

ALGEMENE VOORWAARDEN ANNEMARIE VIRTUAL SUPPORT

ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. Annemarie Virtual Support: de eenmanszaak Annemarie Virtual Support, gevestigd te Heerenveen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 82490236.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Annemarie Virtual Support een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Annemarie Virtual Support voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het als virtual assistant ondersteunen van ondernemers met social media beheer en bij het bouwen van een online business door middel van technische office support voor het ontwikkelen, bouwen en onderhouden van websites, webshops en leeromgevingen, e-mailautomatiseringen bouwen en onderhouden en ondersteuning bij webinars.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Annemarie Virtual Support en klant krachtens welke Annemarie Virtual Support de dienst zal uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.
- 1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.
- 1.8. Advies: het resultaat van de werkzaamheden van Annemarie Virtual Support.
- 1.9. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Annemarie Virtual Support worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.
- 1.10. Website: www.annemarievirtualsupport.nl.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Annemarie Virtual Support gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, overige verrichte handelingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door ondertekening van een overeenkomst of opdrachtbevestiging dan wel een akkoord via de e-mail,

verklaart de klant dat zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van Annemarie Virtual Support en dat zij met deze voorwaarden akkoord gaat.

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

2.4. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op handelingen van derden en/of leveranciers die door Annemarie Virtual Support zijn ingehuurd betreffende het uitvoeren van de levering of dienst.

2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt door in gebruik name van deze algemene voorwaarden verworpen.

ARTIKEL 3. OFFERTES EN AANBIEDINGEN

- 3.1. Offertes van Annemarie Virtual Support zijn 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. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
- 3.2. Annemarie Virtual Support zal in de offerte aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van de offerte. De in de offerte genoemde prijzen gelden voor de in de offerte genoemde periode, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders afgesproken. In de offerte staat tevens de overeengekomen prijs van de gekozen dienst/product dan wel het gebruikelijke uurtarief van Annemarie Virtual Support met een vooraf geschat aantal uren en/of het tarief.
- 3.3. De in de offerte genoemde prijzen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
- 3.4. Afspraken over deadlines worden in de offerte schriftelijk overeengekomen. Indien levering door Annemarie Virtual Support afhangt van feedback of input van de klant, is Annemarie Virtual Support nimmer aansprakelijk voor vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. Annemarie Virtual Support is dan gerechtigd de deadline eenzijdig te verschuiven. Tevens is het de

verantwoordelijkheid van de klant om Annemarie Virtual Support van voldoende opdrachten te voorzien om aan de in de offerte opgenomen uren te kunnen voldoen. Indien de klant te weinig opdrachten heeft voor het in de offerte overeengekomen aantal uren, is de klant verplicht de overeengekomen uren aan Annemarie Virtual Support uit te betalen, ook als hiervoor niet gewerkt is.

3.5. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door de klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Annemarie Virtual Support het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.

3.6. Annemarie Virtual Support behoudt zich het recht voor om een aanbetaling van 50% aan de klant te factureren alvorens zij de opdracht gaat uitvoeren. Alle vervolgfacturen zullen op de eerste van de maand verstuurd worden. Tevens behoudt Annemarie Virtual Support zich het recht voor om de uit te voeren werkzaamheden vooraf te factureren.

3.7. Alle door Annemarie Virtual Support gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, exclusief btw en overige vastgestelde heffingen en/of retributies en kosten van derden voor advies tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

3.8. Annemarie Virtual Support behoudt zich het recht om prijzen tussentijds te wijzigen. Indien de prijzen van aangeboden producten stijgen na totstandkoming van de overeenkomst, dan is klant gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of bepaling zijn hierbij uitgesloten.

3.9. Annemarie Virtual Support is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor fouten in de offerte wanneer de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.10. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Annemarie Virtual Support zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van bedoelde offerte, aanbod of welke overeenkomst dan ook, dan is Annemarie Virtual Support bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

ARTIKEL 4. OVEREENKOMST EN MEERWERK

4.1. Een overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant op enigerlei wijze een mededeling aan Annemarie Virtual Support verricht inhoudende de aanvaarding van een offerte of een aanbieding.

4.2. Na het tot stand komen van een overeenkomst kan deze enkel met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.

4.3. Na het tot stand komen van een overeenkomst, zal Annemarie Virtual Support binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering van de diensten.

4.4. Annemarie Virtual Support heeft het recht bepaalde dienstverlening uit te laten voeren door derden zonder dat zij de klant daarvan op de hoogte dient te stellen. Indien door de uitvoering van de dienstverlening door derden meerkosten worden gemaakt zullen deze na overleg aan de klant worden doorberekend.

4.5. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de klant en Annemarie Virtual

Support zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.

4.6. Indien de klant een overeenkomst met Annemarie Virtual Support wenst te ontbinden of annuleren komt hem dit recht enkel toe indien zij bij ontbinding van de overeenkomst overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden of ingeval van annulering 30 procent van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium.

4.7. Indien Annemarie Virtual Support, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen is in de offerte of opdrachtbevestiging, is Annemarie Virtual Support gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan klant in rekening te brengen. Indien klant bezwaar heeft tegen de meerkosten die Annemarie Virtual Support in rekening wenst te brengen, heeft klant het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij de klant gehouden is het tot dusver door Annemarie Virtual Support uitgevoerde werk te vergoeden.

4.8. Wijzigingen in een oorspronkelijke opdracht door toedoen van de klant kan de overeengekomen tijdsplanning en de kosten voor uitvoering beïnvloeden. De meerkosten die het gevolg zijn van wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht door de klant zijn voor rekening van klant. Annemarie Virtual Support zal, voor zover dit binnen haar mogelijkheden ligt, voorafgaand aan de werkzaamheden een opgave doen van de meerkosten.

4.9. De kosten voor het adverteren (het advertentiebudget) wordt niet opgenomen in de offerte, deze kosten zijn voor de klant zelf en worden derhalve niet door Annemarie Virtual Support gefactureerd.

ARTIKEL 5. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR ANNEMARIE VIRTUAL SUPPORT

5.1. Annemarie Virtual Support garandeert dat de haar verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

5.2. Annemarie Virtual Support spant zich in om de gegevens die Annemarie Virtual Support voor de klant opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Bij kenbaar gemaakte klachten van de klant over de geleverde diensten en/of producten dient Annemarie Virtual Support met klant in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.

5.4. Annemarie Virtual Support is gerechtigd om voor promotionele doeleinden zoals reviews de gegevens (naam, bedrijfsnaam en functie) van de klant te publiceren op de website van Annemarie Virtual Support en/of overige promotionele uitingen van Annemarie Virtual Support.

5.5. Annemarie Virtual Support streeft ernaar alle werkzaamheden online te laten plaatsvinden. Indien de klant kenbaar maakt de werkzaamheden op een andere

locatie te willen laten plaatsvinden, kan er in overleg met Annemarie Virtual Support een andere afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze andere locatie zijn voor rekening van de klant.

5.6. De klant is gehouden tot betaling van de reiskosten welke door Annemarie Virtual Support worden gemaakt ten behoeve van het uitvoeren van haar diensten. De vergoeding bedraagt €0,25 ex btw per kilometer. Reisuren kunnen tevens in rekening gebracht worden.

5.7. De klant is de eindverantwoordelijke voor de juistheid van de gegevens binnen de door Annemarie Virtual Support geleverde diensten. Annemarie Virtual Support biedt de uitgevoerde werkzaamheden aan de klant aan ter controle alvorens de opdracht definitief wordt uitgevoerd/ingepland. Na akkoord van de klant met betrekking, is Annemarie Virtual Support niet verantwoordelijk voor fouten en/of onjuistheden.

ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR DE KLANT

6.1. De klant dient zich in beginsel te houden aan de in deze voorwaarden neergelegde bepalingen, tenzij anders overeengekomen.

6.2. De klant dient Annemarie Virtual Support te voorzien van alle juiste gegevens waarvan klant redelijkerwijs kan voorzien dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst. De klant is in ieder geval verplicht Annemarie Virtual Support onverwijld op de hoogte te stellen, dan wel op de hoogte te laten stellen door een derde, van wijzigingen in persoonsgegevens, bedrijfsgegevens of overige informatie waar Annemarie Virtual Support om verzoekt.

6.3. Indien in uitzondering op artikel 6.2 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Annemarie Virtual Support zijn verstrekt, heeft Annemarie Virtual Support het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de klant in rekening te brengen.

6.4. De klant stelt Annemarie Virtual Support steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, email en desgevraagd, zijn/haar bankrekeningnummer.

6.5. Bij klachten over de door Annemarie Virtual Support geleverde diensten en/of producten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan Annemarie Virtual Support binnen 8 dagen na levering van de dienst. De klant vrijwaart Annemarie Virtual Support één jaar na levering van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde diensten en/of producten.

6.6. Binnen de opdracht is het mogelijk om door middel van het in de offerte opgenomen revisierondes feedback en/of revisies aan Annemarie Virtual Support door te geven in verband met de uitgevoerde diensten.

Correcties kunnen binnen de omvang van de offerte worden aangeleverd mits dit niet leidt tot verandering van de opdracht. De feedback dient binnen 7 dagen te worden aangeleverd aan Annemarie Virtual Support.

6.7. In geval van wijziging van de opdracht, feedback die na 7 dagen wordt aangeleverd of wanneer de klant om een extra revisieronde verzoekt, zal door Annemarie Virtual Support meerwerk zoals genoemd in artikel 4.7

aan de klant worden doorberekend. Correcties die leiden tot verandering van de opdracht zullen ook worden doorberekend aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief van Annemarie Virtual Support.

6.8. De klant dient zelf reservekopieën te maken van alle materialen/gegevens als omschreven in artikel 6.2 die Annemarie Virtual Support nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is Annemarie Virtual Support niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

6.9. Wanneer Annemarie Virtual Support inloggegevens aan de klant verstrekt dan is klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Annemarie Virtual Support is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de inloggegevens en mag erop vertrouwen dat de klant degene is die inlogt door middel van de aan de klant verstrekte inloggegevens.

6.10. De klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst tussen de klant en Annemarie Virtual Support tijdens de samenwerking of uit andere bron hebben verkregen. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door de andere partij is medegedeeld of als dit blijkt uit de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

6.11. Het is de klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen binnen de systemen, ingeplande advertenties en de ingerichte marketingonderdelen zonder voorafgaand overleg met Annemarie Virtual Support. Indien de klant toch zelf, en zonder voorafgaand overleg met Annemarie Virtual Support, wijzigingen aanbrengt is Annemarie Virtual Support niet verantwoordelijk voor de gevolgen hiervan.

6.12. De klant dient Annemarie Virtual Support volledige toegang te verlenen tot de te gebruiken systemen, Google Analytics en de te raadplegen beeldbank.

6.13. De klant is verplicht, na overleg met Annemarie Virtual Support, zelf de benodigde licenties voor de e-mail service providers af te sluiten.

ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

7.1. De door Annemarie Virtual Support te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en worden in overleg met klant vastgesteld. De door Annemarie Virtual Support opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de klant. De klant dient de benodigde gegevens en/of materialen binnen 14 werkdagen na akkoord op de offerte aan Annemarie Virtual Support aan te leveren, tenzij anders overeengekomen. Annemarie Virtual Support behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren welke binnen 24 uur uitgevoerd moeten worden. De klant is bevoegd opdrachten bij Annemarie Virtual Support neer te leggen, maar wanneer Annemarie Virtual Support niet beschikbaar is, kan de klant hier geen rechten aan ontlenuen.

7.2. Een door Annemarie Virtual Support vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van

een leveringstermijn raakt Annemarie Virtual Support niet van rechtswege in verzuim.

7.3. Bij overschrijding van de levertermijn met meer dan 30 dagen, komt de klant de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien Annemarie Virtual Support, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

7.4. De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Annemarie Virtual Support mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2.

7.5. Aan de leveringsplicht van Annemarie Virtual Support zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Annemarie Virtual Support geleverde zaken een keer aan de klant zijn aangeboden.

ARTIKEL 8. BETALING

8.1. De betalingsverplichting van de klant vangt aan op de dag waarop de overeenkomst tot stand komt.

8.2. Alle door Annemarie Virtual Support verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Annemarie Virtual Support is gerechtigd de in de offerte overeengekomen te werken uren vooraf in rekening te brengen.

8.3. Indien klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is.

8.4. In geval van niet tijdige betaling kan Annemarie Virtual Support besluiten haar werkzaamheden tijdelijk stil te leggen tot het moment van betaling. Indien een niet tijdige betaling regelmatig voorkomt, kan Annemarie Virtual Support besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen.

8.5. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels-)rente, gehouden tot betaling van de volledige vergoeding van zowel buitengerechtigde als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- excl. BTW bedragen en tevens de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en de eventuele gerechtelijke procedure bij de rechtbank of het gerechtshof.

8.6. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de klant wordt gelegd, de klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

8.7. In bovenstaande gevallen heeft Annemarie Virtual Support voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.8. De klant gaat er mee akkoord dat Annemarie Virtual Support elektronisch factureert. Indien de klant een factuur per post wenst te ontvangen dan behoudt Annemarie Virtual Support zich het recht om hiervoor meerkosten à €2,50 per factuur te berekenen.

8.9. De klant kan bezwaren tegen de door Annemarie Virtual Support verzonden facturen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Annemarie Virtual Support kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Annemarie Virtual Support een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.10. Alle door Annemarie Virtual Support geleverde producten en diensten blijven eigendom van Annemarie Virtual Support totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Annemarie Virtual Support zijn voldaan.

ARTIKEL 9. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM & INTELLECTUEEL EIGENDOM

9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, adviezen, offertes, onderzoeken, rapporten, processen, strategieën, content alsmede voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij Annemarie Virtual Support tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De door Annemarie Virtual Support geleverde diensten en/of producten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden veelevoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.3. De inhoud van de website van Annemarie Virtual Support, waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Annemarie Virtual Support 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 veelevoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van Annemarie Virtual Support.

9.4. Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door Annemarie Virtual Support ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusieve eigendom van Annemarie Virtual Support, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.5. Annemarie Virtual Support is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van Annemarie Virtual Support plaatst. Indien de door klant geplaatste informatie/content op enige wijze inbreuk maakt op de rechten van derden of in strijd is met wet en regelgeving zal de klant Annemarie Virtual Support vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.

9.6. Iedere handeling welke in strijd is met artikel 9.2 en artikel 9.3 wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.

9.7. Bij inbreuk heeft Annemarie Virtual Support recht op een vergoeding ter hoogte van tenminste twee maal de door haar gehanteerde licentievergoeding voor een

dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

9.8. Alle door de klant gepubliceerde informatie via de door Annemarie Virtual Support geleverde producten/diensten blijven eigendom van de klant.

ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

10.1. Iedere overeenkomst tussen Annemarie Virtual Support en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst waarbij Annemarie Virtual Support gehouden is haar verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. Annemarie Virtual Support kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten of de mate waarin het leveren van de diensten bijdraagt aan het door de klant en Annemarie Virtual Support gestelde doel.

10.2. De klant is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van handelingen zoals geadviseerd door Annemarie Virtual Support.

10.3. Indien Annemarie Virtual Support onverhoopt hetgeen bepaald in artikel 10.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 2 maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Dit bedrag is niet hoger dan €3.000,-.

Wanneer sprake is van een duurovereenkomst, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de laatst betaalde factuur door klant.

10.4. In aanvulling op artikel 10.3 is Annemarie Virtual Support dan alleen aansprakelijk voor directe schade.

Onder directe schade dient men uitsluitend te 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 Annemarie Virtual Support aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Annemarie Virtual Support toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

10.5. Annemarie Virtual Support sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van door Annemarie Virtual Support geleverde diensten en/of producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet aan de kant van Annemarie Virtual Support.

10.6. Annemarie Virtual Support is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de overeenkomst.

10.7. Klant vrijwaart Annemarie Virtual Support voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatige, dan wel onzorgvuldige

gebruik van de aan de klant geleverde producten en diensten van Annemarie Virtual Support.

10.8. Annemarie Virtual Support is niet aansprakelijk voor het gebruik en de werking van software, plugins, thema's of applicaties die niet door Annemarie Virtual Support zijn gebruikt en/of geïnstalleerd.

10.9. Annemarie Virtual Support is niet gehouden tot het maken van back-ups van de door de klant op de servers van Annemarie Virtual Support geplaatste informatie en/of de website die Annemarie Virtual Support in beheer krijgt. Het is derhalve de verantwoordelijkheid van de klant om back-ups te maken van de op de servers bij Annemarie Virtual Support opgeslagen informatie. Annemarie Virtual Support aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de teloorgang van informatie.

ARTIKEL 11. ONDERBREKING VAN DE DIENSTEN EN OVERMAGHT

11.1. Annemarie Virtual Support is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Indien de overmacht gedurende een termijn van 60 dagen blijft voortbestaan, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend.

11.2. Annemarie Virtual Support is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Annemarie Virtual Support weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Annemarie Virtual Support kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortvloeiend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is aan een derde partij met wie Annemarie Virtual Support een overeenkomst is aangegaan.

11.3. Naast het bepaalde in lid 11.1 is onder overmacht zeker te verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie is aangenomen.

11.4. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke van de wil van Annemarie Virtual Support onafhankelijke omstandigheid – ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst reeds te voorzien – die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen: werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van Annemarie Virtual Support of Annemarie Virtual Support zelf, transportmoeilijkheden, brand, epidemieën, pandemieën, overheidsmaatregelen, bedrijfsstoringen bij Annemarie Virtual Support, wanprestatie door leveranciers van Annemarie Virtual Support waardoor Annemarie Virtual Support haar verplichtingen jegens de klant niet (meer) kan nakomen alsmede andere ernstige storingen in het bedrijf van Annemarie Virtual Support of diens leveranciers.

11.5. Bij overmacht heeft Annemarie Virtual Support ter keuze het recht om de termijn van levering met de duur der overmacht te verlengen of de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd, te ontbinden zonder dat Annemarie Virtual Support in welke vorm dan ook

gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding, behoudens krachtens het bepaalde in artikel 78 Boek 6 Burgerlijk Wetboek.

ARTIKEL 12. DUUR OVEREENKOMST EN BEËINDIGING

12.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de offerte anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

12.2. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door klant is uitgesloten, onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde.

12.3. Beide partijen, zowel klant als Annemarie Virtual Support, komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

12.4. In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.3 kan Annemarie Virtual Support de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:

- aan klant (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- ten aanzien van klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat klant niet aan zijn of haar betalingsverplichting bij verlenging van de overeenkomst kan voldoen;
- klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de overeenkomst met Annemarie Virtual Support voortvloeiende verplichting;
- klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Annemarie Virtual Support;
- klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
- bij terugkerende betalingsproblemen.

12.5. Annemarie Virtual Support zal wegens een beëindiging, zoals bepaald in artikel 12.4. nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

12.6. Indien klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.3 en 12.4 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die Annemarie Virtual Support vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.7. Annemarie Virtual Support behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds

bestaande overeenkomsten. Indien Annemarie Virtual Support overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt zij klant hiervan op de hoogte. Het staat klant vervolgens vrij om de overeenkomst te ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden gelding krijgen of tot ten hoogste 7 dagen na het inwerking treden van deze nieuwe algemene voorwaarden.

ARTIKEL 13. CONFORMITEIT

13.1. Annemarie Virtual Support zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van de klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat, zullen de klant en Annemarie Virtual Support in overleg treden om het geleverde alsnog aan de beoogde resultaten te laten voldoen.

13.2. In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 13.1, zullen de kosten voor het meerwerk als bedoeld in dat artikel overeenkomstig het normale tarief van Annemarie Virtual Support worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inzien van Annemarie Virtual Support aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Annemarie Virtual Support.

13.3. Mocht vast komen te staan dat de gebrekkigheid van de door Annemarie Virtual Support te leveren diensten en/of producten voor rekening komt van Annemarie Virtual Support, heeft de klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, behoudens hetgeen bepaald in deze voorwaarden.

ARTIKEL 14. BIJZONDERE BEPALINGEN ABONNEMENTEN ANNEMARIE VIRTUAL SUPPORT

14.1 Annemarie Virtual Support biedt verschillende abonnementen aan. De klant kan het abonnement via de e-mail aanvragen.

14.2. Het abonnement kan voor het in de offerte opgenomen aantal uur per maand worden afgenomen. Annemarie Virtual Support houdt vervolgens een urenregistratie per uur bij. De klant kan Annemarie Virtual Support te allen tijde verzoeken om de urenregistratie aan de klant te overleggen.

14.3. In geval van afsluiten van een abonnement gaat de klant ermee akkoord dat er maandelijks vooruit gefactureerd wordt betreffende het aantal uur naar de keuze van de klant.

14.4. Het abonnement heeft een minimale looptijd van 3 maanden, tenzij anders aangegeven. Vervolgens kan er tegen elk einde van de maand worden opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn van een maand.

14.5. Het abonnement wordt automatisch verlengd met de duur van één maand, tenzij er tijdig wordt opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn.

14.6. Indien tijdens de abonnementsduur meer werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd dan in eerste instantie binnen het abonnement is opgenomen, dan is Annemarie Virtual Support gerechtigd meerwerk zoals genoemd in artikel 4.7 aan de klant te factureren.

14.7. Iedere maand kan slechts twee uur van de niet gebruikte uren meegenomen worden naar de volgende maand.

14.8. Indien nodig kan het pakket wijzigen van aantal uur, indien dit een vermindering van uren betreft, zal de vermindering twee maanden na de maand waarin de vermindering verzocht wordt, plaatsvinden (bijv. augustus minder uren aangevraagd, dit gaat in per 1 oktober). Indien het een vermeerdering van uren betreft, gaat dit direct in.

14.9. Indien de klant over gaat tot annulering van de overeengekomen ingeplande diensten, is de klant gehouden tot het betalen van een vergoeding voor de gereserveerde tijd/dan wel wordt de ingeplande tijd in rekening gebracht en/of van het abonnement gehaald:

- annulering tot 14 dagen voor aanvang van de ingeplande diensten; de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 30% van het in de offerte overeengekomen bedrag/de uren worden in rekening gebracht/van het abonnement gehaald;
- annulering tot 7 dagen voor aanvang van de ingeplande diensten; de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 50% van het in de offerte overeengekomen bedrag/ de uren worden in rekening gebracht/van het abonnement gehaald g;
- annulering tussen 48 uur en 24 uur voor aanvang van de ingeplande diensten; de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 75% van het in de offerte overeengekomen bedrag/ de uren worden in rekening gebracht/van het abonnement gehaald;
- annulering tot 24 uur voor aanvang van de ingeplande diensten; de klant is gehouden tot het betalen van een vergoeding van 85% van het in de offerte overeengekomen bedrag/ de uren worden in rekening gebracht/van het abonnement gehaald.

ARTIKEL 15. BIJZONDERE BEPALINGEN STRIPPENKAARTEN

15.1 Annemarie Virtual Support biedt verschillende strippenkaarten aan. De klant kan deze strippenkaart(en) via de e-mail aanvragen.

15.2 De strippenkaart kan voor 5 of 10 uur worden afgenomen. De strippenkaart wordt via de e-mail aangevraagd, Annemarie Virtual Support houdt vervolgens een urenregistratie bij. De klant kan Annemarie Virtual Support te allen tijde verzoeken om de urenregistratie aan de klant te overleggen.

15.3 De strippen op de strippenkaart gaan per 60 minuten.

15.4 De strippenkaarten zijn maximaal 6 maanden geldig, restitutie van de openstaande strippen is niet mogelijk.

ARTIKEL 16. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

16.1. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Annemarie Virtual Support en de klant in overleg treden teneinde nieuwe

bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

16.2. Indien de klant in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor Annemarie Virtual Support alleen bindend indien en voor zover deze door Annemarie Virtual Support uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

16.3. Indien Annemarie Virtual Support op eigen initiatief ten gunste van de klant afwijkt van de Algemene Voorwaarden, kunnen daar door de klant nimmer enige rechten aan ontleend worden.

16.4. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing.

16.5. Rechten en plichten voortvloeiende uit een overeenkomst kunnen slechts door de klant op een derden worden overgedragen indien Annemarie Virtual Support hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

16.6. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Annemarie Virtual Support partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

16.7. De klant en Annemarie Virtual Support zullen eventuele geschillen eerst in onderling overleg en in der minnen proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter.

16.8. Indien dwingendrechtelijk regels niet anders bepalen, is in eerste instantie de bevoegde rechter in het Arrondissement Noord-Nederland, bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Annemarie Virtual Support en de klant tenzij een wettelijke bepaling anders voorschrijft.

versie: juli 2021