

# ALGEMENE VOORWAARDEN

---

## ⇒ INTRODUCTIE

Ik ben Nicoline's Office (hierna, "ik, mij, mijn"), een eenmanszaak, gevestigd in Odijk en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 71317198. Mijn BTW nummer is: 71317198.

Heb jij (opdrachtgever) vragen over deze Algemene Voorwaarden, dan kan je op de volgende manieren contact met mij opnemen:

**E-mail:** [nicoline@nicolines-office.nl](mailto:nicoline@nicolines-office.nl)

**Telefoon:** +31 6 51237002

**Schriftelijk:** Beukelaar 62, 3984 AC, Odijk

---

## ⇒ ARTIKEL 1 DEFINITIES

- 1.1. Jij, je, jouw:** de opdrachtgever - natuurlijke of rechtspersoon (geen consument) met wie ik een overeenkomst sluit;
  - 1.2. Wij, we, ons:** Nicoline's Office en de opdrachtgever;
  - 1.3. Schriftelijk:** waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken van 'schriftelijk', wordt tevens bedoeld elektronische communicatie zoals e-mail, zolang de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.
- 

## ⇒ ARTIKEL 2 TOEPASSING

- 2.1.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en overeenkomst van, bij of met mij en alle overige werkzaamheden verricht of te verrichten door of namens mij.
  - 2.2.** Wij kunnen in goed overleg afspraken maken die afwijken van deze algemene voorwaarden, indien dit schriftelijk wordt vastgelegd.
  - 2.3.** Indien ik niet steeds de strikte naleving van deze voorwaarden verlang, betekent dit niet dat deze voorwaarden niet van toepassing zijn of dat ik in de toekomst niet de naleving van deze voorwaarden mag verlangen.
  - 2.4.** Ik heb het recht om deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. Hiervan zal ik jou tijdig op de hoogte stellen.
  - 2.5.** De toepasselijkheid van jouw algemene voorwaarden wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
  - 2.6.** Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.
- 

## ⇒ ARTIKEL 3 AANBIEDINGEN EN OFFERTES

- 3.1.** Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend. Als er geen andere termijn is afgesproken, is mijn offerte 30 dagen geldig.

- 3.2. Jij staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens jou verstrekte informatie waarop ik mijn aanbieding / offerte baseer.
- 3.3. Een samengestelde prijsopgave verplicht mij niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.4. Kennelijke fouten of vergissingen in publicaties, offertes, e-mailberichten en overeenkomsten binden mij niet.
- 3.5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

---

## ⇒ ARTIKEL 4 TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

4.1. Wanneer jij een website wilt laten ontwikkelen, een onderhoudscontract wilt afsluiten of mij wilt inschakelen als Virtual Assistant, stuur ik eerst een overeenkomst aan jou op. Onze overeenkomst voor de bouw van een website, voor onderhoud van een website of voor mijn dienstverlening als Virtual Assistant, komt tot stand, nadat ik de ondertekende overeenkomst heb ontvangen. Wil jij zelf leren om een website te bouwen? Dan komt onze overeenkomst tot stand, nadat jij de betaling voor de workshop op mijn website hebt uitgevoerd via IDEAL.

---

## ⇒ ARTIKEL 5 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

- 5.1. Ik zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, in mijn gebruikelijke stijl en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Ik kan echter geen gewenst resultaat garanderen (zoals een hogere positie in Google). Daarom neem ik een inspanningsverplichting op mij.
- 5.2. Ik kan de opdracht niet uitvoeren, zonder jouw medewerking. Waarschijnlijk heb ik op enig moment informatie, documenten en / of materialen van jou nodig. Jij verleent altijd jouw tijdige medewerking. Zo dien jij mij tijdig toegang te verschaffen - bijvoorbeeld door het verstrekken van inlogcodes - tot alle systemen en (social media) platformen die nodig zijn om de opdracht zo goed mogelijk uit te voeren. Daarnaast spreken we af dat er een vast contactpersoon wordt aangesteld waarmee ik zal communiceren over de opdracht. Als jij niet jouw medewerking verleent, mag ik mijn werkzaamheden tijdelijk stopzetten (opschorten). De uit de vertraging voortvloeiende kosten worden door mij volgens mijn gebruikelijke tarieven in rekening gebracht. Jij staat in voor de juistheid, volledigheid en de betrouwbaarheid van de door jou verstrekte gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
- 5.3. Ik voer de werkzaamheden in principe uit vanuit mijn eigen kantoor, tenzij wij iets anders hebben afgesproken. De workshop vindt plaats bij mij thuis. In overleg kan de workshop op een andere locatie plaatsvinden, maar hiervoor worden wel reiskosten in rekening gebracht. Als ik werkzaam ben op een locatie die jij hebt uitgekozen, zorg jij ervoor dat alle gewenste faciliteiten aanwezig zijn.
- 5.4. Het is mogelijk dat ik bij de uitvoering van de overeenkomst, zonder kennisgeving aan jou, besluit om derden in te schakelen. Artikelen 7:404 BW (uitvoering door bepaalde persoon) en 7:407 lid 2 (hoofdelijke aansprakelijkheid) zijn niet van toepassing.
- 5.5. Natuurlijk ga ik heel zorgvuldig om met de zaken / materialen / gegevens die aan mij door of vanwege jou zijn toevertrouwd. Ik aanvaard echter geen enkele aansprakelijkheid in verband daarmee (bijvoorbeeld door beschadiging, vermissing, vernietiging, et cetera). Ik ga ervan uit dat jij deze zaken / materialen / gegevens afdoende hebt verzekerd.
- 5.6. Indien gewenst komen wij gezamenlijk een tijdsplan en deadlines overeen. Dit tijdsplan (of een deadline) is indicatief en tevens afhankelijk van de mate van inspanning aan jouw zijde. Een tijdsplan of deadline is nooit "fataal". Dit betekent dat een vermelde of overeengekomen opleveringstermijn nooit als een fatale termijn kan worden beschouwd.

- 5.7.** Ik heb geen bewaarplicht m.b.t. de gebruikte / ontwikkelde materialen en gegevens na beëindiging van de overeenkomst. Jij dient van alle door jou aangeleverde bestanden een kopie te behouden. Bronbestanden worden niet aangeleverd.
- 5.8.** Voor de uitvoering van de overeenkomst ben ik vaak afhankelijk van (online) diensten of software van derde partijen. Ik ben niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welke hoofde ook, veroorzaakt door deze (online) diensten of software van derde partijen.
- 5.9.** Ik ben niet gehouden om werkzaamheden uit te voeren welke in strijd komen met mijn professionaliteit, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.
- 5.10.** Volg je een workshop? Dan installeer ik WordPress, het Beaver Builder thema en een aantal plugins. De website wordt gemaakt in een testomgeving. De testomgeving is beschikbaar tot een maand na afloop van de workshop. In de prijs zitten de licentiekosten voor het Beaver Builder thema voor een periode van een jaar, inbegrepen. Na afloop van dit jaar dien jij de licentiekosten zelf te betalen. Na afloop van de workshop heb jij 14 dagen de tijd om ondersteuning aan mij te vragen (tot maximaal 1 uur).

---

## ⇒ ARTIKEL 6 ANNULEREN

- 6.1.** Een overeenkomst aangaan voor een bepaalde tijd (hieronder wordt het volgen van een workshop begrepen) kan niet worden geannuleerd, tenzij er in een offerte of overeenkomst iets anders is afgesproken.
- 6.2.** Een overeenkomst aangaan voor onbepaalde tijd kan door mij of jou schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een maand opzegtermijn.

---

## ⇒ ARTIKEL 7 WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

- 7.1.** Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen wij tijdig en in onderling overleg de overeenkomst aanpassen.
- 7.2.** Indien wij overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering en de overeengekomen prijs daardoor worden beïnvloed. Ik zal jou zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

---

## ⇒ ARTIKEL 8 PRIJZEN, BETALINGSVOORWAARDEN

- 8.1.** De vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief btw en overige onkosten, zoals reiskosten.
- 8.2.** Ik heb het recht om mijn tarieven te wijzigen. Hierover zal ik jou altijd op de hoogte stellen, tenzij het een verhoging van het btw-tarief betreft of een andere jaarlijkse prijsindexatie.
- 8.3.** Voor mijn werkzaamheden stuur ik een elektronische factuur. Je stemt in met elektronische facturatie. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij wij iets anders zijn overeengekomen.
- 8.4.** Betaling voor een workshop geschiedt door middel van iDEAL via mijn website. Na betaling is het niet meer mogelijk om de workshop te annuleren. Wel kan de datum waarop de workshop wordt gegeven, in overleg gewijzigd worden, indien hiervoor een gegronde reden bestaat. Ik behoud mij het recht voor de workshop te annuleren vanwege onvoorzienbare omstandigheden, en ik zal je hierover

uiterlijk 24 uur van tevoren op de hoogte brengen. Jij hebt dan de mogelijkheid om met mij een nieuwe datum in te plannen voor de workshop, of het betaalde bedrag terug te krijgen.

**8.5.** Facturatie voor uitgevoerde werkzaamheden geschiedt maandelijks achteraf voor langlopende werkzaamheden. Voor websites ten bedrage van € 1.000,- excl. btw of minder, dient het gehele bedrag altijd in één keer vooraf te worden voldaan, tenzij een betalingsregeling is afgesproken. Indien een gespreide betalingsregeling is afgesproken voor websites van € 1.000,- excl. btw of minder, gaat de eerste betalingstermijn direct in vanaf de maand waarin akkoord is gegeven. Een oplevering van een website kan daarmee later zijn dan de laatste betalingstermijn.

**8.6.** Het is mogelijk om een maandelijks abonnement af te sluiten voor mijn werkzaamheden als VA. Jij neemt een afgesproken aantal uren per maand af. De looptijd van het abonnement begint op een door ons afgesproken datum en behelst een maand. Na afloop van deze termijn wordt het abonnement stilzwijgend verlengd, steeds voor een periode van één maand, tenzij het abonnement wordt beëindigd. Jij kan het abonnement te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Indien ik meer uren heb gemaakt dan is opgenomen in jouw abonnement, wordt dit meerwerk in rekening gebracht volgens mijn gebruikelijke uurtarief.

**8.7.** Het is mogelijk om een strippenkaart aan te schaffen (voor 10, 20, 40 of 80 strippen). Een strippenkaart moet vooraf worden aangeschaft door jou en is een jaar geldig. Dit betekent dat jij alle strippen binnen 1 jaar na aanschaf moet hebben verbruikt. Een strip staat gelijk aan 15 minuten werkzaamheden. Aan het einde van de maand stuur ik jou een overzicht van de gemaakte minuten of uren, en een bijgewerkte strippenkaart.

Er vindt geen restitutie plaats na aankoop, ook niet van eventuele overgebleven minuten of uren. De strippenkaart kan alleen gebruikt worden tijdens mijn normale kantooruren.

**8.8.** Betaling dient te gebeuren zonder korting, opschorting of verrekening.

**8.9.** Indien jij niet betaalt binnen de gestelde betalingstermijn ben je automatisch in verzuim. In dat geval ben jij, vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling, de wettelijke (handels)rente aan mij verschuldigd. Daarnaast komen alle kosten die ik moet maken, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, voor jouw rekening. De vergoeding ter zake van buitengerechtelijke incassokosten is vastgesteld op tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 100,-.

**8.10.** Ik kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gegenereerde zaken, producten, gegevens, documenten, databestanden et cetera onder mij houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat jij alle aan mij verschuldigde bedragen betaald hebt.

**8.11.** In het weekend of buiten normale kantooruren breng ik een spoedtarief van 150% in rekening.

---

## ⇒ ARTIKEL 9 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

**9.1.** Het auteursrecht en alle overige rechten van intellectuele eigendom ten aanzien van zowel voorlopige als definitieve (ontwerpen van) tekst(en), concepten, digitale informatie, programmatuur, logo's, ontwerpen, e.d., hierna te noemen "werk", die ik in het kader van de overeenkomst heb vervaardigd, berusten bij mij of bij mijn licentiegever(s).

**9.2.** Ik verleen - voor zover mogelijk - aan jou een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de intellectuele eigendomsrechten die berusten op het werk. Wil jij liever dat alle intellectuele eigendomsrechten aan jou worden overgedragen? Dan kunnen wij dit schriftelijk overeenkomen ("akte van overdracht"), tegen een aanvullende vergoeding.

**9.3.** Indien jij in strijd handelt met mijn intellectuele eigendomsrechten, heb ik het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat jij recht hebt op enige vorm van

compensatie. Ik zal alle schade die ik hierdoor heb geleden, bij jou in rekening brengen.

**9.4.** Indien de opdracht betrekking heeft op het verveelvoudigen / openbaar maken van ander werk van intellectuele eigendom, waaronder bijvoorbeeld het gebruik van afbeeldingen of teksten van derden, dien jij zorg te dragen voor een geschikte licentie. Jij vrijwaart mij voor alle aanspraken van derden ter zake. Tot de opdracht behoort niet het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van merkrechten, auteursrechten, portretrechten, e.d. van derden. Jij bent hier zelf voor verantwoordelijk.

**9.5.** Ik mag de werken gebruiken voor mijn eigen promotionele doeleinden, bijvoorbeeld voor mijn website, portfolio en social media. In dit kader heb ik het recht jouw (bedrijfs)naam en/of het logo en een link naar jouw website op mijn website, social media kanalen et cetera te plaatsen. Indien jij hier bezwaar tegen hebt, kan jij dit voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht schriftelijk aan mij melden.

**9.6.** Jij dient de persoonlijkheidsrechten van mij, zoals vermeld in artikel 25 Aw, in acht te nemen.

---

## ⇒ ARTIKEL 10 KLACHTEN

**10.1.** Heb je een klacht over de verrichte werkzaamheden of het factuurbedrag? Dan moet jij dit binnen 14 dagen na de factuurdatum of het uitvoeren van de werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft, aan mij kenbaar maken door een e-mail te sturen naar [nicoline@nicolines-office.nl](mailto:nicoline@nicolines-office.nl). Ik reageer altijd binnen 14 dagen op een klacht en zal proberen met een redelijke oplossing te komen. Het is prettig als je een klacht over de workshop meteen meldt, zodat ik waar mogelijk direct kan reageren. Als jij niet op tijd jouw klacht indient, mag ik ervan uitgaan dat jij akkoord bent met de verrichte werkzaamheden/factuur.

**10.2.** Een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

---

## ⇒ ARTIKEL 11 OPSCHORTING, ONTBINDING, OPZEGGING

**11.1.** Ik kan de nakoming van mijn verplichtingen opschorten of de overeenkomst middels een schriftelijke of elektronische verklaring ontbinden / opzeggen, indien:

- a) jij de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
- b) na het sluiten van de overeenkomst aan mij ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat jij jouw verplichtingen niet zal nakomen;
- c) aan jou surseance van betaling is verleend, je in staat van faillissement verkeert, er sprake is van schuldsanering of jouw bedrijf wordt geliquideerd.

**11.2.** Ik kan de overeenkomst bovendien (doen) ontbinden / opzeggen indien er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer van mij kan worden gevergd dan wel indien er zich andere omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht. Bij ontbinding / opzegging zijn alle vorderingen onmiddellijk opeisbaar.

**11.3.** Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zullen prestaties die al door jou of mij zijn ontvangen (in verband met de uitvoering van de opdracht) niet ongedaan hoeven worden te gemaakt.

**11.4.** Eventuele schade die jij lijdt, omdat ik de overeenkomst tussentijds beëindig, komt niet voor mijn rekening.

---

## ⇒ ARTIKEL 12 AANSPRAKELIJKHEID

**12.1.** Mijn aansprakelijkheid voor eventuele schade als gevolg van een onrechtmatige daad, een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, is uitgesloten (tenzij anders bepaald in deze voorwaarden). Schade ontstaan door (ingeschakelde) derden, komt nooit voor mijn rekening. Artikel 6:76 BW is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten. Je zal deze schade dus zelf moeten dragen. Ik ben ook niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen schade door bedrijfsstagnatie, gevolgschade, gemiste besparingen, gederfde winst, boetes, schade door verlies of beschadiging van gegevens of reputatieschade.

**12.2.** Ik ben, in ieder geval, nooit aansprakelijk:

- in het geval van overmacht;
- indien aangeleverde gegevens en stukken onjuist en/of niet volledig zijn of doordat ik jouw (foutieve) instructies heb opgevolgd;
- voor dataverlies. Jij bent (mede) verantwoordelijk voor het maken van back-ups en een afdoende beveiliging van jouw data;
- schade veroorzaakt door (online) diensten of software van derde partijen;
- het (niet) functioneren van apparatuur, programmatuur of (internet)verbindingen van jou;
- het niet, onjuist of onvolledig opvolgen van de adviezen die ik heb gegeven;
- indien jij mijn werkzaamheden hebt gecontroleerd (bijvoorbeeld tijdens een feedbackronde) en goedgekeurd, terwijl jij de fouten/gebreken wel had kunnen ontdekken.

**12.3.** Onverminderd de in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van mijn aansprakelijkheid, is mijn aansprakelijkheid altijd beperkt tot de factuurwaarde, met te allen tijde een maximum van EUR 1000,-.

**12.4.** Jij bent gehouden om mij te vrijwaren en schadeloos te stellen voor alle aanspraken van derden, van welke aard en uit welke hoofde dan ook, die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst.

**12.5.** De beperkingen van mijn aansprakelijkheid komen te vervallen indien er sprake is van opzet of grove schuld aan mijn zijde.

**12.6.** Iedere aansprakelijkheid vervalt door het verloop van 12 maanden vanaf het moment dat de opdracht door voltooiing, opzegging of ontbinding is geëindigd.

---

## ⇒ ARTIKEL 13 OVERMACHT

**13.1.** Er is - o.a. - sprake van overmacht indien ik mijn verplichtingen uit de overeenkomst niet kan nakomen wegens: internet-storingen, virusinfectie, epidemie, of computervredebreek door derden, stroomstoringen, weersomstandigheden, natuurrampen, verkeersstoring, stakingen, diefstal, brand, ziekte, overheidsmaatregelen en fouten in software of (online) diensten van derden. Onder overmacht wordt tevens begrepen iedere gebeurtenis of omstandigheid ten gevolge waarvan nakoming door Nicoline's Office zo bezwaarlijk en/of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheden ten tijde van het aangaan van de overeenkomst dat nakoming in redelijkheid niet meer kan worden verlangd.

**13.2.** Wij kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden, kan zowel jij als ik de overeenkomst ontbinden, zonder dat enige schade hoeft te worden vergoed.

**13.3.** Voor zover ik ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk mijn verplichtingen uit de overeenkomst ben nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen

respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, heb ik het recht om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren, waaronder ook reeds gemaakte kosten zijn begrepen.

---

## ⇒ ARTIKEL 14 TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

**14.1.** Op onze rechtsverhouding is Nederlands recht van toepassing.

**14.2.** Wij spreken af dat we altijd zullen proberen om een eventueel geschil onderling op te lossen. Als we er echt samen niet uitkomen, is de rechter in het arrondissement waar ik gevestigd ben exclusief bevoegd om van het geschil kennis te nemen.

Odijk, 19 maart 2020