

ALGEMENE VOORWAARDEN PHILMA VIRTUAL BUSINESS SUPPORT

Artikel 1 Definities

1. Philma Virtual Business Support, gevestigd te Rhoon, KvK-nummer 85017604, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtnemer.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtgever.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan opdrachtnemer tegen betaling werkzaamheden voor opdrachtgever verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden door of namens opdrachtnemer waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door opdrachtnemer in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden. Opdrachtnemer is gerechtigd de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen indien zij dit nodig acht. In een dergelijk geval zal zij een nieuwe versie van de algemene voorwaarden toezenden. Indien de nieuwe versie een ingrijpende wijziging bevat die nadelige gevolgen heeft voor opdrachtgever, heeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

Artikel 3 Offertes

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 14 kalenderdagen.
2. Opdrachtnemer kan niet aan haar offerte worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

4. Werkzaamheden buiten de offerte om worden aangemerkt als meerwerk. Deze worden alleen uitgevoerd na overleg met opdrachtgever en worden op basis van het door opdrachtnemer gebruikelijk gehanteerde uurtarief gefactureerd.

Artikel 4 Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Op de offerte staat de prijs van de gekozen dienst(en) of de productprijs vermeld. Eventuele overige bijkomende kosten, zoals reis- en materiaalkosten, plug-ins en add-ons, zullen apart worden vermeld of door opdrachtgever zelf worden afgenomen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het up- of downgraden van een gekozen softwarepakket en het verlengen van licenties, tenzij anders overeengekomen.
3. Indien er geen vaste prijs is opgenomen, wordt de prijs berekend op basis van het gebruikelijke uurtarief van opdrachtnemer. Voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden maakt opdrachtnemer een schatting van de benodigd aantal uren. Aan deze schatting kunnen echter geen rechten worden ontleend. De daadwerkelijk gemaakte uren worden in rekening gebracht.
4. Indien opdrachtnemer op projectbasis werkt, worden tarieven gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil en worden op maat gemaakt voor het project van opdrachtgever, afhankelijk van de duur van het project en de aard van de werkzaamheden.
5. Met acceptatie van de offerte ontstaat de verplichting tot betaling. Opdrachtnemer komt het recht toe een aanbetaling te verzoeken. Zij is hierbij gerechtigd de overeenkomst op te schorten tot een (volgende) betaling is voldaan.
6. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Opdrachtnemer heeft het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Indien zij dit doet binnen 3 maanden na het aangaan van de overeenkomst, heeft de particuliere opdrachtgever het recht op ontbinding van de overeenkomst.
7. Opdrachtgever wordt maandelijks achteraf, op de eerste van de maand, gefactureerd op basis van daadwerkelijk gemaakte uren.
8. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
9. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is deze van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

10. Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever.

11. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel reeds verleende licenties onmiddellijk te vervallen.

Artikel 5 Informatieverstrekking

1. Opdrachtgever stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan opdrachtnemer.

2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtnemer zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.

3. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.

4. Stelt opdrachtgever niet of niet tijdig, zoals aangegeven bij het aangaan van de overeenkomst, de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat opdrachtgever beoogde. Opdrachtgever dient op de hoogte te zijn van de standaard stijl van opdrachtnemer. Opdrachtgever erkent dat resultaten mede afhankelijk zijn van de inzet van de opdrachtgever.

2. Opdrachtnemer is gerechtigd derden in te schakelen bij de uitvoering van haar werkzaamheden.

3. Doordat enkele diensten van opdrachtnemer online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.

Artikel 7 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst aan.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing worden beïnvloed. Opdrachtnemer stelt de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
3. Opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst te beëindigen indien nieuwe feiten of omstandigheden zijn ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring van de vertrouwensrelatie. Opdrachtnemer is in een dergelijk geval niet gehouden tot een schadevergoeding.
4. Indien opdrachtnemer verhinderd is haar werkzaamheden uit te voeren zal zij in overleg proberen de datum te verplaatsen. Indien dit niet wenselijk is, zal zij zorgen voor vervanging. Indien partijen niet tot een redelijke oplossing komen, is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.
5. Annulering van een overeenkomst door de opdrachtgever is enkel schriftelijk mogelijk. Annulering kan bij een overeenkomst op afstand tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos plaatsvinden, tenzij de werkzaamheden binnen deze 14 kalenderdagen worden uitgevoerd of de overeenkomst B2B is gesloten; bij annulering buiten deze wettelijke bedenktijd voor particulieren gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:
6. Bij annulering binnen 2 weken voor aanvang van de werkzaamheden is opdrachtgever 25% van de overeengekomen uren voor de eerste maand verschuldigd.
7. Voor tussentijdse annulering geldt een opzegtermijn van ten minste 1 kalendermaand. Ter illustratie: bij opzegging op 21 maart, worden de vooraf overeengekomen uren tegen het geldende uurtarief doorberekend tot 1 mei. Werkzaamheden die binnen deze periode niet zijn voltooid, zullen terug overgedragen worden aan opdrachtgever.
8. Indien opdrachtgever het aantal overeengekomen uren voor een bepaalde periode tijdens de periode wenst te verminderen, wordt de opzegtermijn uit het vorige lid gehanteerd, waarna een nieuwe overeenkomst gesloten kan worden voor het nieuwe aantal uren.
9. Voor diensten die worden afgenomen bij derden, waaronder domeinnamen en licenties, gelden termijnen van de derde aanbieder die bij aanschaf kenbaar worden gemaakt en onderhevig zijn aan eventuele wijzigingen.

Artikel 8 Workshops

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een workshop. In geval de locatie of data door opdrachtnemer wordt gewijzigd, heeft opdrachtgever het recht te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een workshop op een later moment.
2. Indien een workshop offline geen doorgang kan vinden door omstandigheden waar opdrachtnemer geen invloed op uit kan oefenen, is opdrachtnemer gerechtigd de workshop online te geven. Dit geeft geen recht op restitutie, tenzij anders overeengekomen.

3. Wanneer opdrachtgever onverwachts verhinderd is voor een workshop mag het deelnamebewijs worden doorverkocht zolang de nieuwe opdrachtgever aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet en het deelnamebewijs niet voor een hogere prijs wordt doorverkocht dan de aankoopprijs.
4. Het is opdrachtgever niet toegestaan beeld- en/of geluidsopnames te maken tijdens een workshop, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een workshop belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende workshop of toekomstige workshops uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor desbetreffende workshop onverlet.

Artikel 9 Online cursus

1. Wanneer het aanbod is aanvaard, bestaat er direct een betalingsverplichting voor opdrachtgever.
2. Indien de content in één keer beschikbaar wordt gesteld, is de aankoop uitgesloten van het herroepingsrecht, waardoor niet de mogelijkheid toekomt de aankoop te annuleren met restitutie van het aankoopbedrag. Indien de content in delen beschikbaar wordt gesteld, wordt het bedrag bij tussentijdse annulering naar rato verrekend, tenzij de overeenkomst b2b is aangegaan.
3. Opdrachtnemer heeft het recht om de tarieven van een cursus zowel te verhogen als te verlagen, wanneer dit laatste dient voor promotionele doeleinden.
4. Opdrachtnemer komt een inspanningsverplichting toe. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het door opdrachtgever gewenste resultaat. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het toepassen en uitvoeren van de kennis zoals opgedaan tijdens de cursus.
5. Voor het geven van een cursus maakt opdrachtnemer gebruik van een platform van een derde. Opdrachtnemer kan hierdoor niet garanderen dat de cursus op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.
6. Opdrachtnemer heeft het recht om de deelname aan een cursus te weigeren.
7. Opdrachtnemer heeft het recht om de inhoud van de cursus aan te passen. Dit geeft opdrachtgever uitdrukkelijk geen recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag.
8. Opdrachtgever krijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van de cursus te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De cursus is bedoeld om te inspireren, uitdrukkelijk niet om te kopiëren. Het is opdrachtgever niet toegestaan om binnen 12 kalendermaanden na het afronden van de cursus een soortgelijk aanbod te creëren.
9. Opdrachtgever mag tijdens de cursus screenshots maken, wanneer deze beelden enkel voor social media worden gebruikt en opdrachtnemer hierin wordt vermeld.

10. De geleverde informatie blijft eigendom van opdrachtnemer. Er wordt tijdig aangegeven tot wanneer content beschikbaar is, maar het blijft de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om het materiaal tijdig te bekijken en waar mogelijk op te slaan.
11. Opdrachtgever mag geen spam of andere ongewenste meldingen versturen. Opdrachtnemer is gerechtigd om communicatie te verwijderen wanneer zij dit nodig vindt.
12. Opdrachtnemer kan deelnemers die door hun gedrag het verloop van de cursus belemmeren of bemoeilijken uitsluiten van de cursus. Dit geeft opdrachtgever geen recht op restitutie.

Artikel 10 Overmacht

1. In geval van overmacht zijn partijen gerechtigd de overeenkomst te onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen, zoals ziekenhuisopnames, ongevallen, brand, een pandemie, epidemie of overheidsmaatregelen.
2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze situatie voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.
3. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de overeenkomst te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.
4. Indien opdrachtgever de overeenkomst wenst te verplaatsen wegens covid, maar overheidsmaatregelen een voortzetting, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, is opdrachtnemer gerechtigd de kosten die gepaard gaan met deze verplaatsing in rekening te brengen.

Artikel 11 Aansprakelijkheid schade

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor handelingen of vertragingen veroorzaakt door derden.

4. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor kleurafwijkingen op niet-gekalibreerde beeldschermen en afdrukken die door een ander dan opdrachtnemer worden geleverd.
5. Opdrachtgever is eindverantwoordelijk voor het controleren van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden en het tijdig maken van volledige back-ups, waar van toepassing.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor situaties die buiten haar bereik liggen zoals hacks en verlies van data. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups.
7. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst.
8. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolgen van eventuele aanpassing door derden of opdrachtgever in door haar aangeleverde content.
9. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten in aangeleverde content wanneer opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven voor het concept of hiervoor in de gelegenheid is gesteld en geen gebruik van heeft gemaakt.
10. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van rechten van derden. De opdrachtgever bevestigt dat alle stukken die aan opdrachtnemer worden geleverd eigendom zijn van de opdrachtgever en sluit hiermee alle aansprakelijkheid van opdrachtnemer omtrent rechten van derden uit.
11. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van juiste toestemming onder de AVG en overige wettelijke vereisten waar opdrachtgever zich aan dient te houden bij de uitvoering van haar werkzaamheden.
12. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor gevolgen van gebeurtenissen waar zij geen invloed op kan uitoefenen. Gedacht kan worden aan gebeurtenissen bij het data-center of de domeinregistrant.
13. In het geval dat opdrachtnemer een schadevergoeding verschuldigd is aan opdrachtgever voor directe schade bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd of tweemaal het bedrag dat door opdrachtnemer aan opdrachtgever in rekening is gebracht, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.
14. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten en producten.

Artikel 12 Intellectueel eigendom

1. Opdrachtnemer behoudt het auteursrecht op de door haar gemaakte content. Opdrachtgever komt een gebruiks- en publicatierecht toe voor het gebruik van content die door opdrachtnemer voor opdrachtgever zijn gemaakt voor de doeleinden zoals vooraf overeengekomen na volledige betaling. Aangeleverde content mag niet door derden worden gebruikt.

2. Indien content gebruikt wenst te worden buiten de verleende licentie dient hiervoor toestemming verkregen te worden. Opdrachtnemer is gerechtigd een aanvullende vergoeding te rekenen.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd haar naam te vermelden in de footer van de websites die zij bouwt.
4. Elke handeling in strijd met het in dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
5. Bij inbreuk komt opdrachtnemer een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.
6. Opdrachtgever geeft opdrachtnemer toestemming tot het gebruik van content gemaakt voor opdrachtgever ten behoeve van haar portfolio, tenzij hier vooraf uitdrukkelijk bezwaar tegen is gemaakt. Indien persoonsgegevens zichtbaar zijn op de content zal met een toestemmingsformulier worden gewerkt.

Artikel 13 Bijzondere bepalingen

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen.
2. Het is niet toegestaan om door opdrachtnemer ter beschikking gestelde diensten te gebruiken voor handelingen en gedragingen die in strijd zijn met de wet, goede zeden en openbare orde. Hieronder valt onder andere, maar niet uitsluitend, spamming, het verspreiden van kinderpornografie, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging en hacken.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd de verstrekte toegang tot en gebruik van de diensten buiten gebruik te stellen wanneer opdrachtgever in strijd handelt met het in de vorige leden bepaalde. Vorderingen komen hiermee niet te vervallen.

Artikel 14 Levering

1. Opdrachtnemer spant zich in de gewenste content zo spoedig mogelijk aan te leveren. Hierbij dient de vermelde leveringstermijn in acht te worden genomen, tenzij door partijen anders overeengekomen.
2. Content wordt naar inzicht en stijl van opdrachtnemer gemaakt. Opdrachtgever dient bekend te zijn met de standaard stijl.
3. Content wordt digitaal aangeleverd, tenzij anders overeengekomen. Partijen komen vooraf overeen in hoeveel voorstellen een concept zal worden aangeleverd. Revisies zullen worden verwerkt op basis van uurtarief.
4. Opdrachtnemer levert geen open bestanden, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 15 Klachten

1. Opdrachtgever is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten en producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan opdrachtnemer.
2. Indien een klacht later kenbaar wordt gemaakt worden revisies verwerkt op basis van het op dat moment geldende uurtarief van opdrachtnemer.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 16 Geschilbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtnemer is gevestigd, tenzij een wettelijke verplichting anders bepaalt.
3. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens opdrachtnemer en betrokken derden 12 maanden.