



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1 Definities

- 1.1 **Vief Virtual Assistant** : de eenmanszaak Vief Virtual Assistant (hierna Vief) is gevestigd te Meerssen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 82562792.
- 1.2 **De klant**: de rechtspersoon die met Vief een Overeenkomst is aangegaan.
- 1.3 **Algemene Voorwaarden**: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.4 **Diensten**: alle werkzaamheden die Vief voor De klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, maar niet uitsluitend, het als virtual assistant op abonnement- of traject-/projectbasis helpen bij het optimaliseren van bedrijfsprocessen en het bieden van ondersteuning bij de uitvoering daarvan.
- 1.5 **Overeenkomst**: de Overeenkomst van opdracht tussen Vief en De klant op basis waarvan Vief haar Diensten zal uitvoeren.
- 1.6 **Informatie**: alle gegevens afkomstig van klant.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 De Algemene Voorwaarden van Vief zijn van toepassing op alle aanbiedingen, uitgebrachte offerten, gesloten Overeenkomsten, verrichte Diensten en overige handelingen, behalve wanneer schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 Door ondertekening door De klant van de Overeenkomst die tussen De klant en Vief ligt, of door akkoord te geven via e-mail, of door ondertekening van de offerte, verklaart De klant dat deze kennis heeft genomen van deze Algemene Voorwaarden van Vief en dat De klant met deze voorwaarden akkoord is.
- 2.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en de gemaakte afspraken in de Overeenkomst tussen De klant en Vief, krijgen de bepalingen die zijn opgenomen in de Overeenkomst voorrang.

### Artikel 3 Offerten en aanbiedingen

- 3.1 In de offerte van Vief is de geldigheids termijn van de offerte opgenomen. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
- 3.2 In de offerte staat vermeld welke Diensten Vief aan De klant aanbiedt en welke bedragen De klant verschuldigd is wanneer De klant akkoord gaat met de offerte.
- 3.3 Wanneer De klant tijdens het aanvragen van de offerte, of het aangaan van de Overeenkomst, onjuiste gegevens verstrekt heeft Vief het recht de betreffende prijzen en voorwaarden aan te passen.
- 3.4 Vief behoudt zich het recht voor om voorafgaand aan de start van de opdracht een aanbetaling van 50% van de totale opdracht aan De klant in rekening te brengen. Zodra de betaling is ontvangen op de door Vief ontvangen rekening zal Vief de werkzaamheden voor de opdracht starten. Wanneer Vief een hogere

- aanbetaling nodig acht, zal dit in overleg met De klant en schriftelijk worden overeengekomen.
- 3.5 De klant dient de overeengekomen hogere aanbetaling te bevestigen door middel van een handtekening.
- 3.6 Alle door Vief gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, exclusief btw, exclusief verzendkosten, reistijd, reiskosten, parkeer-, tol- en verblijfskosten en overige vastgestelde heffingen en/of retributies, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 3.7 Overige kosten, zoals administratie- afdruk- en ontwerpkosten worden los van de offerte doorberekend aan De klant.
- 3.8 Vief behoudt zich het recht voor om prijzen tussentijds te wijzigen. Indien de prijzen van aangeboden Diensten stijgen nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, heeft De klant het recht de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden vanaf de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen als gevolg van een wettelijke regeling of bepaling zijn hierbij uitgesloten.
- 3.9 Vief behoudt zich het recht voor om jaarlijks de prijzen te verhogen met een percentage dat gelijk is aan de stijging van de consumentenprijsindex, vastgesteld door het CBS. Deze verhoging van de prijzen geeft De klant geen recht om de Overeenkomst op te zeggen, danwel te ontbinden.

### Artikel 4 Overeenkomst en meerwerk

- 4.1 Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat De klant, op welke manier dan ook, een mededeling doet aan Vief een offerte te aanvaarden.
- 4.2 Na het totstandkomen van een Overeenkomst kan deze alleen in overleg en met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.
- 4.3 Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen De klant en Vief worden in een aanvullende of gewijzigde schriftelijke Overeenkomst opgenomen. De wijzigingen zijn pas geldig vanaf het moment dat deze door beide partijen schriftelijk zijn aanvaard.
- 4.4 Na het tot standkomen van een Overeenkomst zal Vief binnen korte tijd overgaan tot het uitvoeren van de werkzaamheden zoals overeengekomen in de Overeenkomst of offerte.
- 4.5 Vief heeft het recht om bepaalde Diensten of werkzaamheden uit te laten voeren door derden zonder dat Vief De klant daarvan op de hoogte dient te stellen. Wanneer er door de uitvoering van de dienstverlening door derden meerkosten worden gemaakt, worden deze na overleg met De klant, aan De klant doorberekend.
- 4.6 Het ontbinden van de overeenkomst of het annuleren van de opdracht door De klant, is alleen mogelijk wanneer De klant overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten. Voor abonnementen geldt dat de klant minimaal één maand opzegtermijn in acht neemt, waarbij de lopende maand volledig wordt

- gefactureerd. Voor trajecten of projecten geldt dat bij annulering een vergoeding van tien procent (10%) van het overeengekomen honorarium van het project of tien procent (10%) van het overeengekomen honorarium van het volledige traject verschuldigd is, tenzij anders overeengekomen in de opdrachtbevestiging.
- 4.7 Wanneer Vief door omstandigheden, die tijdens het accepteren van de offerte of opdrachtbevestiging nog niet bekend waren, meer werk moet verrichten dan overeengekomen in de offerte of opdrachtbevestiging, behoudt Vief zich het recht voor om de meerkosten bij De klant in rekening te brengen. De klant heeft het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij De klant verplicht is de tot dan toe uitgevoerde werkzaamheden door Vief te vergoeden.

#### **Artikel 5 Rechten en verplichtingen voor Vief**

- 5.1 Vief garandeert dat zij de aan haar verstrekte opdracht naar beste kunnen en weten zal uitvoeren, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 5.2 Wanneer Vief tijdens het uitvoeren van de opdracht gegevens voor De klant opslaat, spant zij zich in om deze gegevens zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.
- 5.3 Wanneer De klant een klacht over de geleverde Diensten en/of producten heeft, dient Vief met De klant in overleg te treden om een voor beiden passende oplossing te vinden.
- 5.4 Vief heeft het recht om een vermelding van haar bedrijfsnaam te plaatsen in/op de geleverde producten. De opdrachtgever heeft niet het recht om deze naamsvermelding te verwijderen, behalve in die gevallen waarin Vief uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven voor verwijdering.
- 5.5 In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 5.4 heeft Vief het recht om voor haar eigen promotie de gegevens van de opdrachtgever te publiceren op de website van Vief en/of op overige promotionele uitingen van Vief, zoals social media.
- 5.6 Vief werkt virtueel (op afstand) samen met haar opdrachtgevers. Indien De klant laat weten dat deze op locatie wil samenwerken of overleggen, dan kan er in overleg met Vief een afspraak worden ingepland. Indien dit betekent dat er kosten zijn voor het reserveren of gebruiken van deze externe locatie, dan zijn deze kosten voor rekening klant.
- 5.7 In het kader van de Overeenkomst tussen De klant en Vief is Vief verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke Informatie die zij tijdens de samenwerking met De klant, of uit andere bron onder ogen krijgt. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door De klant is medegedeeld of wanneer dit blijkt uit de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.
- 5.8 Wanneer De klant besluit de overeengekomen werkzaamheden minder dan 24 uur vóór aanvang van de afspraak op locatie te annuleren, is De klant verplicht tot het betalen van een vergoeding voor de door Vief gereserveerde tijd. De vergoeding bedraagt de hoogte van het op dat moment geldende uurtarief en reiskosten.

- 5.9 Indien De klant besluit de overeengekomen werkzaamheden minder dan 48 uur vóór aanvang van de werkzaamheden te annuleren, is De klant verplicht een vergoeding van € 50,00 ex. btw aan Vief te betalen.

#### **Artikel 6 rechten en verplichtingen voor De klant**

- 6.1 De klant dient zich in principe te houden aan de bepalingen zoals in deze algemene voorwaarden zijn opgenomen. Behalve wanneer De klant en Vief anders overeenkomen.
- 6.2 De klant is verantwoordelijk voor het verstrekken van alle juiste gegevens die noodzakelijk zijn voor het kunnen uitvoeren van de werkzaamheden door Vief, zoals in de Overeenkomst tussen De klant en Vief zijn overeengekomen. De klant is in ieder geval verplicht Vief direct op de hoogte te stellen van wijzigingen in persoonsgegevens en bedrijfsgegevens. Ook is De klant verplicht om overige Informatie te verstrekken waarom Vief verzoekt, die van belang is voor de uitvoering van de opdracht. Wanneer Vief en de klant de samenwerking starten is de klant verantwoordelijk voor uitleg en aanleren van systemen en werkzaamheden waarmee Vief niet bekend is. Deze zogenoemde inwerktijd wordt door Vief aan de klant gefactureerd.
- 6.3 Wanneer de in artikel 6.2. vermelde bepaling niet kan worden of niet wordt nagekomen door De klant en deze de benodigde gegevens niet tijdig verstrekt of niet tijdig kan verstrekken, heeft Vief het recht de uitvoering van de werkzaamheden zoals overeengekomen in de Overeenkomst uit te stellen. Wanneer deze vertraging van het uitvoeren van de werkzaamheden tot gevolg heeft dat deze extra kosten met zich meebrengt, heeft Vief het recht om extra kosten aan De klant in rekening te brengen.
- 6.4 De klant stelt Vief steeds direct schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, e-mail en desgevraagd zijn/haar banknummer.
- 6.5 Bij klachten over de door Vief geleverde Diensten en/of producten dient De klant deze klachten kenbaar te maken:
- binnen 7 dagen na het leveren van de Diensten en/of producten; maar
  - uiterlijk binnen één maand na voltooiing van de volledige opdracht.
- De klant vrijwaart Vief van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde Diensten en/of producten.
- 6.6 De klant dient zelf reservekopieën te maken van alle materialen/gegevens, zoals omschreven in artikel 6.2 die Vief nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden zoals in de Overeenkomst overeengekomen. Bij verlies van deze materialen/gegevens is Vief niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.
- 6.7 Wanneer Vief inloggegevens aan De klant verstrekt dan is De klant zelf verantwoordelijk voor deze gegevens. Vief is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het kwijtraken of vergeten van deze inloggegevens, of wanneer het account waarvoor de inloggegevens nodig zijn wordt gehackt.
- 6.8 De klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke Informatie die De klant in het kader van de Overeenkomst tussen De klant en Vief, tijdens de samenwerking of uit andere bron heeft verkregen.

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door de andere partij is medegedeeld of wanneer dit blijkt uit de maatstaven van rechtvaardigheid en redelijkheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.9                                    | De klant dient uiterlijk drie werkdagen voor een deadline de betreffende opdracht aan te melden en de benodigde stukken, teksten en/of beeldmateriaal aan te leveren. Wordt de opdracht niet tijdig gemeld en/of worden de voor het kunnen uitvoeren van de opdracht benodigde stukken niet tijdig aangeleverd, kan Vief er niet voor instaan dat de deadline wordt gehaald.                                                                                                                | 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 verder, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.                                                                                                                                                    |
|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 8.7                                                                | In bovenstaande gevallen heeft Vief bovendien het recht om de werkzaamheden of een nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan, zoals vastgelegd in de Overeenkomst, zonder schriftelijke aanmaning of tussenkomst van een rechter te beëindigen of uit te stellen. De klant heeft geen recht op vergoeding van de schade die hierdoor mocht ontstaan.                                                                                                                |
| <b>Artikel 7 Levering en levertijd</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 8.8                                                                | De klant gaat ermee akkoord dat Vief elektronisch factureert. Indien De klant een factuur per post wenst te ontvangen dan zal Vief hiervoor meerkosten à € 2,50 per factuur berekenen.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7.1                                    | De door Vief te hanteren leveringstermijnen van een opdracht varieëren per opdracht en worden in overleg met De klant vastgesteld. De door Vief opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de Overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van De klant om de opdracht te kunnen uitvoeren.                                                                                                                                                              | 8.9                                                                | Indien betaling plaatsvindt via automatische incasso, maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van De klant of vanwege een door De klant verkeerd opgegeven rekeningnummer, dan is De klant € 2,50 administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso.                                                                                                                                      |
| 7.2                                    | Wanneer Vief de levertermijn van een opdracht met meer dan dertig dagen overschrijdt, heeft De klant het recht de Overeenkomst te ontbinden. De Overeenkomst kan dan alleen maar ontbonden worden wanneer De klant Vief zo goed en gedetailleerd mogelijk schriftelijk ingebreke stelt en daarin een redelijke termijn voorstelt om de levering alsnog na te komen en Vief ook deze termijn niet nakomt.                                                                                    | 8.10                                                               | De klant kan, uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum, schriftelijk bezwaar maken tegen de door Vief verzonden facturen. Na ontvangst van het bezwaar zal Vief de juistheid van het factuurbedrag onderzoeken. Ondanks het indienen van het bezwaar, dient De klant de betalingsverplichting van de betreffende factuur na te komen.                                                                                                                          |
| 7.3                                    | De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Vief mogelijk te maken. Onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2.                                                                                                                                                                                                                                                                       | 8.11                                                               | Alle door Vief geleverde producten en Diensten blijven eigendom van Vief, totdat De klant alle verschuldigde bedragen aan Vief heeft betaald.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7.4                                    | Aan de leveringsplicht van Vief zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Vief geleverde Diensten en/of producten aan De klant zijn aangeboden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Artikel 8 Betaling</b>              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Artikel 9 Voorbehoud van eigendom en intellectueel eigendom</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 8.1                                    | De betalingsverplichting van De klant vangt aan op de dag waarop de Overeenkomst tot stand komt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 9.1                                                                | Wanneer Vief in het kader van het uitvoeren van de werkzaamheden, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, strategieën, foto's, teksten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan heeft ontwikkeld voor of ter beschikking heeft gesteld aan De klant, berusten alle rechten van intellectuele eigendom uitsluitend bij Vief, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.                                                                                 |
| 8.2                                    | Alle door Vief verzonden facturen dienen binnen 14 dagen door De klant te worden betaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 9.2                                                                | Wanneer Vief producten en/of Diensten heeft geleverd, mogen deze nooit gedeeltelijk of geheel worden verveelvoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 8.3                                    | Indien De klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet, is De klant van rechtwege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 9.3                                                                | De inhoud van de website, waaronder doch niet uitsluitend de teksten, afbeeldingen, vormgeving merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Vief 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 verveelvoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van Vief. |
| 8.4                                    | Wanneer De klant de factuur niet binnen de gestelde termijn van 14 dagen betaalt, kan Vief besluiten haar werkzaamheden "on hold" te zetten totdat de factuur in zijn geheel is betaald, of kan Vief besluiten de Overeenkomst – per directe ingang - eenzijdig te beëindigen.                                                                                                                                                                                                              | 9.4                                                                | Op alle door Vief ontwikkelde en voortgebrachte creaties van haar geest, blijven alle auteursrechten en intellectuele eigendommen exclusief eigendom                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8.5                                    | Indien Vief geheel onverplicht besluit om De klant na (een) betalingsherinnering(en) te sturen geldt het volgende. Als De klant na de eerste betalingsherinnering de factuur niet betaalt, wordt bij de tweede betalingsherinnering het factuurbedrag verhoogd met 15% incassokosten exclusief btw. Bij de derde betalingsherinnering is De klant de wettelijke (handels)rente exclusief btw verschuldigd, alsmede een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke |                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

- van Vief, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.
- 9.5 Alle Informatie die De klant publiceert, van door Vief aangeleverde producten, blijven eigendom van De klant.
- 9.6 Vief is niet verantwoordelijk voor enige Informatie/content die De klant op de servers van Vief plaatst. Indien de door De klant geplaatste Informatie/content op enige wijze inbreuk maakt op de rechten van derden of in strijd is met de wet- en regelgeving, zal De klant Vief vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van De klant.

#### **Artikel 10 Aansprakelijkheid**

- 10.1 Iedere Overeenkomst tussen Vief en De klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst. Vief kan als gevolg nooit aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.
- 10.2 Wanneer Vief onverwacht toch aansprakelijk wordt gesteld, ondanks hetgeen is bepaald in artikel 10.1, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen de bedrijfsaansprakelijkheid van Vief uitkeert, in ieder geval nooit meer dan vergoeding van directe schade tot maximaal 1 maal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Wanneer sprake is van een Overeenkomst van lange duur, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de laatste betaalde factuur door De klant.
- 10.3 In aanvulling op artikel 10.2 is Vief dan alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- de redelijke kosten die worden gemaakt om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen, voor zover is vast te stellen dat het schade in de zin van deze voorwaarden betreft;
  - de eventuele redelijke kosten die worden gemaakt om aan de hand van de Overeenkomst te kunnen vaststellen of Vief een gebrekkige dienstverlening heeft geleverd aan De klant, voor zover deze gebrekkige dienstverlening aan Vief toegerekend kan worden;
  - redelijke kosten, die De klant heeft gemaakt om schade te voorkomen of te beperken, voor zover De klant kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade als bedoeld in dit artikel.
- 10.4 Vief sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die De klant lijdt door het gebruik van door Vief geleverde Diensten en/of producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de kant van Vief.
- 10.5 Vief is in ieder geval nooit aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste besparingen, schade door bedrijfstagnatie, gederfde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de Overeenkomst.
- 10.6 Wanneer Vief producten en/of Diensten levert aan derden (contractanten van De klant), die door hen onrechtmatig of onzorgvuldig worden gebruikt, vrijwaart De klant Vief haar voor alle aanspraken op schadevergoeding van schade, waarop deze derden doelen.

- 10.7 Vief is nooit aansprakelijk voor de wijze waarop De klant de Informatie tot zich heeft genomen/verkrege.

#### **Artikel 11 Onderbreking van Diensten en onmacht**

- 11.1 Vief 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. Diensten die intussen conform afspraak in de Overeenkomst in uitvoering zijn ofwel geleverd, worden dan naar verhouding afgerekend.
- 11.2 Vief kan bij haar activiteiten afhankelijk zijn van de medewerking, Diensten en leveranties van derden, waar Vief weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Vief kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is aan een derde partij met wie Vief een Overeenkomst is aangegaan.
- 11.3 Naast het bepaalde in lid 11.1 is onder overmacht zeker te verstaan al hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie is aangenomen.

#### **Artikel 12 Duur van Overeenkomst en beëindiging**

- 12.1 Deze Overeenkomst heeft betrekking op het periodiek of op een andere wijze regelmatig verlenen van Diensten door Vief aan De klant. De Overeenkomst wordt in principe aangegaan tussen partijen voor een duur van twaalf maanden, behalve wanneer anders is overeengekomen.
- 12.2 Het is uitgesloten dat De klant de Overeenkomst tussentijds kan opzeggen, onverminderd het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, tenzij in de Overeenkomst anders is overeengekomen.
- 12.3 Opdrachten op uurbasis worden aangegaan zonder opzegtermijn. De klant geeft Vief opdracht voor een nader te bepalen aantal uur. Deze samenwerking kan door beide partijen worden beëindigd zonder inachtneming van een opzegtermijn, tenzij anders overeengekomen.
- 12.4 In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.2 kan Vief 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 De klant (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend;
  - ten aanzien van De klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
  - het vermoeden bestaat dat De klant niet aan zijn of haar betalingsverplichting bij verlenging van de Overeenkomst kan voldoen;
  - De klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de overeenkomst met Vief voortvloeiende verplichting;
  - De klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de Overeenkomst met Vief voortvloeiende verplichting;

|                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- De klant inbreuk maakt op rechten van derden;</li> <li>- De klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Vief;</li> <li>- De klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk ofwel al dan niet aangetekend schrijven;</li> <li>- bij terugkerende betalingsproblemen.</li> </ul> <p>Vief zal wegens deze beëindiging, zoals bepaald in artikel 12.4 nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
| 12.5                                                                          | Wanneer De klant op het moment van ontbinding van de Overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 12.3 en 12.4, Diensten en/of producten geleverd heeft gekregen door Vief, zullen de hiermee samenhangende betalingsverplichtingen door De klant aan Vief niet ongedaan kunnen worden gemaakt. Deze Diensten en/of producten zullen door De klant moeten worden betaald. Bedragen die Vief vóór de ontbinding heeft gefactureerd - voor werkzaamheden die zij heeft verricht of producten die zij heeft geleverd in het kader van de Overeenkomst - dienen in naleving van het hiervoor in dit artikel bepaalde, onverminderd worden voldaan door De klant. Deze gefactureerde bedragen worden op het moment van de ontbinding van de Overeenkomst direct opgeëist door Vief. |  |
| 12.6                                                                          | Vief behoudt het recht om haar Algemene Voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande Overeenkomsten. Vief stelt De klant op de hoogte wanneer zij overgaat tot wijziging van de voorwaarden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>Artikel 13 Conformiteit</b>                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 13.1                                                                          | Bij het uitvoeren van de werkzaamheden zal Vief zoveel mogelijk het in de offerte of Overeenkomst overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van De klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in de offerte of Overeenkomst overeengekomen beoogde resultaat, zullen De klant en Vief in overleg treden om de geleverde werkzaamheden 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 Vief worden gefactureerd aan De klant. Wanneer De klant aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de Overeenkomst aan de kant van Vief en zij deze mening van De klant deelt, zullen de kosten voor het meerwerk voor rekening komen van Vief.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 13.2.1                                                                        | Wanneer wordt vastgesteld dat gebrekkige Diensten en/of producten door Vief zijn geleverd en de hieruit voortvloeiende kosten voor rekening komen van Vief, heeft De klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de Overeenkomst, behoudens hetgeen bepaald in deze voorwaarden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| <b>Artikel 14 Bijzondere/afwijkende bepalingen abonnementen en Facturatie</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
| 14.1.1                                                                        | Vief biedt maatwerk. De prijsafspraken zijn afhankelijk van de gekozen dienst:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
|                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Abonnementen: In overleg met De Klant wordt een maandelijks bedrag vastgesteld.</li> <li>- Trajecten en projecten: De prijs wordt vooraf overeengekomen en geldt voor de volledige looptijd van het traject of project.</li> <li>- Urenbundels: Voor werkzaamheden zoals social media of e-mailmarketing wordt een vaste prijs per bundel afgesproken, afhankelijk van het aantal uren in de bundel.</li> </ul> <p>Zie artikel 14.2 voor specifieke betalingsvoorwaarden per dienst.</p>                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| 14.2                                                                          | De Klant gaat ermee akkoord dat Vief maandelijks vooraf factureert. De Klant dient het bedrag binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen. Indien betaling niet tijdig is ontvangen, behoudt Vief zich het recht voor om haar werkzaamheden op te schorten totdat de betaling volledig is voldaan. Voor projecten en urenbundels geldt dat Vief de werkzaamheden niet eerder aanvangt dan dat het door de Klant verschuldigde bedrag is bijgeschreven op de rekening van Vief.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
| 14.3                                                                          | Alle abonnementen hebben een minimale looptijd van 6 maanden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Na de minimale looptijd wordt het abonnement maandelijks verlengd. De Klant kan het abonnement opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren vóór de 1e van de daaropvolgende maand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
| 14.4                                                                          | Jaarabonnementen hebben een minimale looptijd van 12 maanden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Na de minimale looptijd wordt het jaarabonnement maandelijks verlengd. De Klant kan het jaarabonnement opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren vóór de 1e van de daaropvolgende maand.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| 14.5                                                                          | Het abonnement kan niet tussentijds worden opgezegd. Ook is het niet mogelijk het abonnement tijdelijk te pauzeren vanwege vakantie, ziekte of een andere situatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |  |
| 14.6                                                                          | Niet-gebruikte uren binnen een maand vervallen, tenzij anders overeengekomen bij urenbundels binnen trajecten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| 14.7                                                                          | Het aantal uren in een abonnement kan in overleg worden verhoogd. Voor verlaging van het aantal uren geldt een opzegtermijn van 2 maanden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| 14.8                                                                          | Meerwerk dat buiten het overeengekomen abonnement of project valt, wordt op basis van nacalculatie gefactureerd tegen het op dat moment geldende uurtarief.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |
| 14.9                                                                          | Bij beëindiging van een abonnement zal Vief alle door De Klant verstrekte gegevens, gegevensdragers en apparatuur retourneren. Eventuele bijkomende kosten, zoals portokosten of reiskosten, worden aan De Klant in rekening gebracht via een eindfactuur. Tevens draagt Vief zorg dat alle verzamelde gegevens voor De Klant beschikbaar worden gesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |

## Artikel 15 Bijzondere bepalingen, abonnementen, trajecten, projecten en urenbundels

- 15.1 Vief biedt abonnementen, trajecten, projecten en urenbundels aan. De klant kan deze mondeling aanvragen, of door een mail te sturen naar Vief. Voor de bijzondere bepalingen zie de navolgende artikelen 15.2 tot en met 15.5.
- 15.2 **Abonnementen** worden aangeboden op basis van een vast aantal uren per maand voor een minimale looptijd van 6 maanden. Na deze periode wordt het abonnement maandelijks verlengd. Het abonnement kan opgezegd worden met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand (maandabonnement) of 2 maanden (jaarabonnement).
- 15.3 **Trajecten** hebben een vaste looptijd van 3 of 6 maanden en een vooraf overeengekomen totaalprijs, inclusief vooraf overeengekomen uren voor hands-on ondersteuning. De betaling kan in één keer of in maandelijkse termijnen worden voldaan. Na afloop kan een traject maandelijks worden verlengd. Heeft de Klant binnen een traject behoefte aan meer hands-on ondersteuning, biedt Vief de Klant urenbundels aan. De klant heeft recht op restitutie van ongebruikte uren binnen een bundel. Na afloop van het traject, zal Vief deze uren in overleg met de klant verrekenen of ter zijde houden voor het geval de Klant behoefte heeft aan toekomstige ondersteunende werkzaamheden, zoals bedoeld in artikel 15.5.
- 15.4 **Projecten** betreffen werkzaamheden met een duidelijk begin en einde, zoals het inrichten van een e-mailmarketingaccount of het instellen van specifieke automatiseringen, of het opzetten van een social media strategie. De prijs wordt vooraf in overleg vastgesteld en gefactureerd op basis van deze afspraak. Wanneer onevenredig veel meerwerk benodigd is binnen een project, zal Vief dit met de klant communiceren. Meerwerk wordt op basis van nacalculatie gefactureerd tegen het op dat moment geldende uurtarief.
- 15.5 **15.5 Urenbundels** kunnen worden afgenomen in aantallen van 5, 10 of 20 uren binnen een traject of als losse urenbundels ten behoeve van ondersteunende werkzaamheden bij social media of e-mailmarketing. Indien de Klant een urenstaat wenst van verbruikte uren, dient de Klant dit aan Vief kenbaar te maken, waarna Vief een overzicht aan de Klant verstrekt van tot dan toe verbruikte uren van de urenbundel.

## Artikel 16 Algemeen

- 16.1 Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd binnen een lopend abonnement, of project en wordt gefactureerd tegen het op dat moment geldende uurtarief.
- 16.2 Niet-gebruikte uren vervallen aan het einde van de maand, tenzij anders overeengekomen voor urenbundels binnen een traject.

## Artikel 17 Vakantie en tijdelijke onderbreking van werkzaamheden door Vief

- 17.1 Vakantieperiode  
Indien Vief in een bepaalde maand een gehele maand vakantie neemt en derhalve geen werkzaamheden ten behoeve van de opdracht verricht, zal de dienstverlening in die maand tijdelijk worden aangepast. De specifieke afspraken hierover

worden in overleg met De Klant gemaakt. Vief zal de Klant tijdig informeren over de vakantieperiode.

- 17.2 Werkverplaatsing of tijdelijke onderbreking  
Afhankelijk van de aard van de samenwerking en de wensen van de Klant, kunnen de volgende opties worden afgesproken voor de vakantieperiode:
- Werkverplaatsing: Indien nodig, kunnen de werkzaamheden voorafgaand of na de vakantieperiode worden verplaatst, zodat de Klant geen belangrijke diensten mist. Dit kan inhouden dat er meer werk wordt verricht in de maanden vóór of na de vakantieperiode.
  - Tijdelijke onderbreking: Bij sommige klanten kunnen de werkzaamheden tijdelijk worden onderbroken voor de vakantieperiode, zonder dat het abonnement wordt aangepast. De Klant is hiervan op de hoogte en er zullen geen werkzaamheden worden uitgevoerd in de maand van de vakantie.
- 17.3 Communicatie  
Vief zal de Klant ten minste vier weken voor de vakantieperiode van een maand op de hoogte stellen van de geplande vakantie en de impact hiervan op de werkzaamheden. De Klant en Vief komen gezamenlijk tot de beste oplossing, rekening houdend met de specifieke behoeften van de Klant.
- 17.4 Betaling  
De betaling van het maandbedrag blijft ongewijzigd, tenzij anders afgesproken. Voor klanten die ervoor kiezen om werkzaamheden te verplaatsen of tijdelijk stop te zetten, kunnen afspraken worden gemaakt over het verzetten van de werkzaamheden naar een andere maand.
- 17.5 Continuïteit van de overeenkomst  
Na de vakantieperiode blijft de overeenkomst tussen Vief en de Klant in stand zoals overeengekomen, met inachtneming van de oorspronkelijke voorwaarden en afspraken. Eventuele tijdelijke aanpassingen, zoals het verplaatsen van werkzaamheden of het pauzeren van diensten, hebben geen invloed op de looptijd of de werking van het abonnement, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

## Artikel 18 Overige bepalingen en toepasselijk recht

- 18.1 Wanneer een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing blijven. Vief en De klant zullen dan met elkaar in overleg treden om nieuwe bepalingen overeen te komen die de nietige c.q. vernietigde bepalingen vervangen. Daarbij zal zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
- 18.2 Wanneer De klant in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in deze voorwaarden, dient Vief zich daaraan uitsluitend te houden wanneer deze afwijkende voorwaarden door Vief uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

- 18.3 Wanneer Vief op eigen initiatief, in het voordeel van De klant, afwijkt van de Algemene Voorwaarden kan De klant daar een volgende keer niet op terugvallen.
- 18.4 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van De klant zijn niet van toepassing.
- 18.5 Rechten en plichten voortvloeiende uit een Overeenkomst kunnen slechts door De klant op een derde worden overgedragen indien Vief hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 18.6 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Vief partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 18.7 De klant en Vief zullen eventuele conflicten eerst in onderling overleg en zonder juridische strijd proberen op te lossen, voordat de gang naar de rechter wordt gemaakt.
- 18.8 In eerste instantie is de rechter van de Rechtbank Limburg, locatie Maastricht bevoegd om een eventueel conflict tussen Vief en De klant te berechten. Mits er geen andere rechtsregels zijn waar volgens de wet niet van mag worden afgeweken.