Indien er sprake is van overmacht of andere omstandigheden waardoor de uitvoering van de overeenkomst niet (verder) voltooid kan worden, zal de uitvoering van de overeenkomst verplaatst worden. De betalingsverplichting blijft dan voortbestaan, tenzij anders overeengekomen.
8.3. Als klant de werkzaamheden wil verplaatsen vanwege een pandemie of epidemie, ondanks dat overheidsmaatregelen de doorgang (al dan niet in aangepaste vorm), niet verhinderen, heeft VA het recht om de hiermee samenhangende kosten door te berekenen.

Artikel 9 - Aansprakelijkheid

9.1. VA is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan uit de overeenkomst, tenzij deze schade door opzet of grove schuld is veroorzaakt.
9.2. VA is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit werkzaamheden die zijn uitgevoerd op basis van door klant of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
9.3. VA is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste toestemming volgens de AVG en overige wettelijke vereisten waar klant aan dient te voldoen.
9.4. VA is niet aansprakelijk voor (schade die voortvloeit uit) door klant of door derden aangebrachte wijzigingen in door haar gemaakte documenten of andere materialen.
9.5. Klant is zelf verantwoordelijk voor het toepassen en opvolgen van advies dat is gegeven tijdens de uitvoering van de overeenkomst.
9.6. VA is niet verantwoordelijk voor daden en handelingen van derden.
9.7. Indien door VA opgestelde documenten of andere materialen schrijffouten bevatten, is VA niet aansprakelijk voor (gevolgen van) deze verschrijvingen. Dit geldt eveneens voor verschrijvingen in (software)systemen van klant, zoals een online agenda. Voor andere fouten is VA evenmin aansprakelijk, wanneer de handelingen of materialen waar de fouten betrekking op hebben, zijn goedgekeurd door (een medewerker van) klant.
9.8. Klant is zelf verantwoordelijk voor het ondertekenen van offertes en het betalen van facturen van derden die zijn ingeschakeld om de overeenkomst uit te voeren.
9.9. VA is niet verantwoordelijk voor zaken buiten haar controle, zoals verlies, diefstal, vernieling of beschadiging van persoonlijke eigendommen.

9.10. Indien klant schade aanbrengt aan materiaal dat door VA ter beschikking is gesteld ter uitvoering van de overeenkomst, is klant gehouden de taxatiewaarde van dit materiaal te vergoeden.
9.11. Indien VA een schadevergoeding is verschuldigd voor directe schade, bedraagt de schadevergoeding niet meer dan het mogelijke bedrag dat een door haar afgesloten aansprakelijkheidsverzekering uitkeert. Wanneer de verzekeraar niet uitkeert, is de schadevergoeding beperkt tot tweemaal de in de overeenkomst afgesproken prijs, tenzij de redelijkheid en billijkheid anders verlangt. Indien de overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, zal de schadevergoeding niet meer bedragen dan het bedrag dat twee maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade in rekening is gebracht, tenzij anders overeengekomen.
9.12. Klant vrijwaart VA tegen iedere aanspraak van derden die voortvloeien uit de door VA uitgevoerde of uit te voeren werkzaamheden.

Artikel 10 - Intellectueel eigendom

10.1. Op alle door VA ter beschikking gestelde documenten of andere materialen rusten intellectuele eigendomsrechten, deze blijven bij VA. Het is klant niet toegestaan materiaal te verveelvoudigen, te verkopen, openbaar te maken of aan te leveren aan derden buiten de licentie of overeengekomen doelen.
10.2. Indien klant handelt in strijd met de bepalingen uit dit artikel, wordt dit gezien als een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van VA.
10.3. Indien er sprake is van een inbreuk zoals benoemd in het voorgaande lid, zal dit resulteren in een direct opeisbare vergoeding. Deze vergoeding bedraagt driemaal het gebruikelijke licentietarief, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade, en zal aan klant kenbaar gemaakt worden door middel van een sommatiebrief.
10.4. VA kan content die zij gemaakt heeft ter uitvoering van de overeenkomst gebruiken voor haar portfolio.
a. Indien geen persoonsgegevens zichtbaar zijn, mag VA content opnemen in het portfolio, tenzij klant hier bezwaar tegen heeft en dit vooraf schriftelijk aan VA kenbaar maakt.
b. Indien persoonsgegevens zichtbaar zijn in de content, zal VA vooraf toestemming vragen aan klant, alvorens de content in het portfolio op te nemen. Hiervoor wordt gewerkt met een toestemmingsformulier.

Artikel 11 - Bijzondere bepalingen

11.1 Klant en VA zijn beide verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij verkregen hebben in het kader van de overeenkomst. Informatie is vertrouwelijk, indien dit is medegedeeld of blijkt uit de aard van de verschafte informatie.

Artikel 12 - Klachten

12.1. Indien klant een klacht heeft, dient zij deze binnen 1 kalendermaand na het ontstaan van de klacht schriftelijk en voorzien van motivatie kenbaar te maken. VA zal binnen 7 werkdagen na het ontvangen van de klacht schriftelijk reageren.
12.2. Indien een klacht buiten deze periode kenbaar wordt gemaakt, is VA niet gehouden de klacht in behandeling te nemen of gerechtigd extra kosten voor de behandeling van de klacht in rekening te brengen.

12.3. VA dient in de gelegenheid te worden gesteld het gebrek waar de klacht op van toepassing is te herstellen.
12.4. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 13 - Geschillenbeslechting

13.1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
13.2. Indien zich een geschil tussen klant en VA voordoet, zullen zij eerst proberen dit geschil in samenspraak te beslechten. Partijen zullen enkel wanneer dit niet lukt een beroep doen op de rechter.
13.3. Geschillen tussen klant en VA zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin VA is gevestigd, tenzij de wet anders verplicht.
13.4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegenover VA en betrokken derden 12 maanden.