



Algemene Voorwaarden

Artikel 1. Definities

- o 'Ik' ben SIL-VA Virtual Assistant, gevestigd in Thorn en geregistreerd onder KvK-nummer **839 056 26**.
- o 'Opdrachtgever' is in deze voorwaarden mijn zakelijke wederpartij, handelend als niet natuurlijk persoon.
- o 'Wij' zijn 'Partijen' samen.
- o Met 'Overeenkomst' wordt bedoeld onze 'overeenkomst van opdracht'.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op al mijn offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en diensten.
2. Voorwaarden anders dan die van mij, worden uitdrukkelijk uitgesloten. Op voorwaarden en/of bedingen die afwijken van deze voorwaarden kan slechts een beroep worden gedaan na mijn schriftelijk akkoord.
3. Als een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. De nietige of vernietigde bepaling vervang ik, waarbij ik zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht neem.
4. Als ik niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlang, betekent dit niet dat zij niet van toepassing zouden zijn óf dat ik het recht verlies om in toekomstige gevallen strikte naleving te verlangen.
5. Bij uitleg van de inhoud en strekking van deze voorwaarden is de Nederlandse tekst altijd bepalend.

Artikel 3. Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van mijn aanbieding en/of mijn offerte. Of, als ik uit een gedraging mocht afleiden dat de overeenkomst tot stand is gekomen.

Artikel 4. Betaling

1. Ik heb het recht om een aanbetaling te vragen voorafgaand aan mijn diensten.
2. Betaling van Opdrachtgever gebeurt zonder beroep op opschorting of verrekening. Het afgesproken bedrag moet tijdig en binnen **14 dagen** na ontvangst van de factuur op het door mij opgegeven bankrekeningnummer zijn bijgeschreven.
3. Opdrachtgever is van rechtswege in verzuim op het moment dat de factuur niet binnen de afgesproken termijn wordt voldaan. Vanaf dan heb ik het recht om mijn verplichtingen op te schorten tot aan de betalingsverplichting is voldaan.
4. Als Opdrachtgever in verzuim is dient ook de wettelijke (handels)rente + **3%** aan mij te worden voldaan, vanaf de dag waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling.
5. Nadat verzuim is ingetreden, komen alle kosten van (buiten)gerechtelijke invordering ten laste van Opdrachtgever.
6. De vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten (BIK) is tenminste **15%** van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van **€ 100,-**.
7. De betalingen strekken eerst ter voldoening van verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook al zou Opdrachtgever zelf andere volgorde van toerekening aanwijzen.
8. Werkt Opdrachtgever niet mee aan de uitvoering van de opdracht, dan wordt het afgesproken bedrag alsnog voldaan.

Artikel 5. Offertes

1. Mijn offerte is vrijblijvend maar heeft een geldigheid van **8 dagen**, tenzij ik een andere termijn heb genoemd.
2. Het aanbod vervalt als het niet binnen de termijn wordt geaccepteerd, waarna ik een nieuwe prijs mag hanteren.
3. Oplevertijden zijn indicatief en geven bij overschrijding geen recht op ontbinding of schadevergoeding.
4. Offertes gelden niet automatisch voor nieuwe opdrachten, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 6. Prijzen & prijsindexering

1. De genoemde prijzen op aanbiedingen, offertes en facturen zijn altijd genoemd in EURO, exclusief BTW en eventuele andere overheidsheffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Die prijzen zijn altijd exclusief eventuele reiskosten, parkeerkosten, verblijfkosten, verzendkosten en administratiekosten, tenzij anders afgesproken. Dergelijke kosten maak ik vooraf bekend, waarna ik ze in rekening breng.

2. Wij kunnen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs afspreken. Als wij geen vaste prijs hebben afgesproken, stel ik het tarief vast op grond van mijn werkelijk bestede uren. Het tarief bereken ik volgens mijn gebruikelijke uurtarieven, die gelden in de periode waarin ik mijn werkzaamheden verricht. Als geen tarief op grond van de werkelijk bestede uren is afgesproken, spreken wij een richtprijs af waar ik eventueel tot **10%** vanaf kan wijken. Als de richtprijs **10%** of hoger uitvalt, laat ik op tijd weten waarom dat gerechtvaardigd is. Het deel van de opdracht dat boven de richtprijs vermeerderd met **10%** uitkomt, mag worden verworpen.
3. Prijzen voor mijn diensten mag ik ieder jaar en met ingang van **1 januari** aanpassen.

Artikel 7. Informatieverstrekking Opdrachtgever

1. Ik ontvang graag tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze alle informatie die voor de opdracht relevant is. Denk aan een duidelijke uitleg over wat van mij wordt verwacht, welke werkzaamheden ik dien te verrichten, of er deadlines zijn, benodigde inloggegevens (bijvoorbeeld Social Media en mailbox), kleurcodes, logo's en lettertypes.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan mij ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook als ze van derden afkomstig zijn. Ik word gevrijwaard voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.
3. Als van toepassing en voor zover dit wordt verzocht retourneer ik de gewenste bescheiden en gegevens.
4. Als de gewenste gegevens en bescheiden niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan mij beschikbaar worden gesteld en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op of wordt er een deadline gemist? Dan mag ik de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren in rekening brengen.

Artikel 8. Intrekking & annulering opdracht

1. De opdracht voor bepaalde tijd kan tussentijd niet worden ingetrokken, tenzij anders overeengekomen.
2. Het staat Opdrachtgever vrij om de opdracht voor onbepaalde tijd aan mij op elk gewenst moment in te trekken, met inachtneming van **één (1) maand** opzegtermijn.
3. Als de opdracht wordt ingetrokken, wordt aan mij het verschuldigde loon en mijn gemaakte onkosten direct voldaan.
4. Er bestaat geen restitutie bij al betaalde gelden waaronder ook aanbetaling begrepen.

Artikel 9. Annuleren & verplaatsen afspraak

1. Tot 48 uur voor aanvang van de afspraak, mag deze kosteloos worden afgezegd of worden verplaatst.
2. Bij afzegging en/of verplaatsing binnen 48 uur voor aanvang van de afspraak, mag ik het volledige afgesproken tarief in rekening brengen.

Artikel 10. Abonnement

1. Facturatie en betaling voor het abonnement gaat op basis van een maandfactuur en dient voorafgaand aan de ingang van het abonnement.
2. De betaling van de factuur dient te zijn voldaan 8 dagen na factuurdatum.
3. Van het abonnement kan gebruik worden gebruikt nadat factuur voldaan is.
4. Een abonnement wordt aangegaan voor bepaalde of onbepaalde tijd en voor de duur van minimaal **(3) drie maanden**.
5. Een abonnement aangegaan voor bepaalde tijd loopt automatisch af.
6. Een abonnement aangegaan voor onbepaalde tijd wordt iedere maand stilzwijgend verlengd kan te allen tijde worden opgezegd. Opzegging dient schriftelijk of via e-mail te geschieden en met inachtneming van een opzegtermijn van 4 weken voor het begin van een verlengingsperiode van 3 maanden dat de overeenkomst moet worden beëindigd.
7. De uren binnen een overeengekomen abonnement zijn 1 maand geldig.
8. Niet gebruikte uren kunnen niet worden meegenomen naar een volgende maand.
9. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een tijdig gebruik uren in het abonnement, ik kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor een afloop van uren in de maand waarbij nog niet alle uren zijn gebruikt.
10. Er bestaat geen restitutie bij reeds betaalde gelden.
11. Opdrachtgever krijgt een seintje als er meer uren zijn dan in het abonnement is opgenomen.
12. Na akkoord voor het maken van extra uren worden deze los doorbelast tegen het afgesproken uurtarief.

Artikel 11. Uitvoering overeenkomst

1. Ik voer de overeenkomst naar mijn beste inzicht en vermogen uit.
2. Ik heb het recht om werkzaamheden eventueel te laten verrichten door derden.
3. De uitvoering gebeurt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord.
4. Als ik door toedoen van Opdrachtgever niet tijdig kan starten, kan dat niet aan mij worden toegerekend.

Artikel 12. Duur overeenkomst

1. Onze overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of tenzij wij uitdrukkelijk én schriftelijk anders hebben afgesproken.
2. Bepaalde tijd betekent dat onze overeenkomst eindigt door volbrenging op het door ons overeengekomen tijdstip en dat de overeenkomst niet tussentijds opzegbaar is, tenzij anders afgesproken.
3. Zijn wij een overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd, dan hanteren wij een opzegtermijn van één (1) maand.
4. Als wij gedurende de overeenkomst voor de afronding van bepaalde taken een termijn hebben afgesproken, dan is dit voor mij nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van die termijn moet ik eerst schriftelijk in gebreke worden gesteld.

Artikel 13. Wijziging overeenkomst & meerwerk

1. Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is om de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen wij op tijd en in onderling overleg de overeenkomst aan.
2. Als wij afspreken dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Ik laat dat zo spoedig mogelijk weten.
3. Als wij een vast bedrag hebben afgesproken, laat ik weten in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit bedrag tot gevolg heeft.

Artikel 14. Ontbinding overeenkomst

1. Ik ben bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden als er omstandigheden zijn die zodanig zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer van mij kan worden gevergd. Of, als er omstandigheden zijn die zodanig zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht. Een situatie zoals bedoeld in dit artikel doet zich in elk geval voor als er zich één situatie voordoet of er zich meerdere situaties voordoen, waarbij afspraken niet worden nagekomen.
2. Bij ontbinding van de overeenkomst zijn mijn vorderingen onmiddellijk opeisbaar. Als nakoming van verplichtingen wordt opgeschort, behoud ik mijn aanspraken uit de wet en overeenkomst met het recht om schadevergoeding te vorderen.

Artikel 15. Overmacht

1. Van overmacht aan mijn zijde is sprake als ik word verhinderd om mijn verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot internetstoring, virusinfecties of hack, stroomstoring, weersomstandigheden, natuurrampen, verkeersstoring, epidemieën en pandemieën, stakingen, diefstal, brand, ziekte van mij, overheidsmaatregelen en fouten in software of (online) diensten van derden.
2. Onder overmacht versta ik ook iedere gebeurtenis of omstandigheid ten gevolge waarvan nakoming door mij zo bezwaarlijk en/of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheid ten tijde van het aangaan van de overeenkomst dat nakoming in redelijkheid niet meer van mij kan worden verlangd en een niet-toerekenbare tekortkoming van derden waar ik van afhankelijk ben.
3. Voor zolang de overmacht duurt, mag ik mijn verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Als de overmacht periode langer duurt dan 60 dagen, hebben wij allebei het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Wij zijn dan niet verplicht om eventuele schade als gevolg van overmacht aan elkaar te vergoeden. Ook niet als wij door die overmacht een bepaald voordeel genieten.
4. Voor zover ik op het moment waarop de overmacht begon, gedeeltelijk mijn verplichtingen al ben nagekomen of die nog wel zou kunnen nakomen, heb ik het recht om eventueel dat gedeelte al te declareren. Opdrachtgever is dan gehouden om die declaratie te voldoen alsof het een aparte overeenkomst zou zijn.

Artikel 16. Verrekening & opschorting

1. Opdrachtgever doet afstand van het recht op verrekening.
2. Opdrachtgever doet afstand van het recht om de nakoming van een verbintenis uit deze overeenkomst op te schorten.

Artikel 17. Overdracht van rechten

1. Rechten uit overeenkomst kunnen niet worden overgedragen zonder de voorafgaande en wederzijdse schriftelijke instemming. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83 lid 2 BW.

Artikel 18. Verval vordering

1. Elk recht op vergoeding van schade veroorzaakt door mij vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Ik sluit artikel 6:89 BW niet uit.

Artikel 19. Garantie

1. Wij zijn een overeenkomst met dienstverlenend karakter aangegaan en hoewel ik mij tot het uiterste zal inspannen om een goed resultaat te behalen, houdt onze overeenkomst voor mij een inspanningsverplichting in, geen resultaatsverplichting. Ik kan niet aansprakelijk worden gesteld als het resultaat niet voldoet aan de verwachtingen.

Artikel 20. Mijn aansprakelijkheid & vrijwaring

1. Ik ben niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of grove schuld.
2. Elke aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst, is steeds beperkt tot het bedrag dat in een bepaald geval door de gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald. Dit bedrag wordt vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens die polis.
3. Als mijn verzekering om welke reden dan ook niet uitkeert, ben ik slechts aansprakelijk tot tweemaal de hoogte van de laatst betaalde factuur met een maximum van € 1500,--.
4. De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook als ik aansprakelijk word gesteld voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet deugdelijk functioneren van de mij bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken.
5. Niet uitgesloten is mijn aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van mijn opzet of bewuste roekeloosheid.
6. Opdrachtgever zorgt voor voldoende beveiliging van data, onder meer door middel van het maken van back-ups. Ik ben nooit aansprakelijk voor dataverlies.
7. Opdrachtgever is gehouden om kopieën van aan mij verstrekte gegevens onder zich te houden tot de opdracht is vervuld. Als dit wordt nagelaten kan ik niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die bij het bestaan van de kopieën niet was opgetreden.
8. Ik ben niet aansprakelijk voor verminking of verlies van gegevens als gevolg van verzending van de gegevens met behulp van telecommunicatiefaciliteiten. Ook ben ik niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door (online) diensten of software van derde partijen, noch voor enige schade van welke aard dan die verband houdt met het (niet) functioneren van apparatuur, programmatuur of (internet)verbindingen.
9. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor beslissingen die worden genomen, al dan niet naar aanleiding van mijn advies.
10. Aansprakelijkheid voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade versta ik in ieder geval: winstderving, gemiste besparingen, omzetverlies, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, verlies of beschadiging van data, vertragingsschade, reputatieschade en opgelegde boetes.
11. Ik word gevrijwaard tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door mij geleverde diensten.

Artikel 21. Aansprakelijkheid Opdrachtgever

1. Als een opdracht wordt verstrekt door meer dan één persoon, dan is ieder hoofdelijk aansprakelijk voor de bedragen die uit hoofde van die opdracht aan mij verschuldigd zijn.
2. Wordt een opdracht middellijk of onmiddellijk verstrekt door Opdrachtgever als natuurlijke persoon namens een rechtspersoon, dan kan Opdrachtgever ook in privé opdrachtgever zijn. Daarvoor is vereist dat Opdrachtgever beschouwd kan worden als de (mede) beleidsbepaler van de rechtspersoon. Bij wanbetaling door de rechtspersoon is Opdrachtgever persoonlijk aansprakelijk voor de betaling van de declaratie, onverschillig of deze al dan niet op verzoek ten name van een rechtspersoon dan wel ten name van Opdrachtgever als natuurlijk persoon of beiden is gesteld.

Artikel 22. Klachten

1. Klachten over mijn werkzaamheden dienen uiterlijk binnen een maand na afronding te melden via info@sil-va.nl.
2. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving zodat ik adequaat kan reageren.
3. Een klacht kan er niet toe leiden dat ik gehouden ben om andere werkzaamheden te verrichten dan afgesproken.
4. Als een klacht gegrond is zal ik de werkzaamheden alsnog verrichten zoals afgesproken, tenzij dit aantoonbaar zinloos is geworden, wat schriftelijk kenbaar gemaakt zal worden. Ik ben slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 19.
5. Klachten over mijn werkzaamheden schorten de betalingsverplichting niet op.

Artikel 23. Intellectueel eigendom

1. Tenzij schriftelijk anders afgesproken, behoud ik alle intellectuele absolute rechten op alle ontwerpen, tekeningen, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen, maquettes, etc...
2. Het werk waar mijn intellectuele eigendom op rust, mag niet zonder mijn schriftelijke toestemming worden gekopieerd, aan derden getoond en/of ter beschikking gesteld of op andere wijze dan voor het doel van onze overeenkomst worden gebruikt.
3. Elke overeenkomst houdt de in dit artikel omschreven licentie in met betrekking tot mijn Werken als wij niet anders afspraken.

4. Ik geef een niet-exclusieve licentie voor onbepaalde tijd om de werken te verveelvoudigen, maar niet te bewerken, voor eigen gebruik en openbaar te maken binnen huiselijke kring. Er mogen dus geen sub licenties worden verleend aan derden en ook niet om de eigen licentie over te dragen, tenzij wij anders afspraken.
5. Ik mag de Werken gebruiken voor zakelijke en commerciële doeleinden en publicaties, waaronder bijvoorbeeld maar niet uitsluitend mijn website, blog, portfolio, advertenties, social media en demonstratie materiaal, tenzij anders afgesproken.
6. Elk gebruik van een Werk van mij dat niet is afgesproken, beschouw ik als een inbreuk.
7. Bij inbreuk geef ik een waarschuwing en vraag ik om de inbreuk te stoppen.
8. Ik heb het recht om een vergoeding te eisen ter hoogte van tenminste driemaal de door mij gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik. Daarnaast vorder ik een bedrag ad 5% van de in lid 4 genoemde vergoeding voor elke dag dat de overtreding duurt. Voor het verbeuren van deze boete is geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure nodig. Ook hoeft geen sprake te zijn van een vorm van schade.
9. Het verbeuren van de in lid 4 van dit artikel bedoelde vergoeding doet geen afbreuk aan mijn overige rechten, waaronder mijn recht om naast de boete een schadevergoeding te vorderen

Artikel 24. Geheimhouding

1. Wij zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die wij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben gekregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de ander is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard. Informatie over elkaars onderneming zijn altijd vertrouwelijk.
2. Als een van ons op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken en een van ons zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of recht van verschoning, dan is diegene niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en mag dit niet leiden tot ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 25. Naleving AVG

1. Ik verwerk persoonsgegevens alleen in het kader van onze overeenkomst. Ik verwerk (persoons)gegevens niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van onze overeenkomst. De voorgenomen verwerking is passend bij de overeenkomst, tenzij ik op grond van de wet- of regelgeving verplicht ben anders te handelen.
2. Hoe ik met (persoons)gegevens om ga is te lezen in mijn privacybeleid op mijn website www.sil-va.nl.
3. Mocht het voor de uitvoering van de opdracht nodig zijn dan sluiten wij een verwerkersovereenkomst af.

Artikel 26. Wijziging voorwaarden

1. Ik heb het recht om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen altijd door mij worden doorgevoerd.
3. Grote wijzigingen zal ik zoveel mogelijk vooraf bespreken, maar geven niet het recht om de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 27. Toepasselijk recht & bevoegde rechter

1. Op iedere overeenkomst tussen ons is alleen het Nederlands recht van toepassing.
2. Als wij een geschil hebben zullen we eerst proberen om daar onderling en in goed overleg uit te komen.
3. Komen wij niet uit ons geschil, dan is de rechter van **Rechtbank Limburg, Locatie Roermond** exclusief bevoegd om kennis te nemen van ons geschil, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.