

# Algemene voorwaarden Teunissen online support

## **Artikel 1: Algemeen**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeengekomen opdrachten (offertes, prijsopgaven en overeenkomsten), tussen de opdrachtgever en de Virtueel Assistent (hierna VA te noemen). Dit geldt zowel mondeling, schriftelijk (papier en digitaal) als per e mail.
2. Afwijkende voorwaarden, wijzigingen en aanvullingen op de overeenkomst kunnen schriftelijk worden voorgesteld.
3. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat het aanbod door de opdrachtgever wordt aanvaard en de werkzaamheden door de VA worden ontvangen.

## **Artikel 2: Uitvoering van de werkzaamheden en verplichtingen**

1. In de overeenkomst is de omschrijving opgenomen van de opdracht.
2. De VA zal zich inspannen om de werkzaamheden volgens de overeengekomen opdracht uit te voeren. Indien de VA de voor gevraagde werkzaamheden niet de juiste vaardigheden bezit, is de VA gerechtigd een derde de werkzaamheden te laten uitvoeren. De VA zal de opdrachtgever hierover informeren. De VA blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van de gemaakte afspraken.
3. De VA is vrij de werkzaamheden naar eigen inzicht uit te voeren, conform de gemaakte afspraken.
4. De werkzaamheden worden uitgevoerd vanuit de locatie van de VA met gebruik van diens eigen apparatuur en voorzieningen. Tenzij de partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.
5. Indien de opdracht extra kosten meebrengt, zullen deze worden vergoed door de opdrachtgever.
6. Alle werkzaamheden die de VA uitvoert, ook de werkzaamheden van derden, worden onder verantwoordelijkheid en uit naam van de opdrachtgever verricht. Wanneer derden een deel van de opdracht op zich nemen wordt de overeenkomst gesloten tussen de opdrachtgever en deze derde partij. De VA zal geen partij zijn bij deze overeenkomst en kan ook niet verantwoordelijk of aansprakelijk worden gehouden voor deze overeenkomst.
7. Na goedkeuring van de opdrachtgever, kan de VA niet meer verantwoordelijk of aansprakelijk worden gehouden voor de opdracht, tenzij de VA op de hoogte was van fouten en de opdrachtgever hierover niet heeft ingelicht of de fouten zijn te wijten aan opzet of grove schuld door de VA.
8. Het tijdsbestek waarin de opdracht wordt uitgevoerd, zal in overleg worden overeengekomen. De oplevering van de opdracht geschiedt op een afgesproken tijdstip en zo snel mogelijk na de opdrachtverstrekking, en na een correcte aanlevering van alle gegevens en materialen.
9. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van alle gegevens (waaronder autorisatie, toegang tot de systemen), die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht.
10. Indien overschrijding van de opdracht dreigt, zal dit zo spoedig mogelijk worden meegedeeld aan de opdrachtgever, in overleg kan er een aanvullende overeenkomst worden opgesteld. De VA is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat is uitgegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste informatie en/of onvolledige gegevens.

## **Artikel 3: Privacy**

1. Indien de VA persoonsgegevens verwerkt, zal zij hier verantwoordelijk mee omgaan en deze nooit aan derden verstrekken, tenzij dit noodzakelijk is voor de opdracht. Mocht dit nodig zijn, dan zal zij altijd de opdrachtgever schriftelijk op de hoogte stellen en vragen om goedkeuring. De VA zal onder toezicht van de opdrachtgever altijd vertrouwelijk met deze gegevens omgaan.
2. Wanneer de opdrachtgever een samenwerkingsverband aangaat met de VA, zal de VA diverse gegevens van de opdrachtgever nodig hebben. De VA zal hier uiterst zorgvuldig mee omgaan. Alle vertrouwelijke gegevens worden zorgvuldig bewaard en geheim gehouden.
3. De opdrachtgever kan te allen tijde verzoeken om zijn persoonsgegevens te deleten, de opdrachtgever dient dit te verzoeken per mail, [va@teunissenonlinesupport.nl](mailto:va@teunissenonlinesupport.nl)
4. Uw gegevens worden niet langer bewaard dan nodig is. Uiteraard worden alle gegevens verwijderd op het moment dat de samenwerking wordt beëindigd.
5. De geheimhouding geldt niet als de VA verplicht is tot openbaarmaking op de grond van de wet of een bindende uitspraak door een rechter of overheidsorgaan.

#### **Artikel 4: Honarium en betaling**

1. De opdracht wordt aangenomen op basis van een uurtarief of pakketprijs. Alle tarieven zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
2. Indien het voor het uitvoeren van de opdracht noodzakelijk is om te reizen, zullen deze kosten door de VA worden doorbelast aan de opdrachtgever.
3. Een uurtarief houdt in dat de werkelijk gewerkte uren maal het uurtarief in rekening worden gebracht aan de opdrachtgever. Het tarief wordt vastgesteld op basis van de type werkzaamheden. De tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast, dit zal dan ingaan per januari, de opdrachtgever zal 1 maand van te voren worden ingelicht.
4. Facturen zullen elektronisch worden verzonden, per e mail naar de opdrachtgever.
5. Indien de opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, zal de VA haar werkzaamheden stopzetten totdat de VA de betaling heeft ontvangen.
6. Facturen dienen binnen 14 dagen, na de factuurdatum te worden betaald.
7. Indien de betaling niet is ontvangen binnen het betalingstermijn zal de factuur met 5% worden verhoogd. Als de betaling alsnog uitblijft zal er een deurwaarder worden ingeschakeld.
8. In de overeenkomst staat het overeengekomen aantal uren per week of per maand vermeld dat de VA aan de opdracht besteed. Indien de daadwerkelijk door de VA bestede uren afwijkt van het aantal overeengekomen uren, zal de VA de opdrachtgever hierover informeren. Aan het einde van de maand zal er een verrekening plaats vinden van de overeengekomen uren. De extra gewerkte uren zullen in rekening worden gebracht.
9. De opdrachtgever kan tot 48 uur van te voren de opdracht kosteloos verplaatsen. Bij verplaatsing binnen 48 uur worden de kosten (100%) doorbelast. Indien de werkzaamheden door nalatigheid van de opdrachtgever niet mogelijk zijn worden de kosten ook 100% doorbelast.

#### **Artikel 5: Klachten**

1. Klachten dienen zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 2 weken na afronding van de werkzaamheden, schriftelijk aan de VA te worden gemeld. Het melden van klachten verandert niets aan de betalingsverplichting van de opdrachtgever.
2. De opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de goedkeuring van de werkzaamheden.

#### **Artikel 6: Overmacht**

1. De VA behoudt zich het recht om afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten, Ingeval van overmacht: waaronder ziekte, een sterfgeval of ernstige ziekte van familie of dierbare, tijdelijke arbeidsongeschiktheid van de VA, computer of internetstoring, de opdrachtgever heeft hierbij geen recht op een schade vergoeding. De VA zal hierover melding doen aan de opdrachtgever. Indien de overmacht langer dan 10 dagen duurt, is de opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden zonder dat de opdrachtgever recht heeft op een schadevergoeding.

#### **Artikel 7: Aansprakelijkheid**

1. De VA kan niet door de opdrachtgever (of derden) aansprakelijk worden gesteld voor directe en/of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiende uit de uitgevoerde werkzaamheden.
2. De opdrachtgever is ten alle tijde zelf verantwoordelijk om het opgeleverde werk te controleren op onrechtmatigheden. Iedere schade van welke aard dan ook is nadrukkelijk uitgesloten.
3. De opdrachtgever vrijwaart de VA van alle aanspraken van derden die uit of verband houden met de voor de opdrachtgever verrichte werkzaamheden, tenzij de aanspraken het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de VA. De vrijwaring heeft betrekking op alle schade en processen, tevens proceskosten, die de VA in verband met een dergelijke aanspraak maakt.
4. Mocht de VA met opzet of bewust roekeloos hebben gehandeld dan is de aansprakelijkheid van de VA beperkt tot de bedragen die door de VA in de 6 (zes) maanden voorafgaand aan het schadevoorval ter zake van de werkzaamheden waarop de vermeende schade betrekking heeft, in rekening zijn gebracht en door de opdrachtgever zijn voldaan.
5. Aansprakelijkheid van de VA voor indirecte of gevolgschade, is uitgesloten.
6. De aansprakelijkheidsbeperkingen in deze voorwaarden gelden ten opzichte van meerdere opdrachtgevers. Als dan betaalt de VA aan alle opdrachtgevers tezamen niet meer dan de op grond van bovenstaande artikelen geldende schadevergoeding.
7. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen de 14 dagen klachttermijn bij de VA, schriftelijk, zijn aangegeven en vervallen indien niet binnen 3 maanden na ontdekking daarvan bij de bevoegde

rechter aanhangig zijn gemaakt.

8. De VA zal bij de inschakeling van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. De VA is niet aansprakelijk voor de fouten en/of tekortkomingen van deze derden.

#### **Artikel 8: Verplichtingen opdrachtgever**

1. De opdrachtgever zal alle medewerking en toegang verlenen die nodig is voor de uitvoering van de opdracht/overeenkomst. De opdrachtgever zal duidelijke en volledige instructies geven aan de VA, denk aan toegangscode's, inloggegevens, etc.
2. De opdrachtgever vrijwaart de VA voor eventuele aanspraken van derden in verband met het gebruik van deze gegevens en informatie.
3. De kosten die uit vertraging ontstaan in uitvoering van de opdracht ontstaan (doordat gegevens niet op tijd aangeleverd zijn) zijn voor rekening van de opdrachtgever.

#### **Artikel 9: Beëindiging overeenkomst**

1. De overeenkomst kan door beide partijen worden beëindigd of verlengd, met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen, tegen het einde van iedere maand.
2. Indien de opdrachtgever niet aan zijn financiële verplichten voldoet, mag de VA ten alle tijden zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst het contract beëindigen.
3. Opzegging dient schriftelijk (via de mail) te worden gedaan.
4. De overeenkomst eindigt in geval van overlijden van een van de partijen.
5. De opdrachtgever en de VA hebben beide het recht om de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden in geval van faillissement.
6. De VA behoudt de aanspraak op betaling van declaraties voor de reeds verrichte en eventueel in overleg nog te verrichten werkzaamheden.
7. De betalingsverplichting van de opdrachtgever ter zake van de declaraties van reeds verrichte werkzaamheden wordt op het moment van beëindiging van de overeenkomst direct en volledig opeisbaar.

#### **Artikel 10: Overige bepalingen**

1. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die uit deze rechtsbetrekking voortvloeien, worden uitsluitend beslist door de bevoegde rechter in het arrondissement waar de VA zetelt.
3. Indien de VA op enig moment afstand doet van een of meerdere rechten die haar uit hoofde van deze algemene voorwaarden toekomt/en, wordt deze afstand slechts eenmalig verleend. In volgende situaties en overeenkomsten gelden deze algemene voorwaarden onverkort en volledig, tenzij alsdan tussen partijen andere afspraken worden overeengekomen.

#### **Artikel 11: Cookies**

1. Voor een zo goed mogelijke werking van de website, worden er cookies gebruikt.
2. Indien er links op de website van de VA worden aangetroffen, kan het zijn dat deze website ook gebruik maakt van cookies. Indien je op de links klikt, gaat de bezoeker akkoord met betreffende gebruiksvoorwaarden van de betreffende website.