



Algemene Voorwaarden Your Virtual Assistant

Artikel 1 Over Your Virtual Assistant

De eenmanszaak Your Virtual Assistant, is gevestigd (*geen bezoekadres*) aan de Einsteinstraat 1, (4702 WB) te Roosendaal.

Ginger Fernandes staat aan het hoofd van Your Virtual Assistant.

Het adres van onze website is: www.yourvirtualassistant.online

Jij kunt ons op de volgende manieren bereiken:

- Email: info@yourvirtualassistant.online
- Telefoon: +31-850043393
- WhatsApp: +31-6-55627847
- Via het contactformulier op onze website

KVK-nummer: 69069859

Artikel 2 Definities

In onze communicatie en ook in deze algemene voorwaarden, komt een aantal begrippen vaker voor. Hieronder leggen wij jou deze begrippen graag kort uit.

Met de **begrippen, wij, ons en onze**, bedoelen wij:

- Your Virtual Assistant, zoals omschreven in artikel 1 van deze voorwaarden. Wij zijn de **gebruiker en eigenaar** van deze algemene voorwaarden en/of;
- De door ons aangestelde en/of ingehuurde derde(n), die in onze opdracht (mede) zorgdragen voor het uitvoeren van de met jou overeengekomen diensten.

Your Virtual Assistant wordt ook afgekort tot **YVA**.

Met **je, jij en jou(w)** bedoelen wij onze klant, jij bent de rechtspersoon of de natuurlijke persoon, handelend in beroep of bedrijf, aan wie YVA een offerte uitbrengt en/of met wie YVA een overeenkomst heeft gesloten of wenst te sluiten.

De gebruiker (wij) en de wederpartij (jij) samen, noemen wij **partijen**.

Een **dag** is voor ons een kalenderdag, tenzij wij uitdrukkelijk de term werkdag gebruiken.

Schriftelijk betekent voor ons op papier, per e-mail of via het contactformulier.

Een **overeenkomst** verwijst naar de overeenkomst die partijen wensen te sluiten of reeds gesloten hebben, als ook naar de (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering daarvan.

Met **aanbod** bedoelen wij alle aanbiedingen en/of offertes in de meest brede zin van het woord.



Artikel 3 Toepasselijkheid van de voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ons volledige aanbod, onze diensten, gratis weggevers, zo ook op alle overeenkomsten die wij met jou sluiten en op onze facturen, tenzij er uitdrukkelijk en schriftelijk van deze algemene voorwaarden is afgeweken. Ook wanneer er sprake is van meerwerk of een vervolgo opdracht, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing.

Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als partijen dat uitdrukkelijk en schriftelijk overeenkomen. Als partijen dat overeenkomen, dan geldt de afwijking enkel voor de overeenkomst waarvoor die afwijking is overeengekomen. Jij kunt je dus niet beroepen op die afwijking bij andere (toekomstige) overeenkomsten met ons.

Wij mogen deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen en/of aanvullen. Wijzigingen en/of aanvullingen, klein van aard en/of van ondergeschikt belang, mogen wij altijd doorvoeren. Wijzigingen en/of aanvullingen, groot van aard en/of aantoonbaar in jouw nadeel, zullen wij vooraf met jou bespreken.

Jouw inkoop- of andere voorwaarden zijn niet van toepassing op de overeenkomst(en) die jij met ons sluit en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing als er voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik wordt gemaakt door ons van (de diensten van) derden.

Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijven deze algemene voorwaarden voor het overige van toepassing. Partijen zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

Indien wij niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangen, leidt dit er niet toe dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat wij op enigerlei wijze het recht zouden verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te verlangen.

Artikel 4 Aanbod, (totstandkoming van de) overeenkomst en duur

Plannen wij een adviesgesprek met jou in, dan is dit gesprek ter kennismaking en om te kunnen beoordelen of en zo ja, wat wij voor jou kunnen betekenen. Een adviesgesprek is in beginsel vrijblijvend en kosteloos, tenzij Partijen hier andere afspraken over maken. Aan de (inhoud van) een adviesgesprek kunnen echter nooit rechten worden ontleend.

Het volledige aanbod is vrijblijvend. Worden er (extra) voorwaarden verbonden aan het aanbod, zullen wij dat uitdrukkelijk in ons aanbod vermelden. Ons aanbod is steeds voorzien van alle informatie zodat jij weet waar jij voor kiest, waar jij voor betaalt en wat jij daarvoor ontvangt.

Indien er in het aanbod een termijn is gesteld, vervalt het aanbod en/of de offerte, zodra deze termijn is verlopen.



Een aanbod geldt niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.

Stellen wij voor jou een offerte op, dan baseren wij deze op de gegevens die jij ons verstrekt. Het is dan ook belangrijk dat jij ons alle noodzakelijke informatie geeft en deze ook naar waarheid verstrekt. Doe jij dat niet en mocht achteraf blijken dat de offerte toch niet al het noodzakelijke omvat, dan hebben we het recht om een door jou aanvaarde offerte alsnog te herroepen. De werkzaamheden die wij dan al hebben uitgevoerd, worden in dat geval bij jou in rekening gebracht.

In beginsel is het opstellen van een offerte gratis, tenzij partijen hier vooraf schriftelijk andere afspraken over maken.

Een samengestelde offerte verplicht ons niet tot het verrichten van slechts een gedeelte van de offerte, indien jij slechts een gedeelte van de offerte accepteert. Een samengestelde offerte is een offerte waarin wij jou een combinatie van meerdere diensten en/of producten hebben aangeboden.

Wij zijn niet aan een aanbod gebonden als jij redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod een kennelijke verschrijving, fout en/of vergissing bevat.

Een overeenkomst komt tot stand:

- nadat jij ons aanbod én onze algemene voorwaarden schriftelijk hebt aanvaard en hebt bevestigd en;
- indien dit van toepassing is, jij daarbij hebt voldaan aan de gestelde voorwaarden.

Het kan ook zijn dat jij geen offerte hebt ontvangen, maar dat wij wel werkzaamheden voor jou uitvoeren. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van spoed. In zulke gevallen komt de overeenkomst tussen partijen tot stand, op het moment dat wij, in jouw opdracht, starten met de werkzaamheden. Deze werkzaamheden worden op basis van/naar rato van ons dan geldende tarief in rekening gebracht.

Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, worden overeenkomsten aangegaan voor onbepaalde tijd.

Het is steeds jouw eigen verantwoordelijkheid om binnen een overeengekomen termijn gebruik te maken van datgene dat onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. Na het eindigen van de overeenkomst zijn wij in ieder geval niet verplicht om alsnog uitvoering te geven aan (delen van) de overeenkomst.

Artikel 5 Wijzigen overeenkomst en meerwerk

Iedere wijziging aan een overeenkomst wordt behandeld als een aanvulling op de bestaande overeenkomst. Indien wij de wijziging accepteren, informeren wij jou vooraf over de kosten die wij hiervoor extra in rekening zullen brengen. Wij hebben ook het recht een wijziging te weigeren, zonder dat daarmee een gebrek ontstaat in de uitvoering van de overeenkomst aan onze zijde.



Meerwerk kan onder andere ontstaan:

- door bepaalde omstandigheden of feiten, die niet bekend waren op het moment van het tot stand komen van de overeenkomst en/of;
- omdat jij niet of niet tijdig alle gegevens hebt aangeleverd en/of;
- omdat partijen een wijziging/aanvulling overeen zijn gekomen op de bestaande overeenkomst en/of;
- jij extra of aanvullende diensten wenst af te nemen.

Wij informeren jou vooraf over uit te voeren meerwerk. Ga jij niet akkoord met het uit te voeren meerwerk, dan wordt de originele overeenkomst zoveel als mogelijk afgerond en wordt de voor die overeenkomst overeengekomen prijs aan jou in rekening gebracht.

Meerwerk wordt op basis van het geldende honorarium/(uur)tarief in rekening gebracht, tenzij wij hierover met jou andere afspraken maken.

Artikel 6 Concepten

Zijn wij met jou overeengekomen dat jij ter goedkeuring concepten ontvangt, dan ontvang jij deze digitaal.

Jij geeft ons zo snel als mogelijk schriftelijk aan of je akkoord gaat met het concept. Er is één (1) correctieronde voorzien, waarbij wij eenvoudige herzieningen zullen doorvoeren, tenzij wij hierover met jou andere afspraken maken.

Meerdere en/of ingrijpende herzieningen mogen wij extra in rekening brengen. Wij zullen jou hierover eerst informeren.

Ontvangen wij binnen zeven (7) dagen geen reactie van jou, wordt het concept als definitief beschouwd.

Artikel 7 Uitvoering van de overeenkomst

Wij voeren de overeenkomst uit volgens de eisen van goed vakmanschap, waarbij wij de vrijheid behouden om de overeenkomst naar eigen inzicht en creativiteit invulling te geven.

De overeenkomst voeren wij enkel ten behoeve van jou(w) (bedrijf) uit. Derden kunnen aan (de inhoud van) onze werkzaamheden geen rechten ontleen, onder welke naam of titel dan ook.

Komen wij met jou bepaalde uitvoeringstermijnen overeen, dan zijn deze altijd indicatief en nooit fataal, tenzij partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen. Overschrijding van een termijn geeft jou in ieder geval geen recht op ontbinding van de overeenkomst en/of op enige vorm van (schade)vergoeding.

Wij hebben het recht om de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren. Wij maken daarbij een planning op en zullen deze aan jou bekend maken, tenzij wij hierover andere afspraken maken. Het reeds uitgevoerde deel/delen van de overeenkomst mogen wij bovendien afzonderlijk factureren. Wij hoeven dan ook niet te wachten met factureren tot de volledige overeenkomst werd nagekomen.



Ook kunnen wij jou vragen eerst een voorafgaande fase schriftelijk goed te keuren, voordat wij over zullen gaan tot een volgende fase.

Om de overeenkomst uit te voeren kan het zijn dat wij bepaalde gegevens, documenten, materialen en/of informatie nodig hebben, waaronder tevens inbegrepen gebruikersnamen en wachtwoorden voor bepaalde applicaties. Wij zullen dit zo veel als mogelijk bij je aangeven, maar jij bent ook gehouden om dergelijke gegevens, documenten, materialen en/of informatie met ons te delen, als jij redelijkerwijs kan begrijpen dat deze nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.

Indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, verleen jij ons toegang tot (het systeem achter) jouw website, overige systemen of social media.

Wanneer jij ons jouw inloggegevens aanlevert ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst, en indien van toepassing, geef jij daarmee tevens een volmacht om de betreffende website of social media in te zetten in het kader van de overeenkomst. De eventuele extra kosten zijn volledig voor jouw rekening. Vooraf leggen partijen schriftelijk de maximale toegestane hoogte van deze extra kosten vast.

Wij kunnen namens jou accounts aanmaken op websites en/of social media. Jij wordt eigenaar van deze accounts en verleent daarbij aan ons de volmacht om de overeenkomst uit te kunnen voeren. Jij bent daarbij zelf verantwoordelijk voor het koppelen van de gegevens omtrent betaling(en) aan het desbetreffende account.

Als jij wenst dat bepaalde diensten op een door jou aan te wijzen locatie worden uitgevoerd, dan is het daarbij jouw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat alle daarvoor noodzakelijke en de in redelijkheid gewenste faciliteiten kosteloos aan ons beschikbaar worden gesteld en dat deze faciliteiten daarbij voldoen aan de daarvoor gestelde wet- en regelgeving.

Wij hebben een inspanningsplicht. Wij kunnen dus niet garanderen, dat onze diensten/overeenkomsten aan jouw verwachtingen voldoen en/of tot bepaalde (bedrijfs)resultaten zullen leiden. Het behalen van een bepaald resultaat is daarbij ook afhankelijk van diverse factoren, waaronder jouw (eigen) inzet. Jij hebt dan ook geen recht op enige (schade)vergoeding, indien wij niet aan jouw (resultaat)verwachting(en) voldoen.

Alle door ons geleverde zaken blijven volledig eigendom van YVA, tot jij aan al je (betalings)verplichtingen hebt voldaan. Eigendomsvoorbehoud! Dit betekent dan ook dat zolang de volledige eigendom nog niet is overgegaan op jou, jij niet het recht hebt om de door ons geleverde zaken te verkopen, te verpanden of op enige wijze te bezwaren. Eventuele beschadigingen en/of het teniet gaan van deze zaken zijn volledig voor jouw risico en rekening.

Ook alle zaken die wij gebruiken voor het uitvoeren van onze diensten en eigendom zijn van ons/of van de door ons aangestelde of ingehuurde derden, blijven volledig ons eigendom of van de desbetreffende derde, ook als wij deze gebruiken op een door jou aangewezen locatie.



Jij geeft ons jouw volledige medewerking en onvoorwaardelijke en onherroepelijke toestemming om in de gevallen waarin wij onze eigendomsrechten willen uitoefenen, wij al die plaatsen mogen en kunnen betreden waar onze eigendommen zich dan bevinden. Ook hebben wij het recht om in dat geval al onze eigendommen mee te nemen.

De communicatie tussen partijen zal (kunnen) plaatsvinden door middel van elektronische post.

Artikel 8 Jouw verplichtingen

Jij zorgt dat wij steeds en al dan niet op ons verzoek, tijdig alle benodigde (juiste en volledige) informatie, wijzigingen in/aanvullingen op contact- of bankgegevens, de eventueel te gebruiken materialen, toestemming, licenties en indien van toepassing inlogcodes tijdig ontvangen om onze werkzaamheden conform overeenkomst uit te kunnen voeren. Dit is ook van toepassing als gegevens en informatie van of via derden verkregen moeten worden.

Jij bent zelf verantwoordelijk voor alle gegevens en informatie die jij ons ter beschikking stelt. Jij vrijwaart ons van aanspraken van/door derden met betrekking tot deze gegevens en/of informatie.

Het controleren van de gegevens/informatie op juistheid en/of eventuele rechten van derden maakt uitdrukkelijk geen onderdeel uit van de overeenkomst.

Jij geeft ons voortdurende toegang tot de kanalen die partijen zijn overeen gekomen. Met een **kanaal** bedoelen wij onder andere (niet limitatief) social media kanalen zoals Facebook, LinkedIn, Instagram maar ook een Google Drive of jouw bedrijfssystemen in de meest brede zin van het woord.

Een vertraging aan jouw zijde, betekent niet automatisch overwerk aan onze zijde.

Het is jouw verplichting om zelf zorg te dragen voor een optimale beveiliging ten aanzien van jouw online kanalen.

Heb jij ons (inlog)codes ter beschikking gesteld, dan is het jouw verantwoordelijkheid deze per ommekeer te wijzigen zodra de overeenkomst is beëindigd.

Artikel 9 Inschakelen van derden

Zonder jouw voorafgaande goedkeuring mogen wij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikmaken van (de diensten van) derden. De kosten voor de inschakeling van deze derden worden doorbelast aan jou, tenzij wij hierover andere afspraken hebben gemaakt.

Wij hebben altijd het recht een derde te vervangen door een andere derde, zonder dat daarmee een gebrek in de overeenkomst ontstaat aan onze zijde.

De toepassing van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW en 7:409 BW is uitgesloten.

Indien het nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst zullen wij contact onderhouden met aan jou gelieerde derden. Wij zijn echter nooit aansprakelijk voor enig handelen of nalaten door deze derden.



Artikel 10 Intellectueel eigendom en gebruiksrecht

Spreekt men over een **werk**, dan bedoelen wij daarmee in deze bepaling van de algemene voorwaarden een werk in de zin van de Auteurswet (art.10 lid 1 AW).

Intellectueel eigendomsrecht, is een verzamelnaam voor rechten die rusten op een werk. Ze beschermen degene die het werk heeft gemaakt, tegen het gebruik, kopiëren of exploiteren van dat werk door anderen, zonder toestemming van de maker.

Alle intellectuele eigendomsrechten die voor de totstandkoming van de overeenkomst aan jou toebehoorden, blijven van jou. Intellectuele eigendomsrechten die voor de totstandkoming toebehoorden aan derden, blijven van derden.

Alle intellectuele eigendomsrechten, die voortvloeien uit de overeenkomst, komen ons en/of onze licentiegevers toe. Dit geldt ook voor niet uitgevoerde concepten en/of voorstellen en ook voor gratis weggevers. Alle intellectuele- en industriële eigendomsrechten met betrekking tot maar niet beperkt tot onze website en alle ter beschikking gestelde materialen komen ons toe.

Zonder onze uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming mag jij niets van ons bedrijf en/of onze aangestelde/ingehuurde derden en/of licentiegevers (doen/laten) reproduceren, (doen/laten) veeleenvoudigen, (doen/laten) openbaar maken, (doen/laten) bewerken en/of (doen/laten) wijzigen. Daarnaast mag jij niet enige aanduiding met betrekking tot merken, handelsnamen, (auteurs)rechten verwijderen en/of wijzigen.

Het (eind)resultaat van een werk mag jij gebruiken voor het overeengekomen doel/gebruik. Het gebruik(en) van een werk op een andere manier dan is overeengekomen, beschouwen wij als inbreuk op ons intellectueel eigendomsrecht. Een werk mag bovendien niet zonder onze schriftelijke toestemming overgedragen worden aan een derde.

Als jij ons voorschrijft om bepaalde gegevens, documenten, materialen en/of informatie te gebruiken, is het jouw verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat jij altijd een geldige licentie hebt voor het (rechtmatig) gebruik daarvan. Het plegen van onderzoek door ons, naar het bestaan van mogelijke (intellectuele) eigendomsrechten ten aanzien van door jou geleverde gegevens/materialen, maakt geen deel uit van de overeenkomst

Jij vrijwaart ons tegen aanspraken van en/of door derden wegens beweerdelijke inbreuk op eigendoms- octrooi-, auteurs- of andere (intellectuele) eigendomsrechten in verband met de uitvoering van de overeenkomst.

Wij hebben het recht onze (bedrijfs)naam op of bij het werk te (laten) vermelden of te (laten)verwijderen, tenzij het werk zich daar niet voor leent. Ook mogen wij het werk (met uitzondering van vertrouwelijke informatie) gebruiken voor eigen (promotionele) doeleinden, waaronder website, portfolio, social media en drukwerk, tenzij wij hierover uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken over maken.



Voor iedere inbreuk op een van onze rechten, hebben wij het recht een direct opeisbare boete te vorderen van €5000 (zegge: vijfduizend euro), waarbij wij niet het recht op vergoeding verliezen van eventuele overige geleden schade, waaronder directe en indirecte schade alsmede de daadwerkelijke gerechtelijke- en buitengerechtelijke kosten.

Het is jou niet toegestaan om jouw rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde zonder uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van ons. Een uitzondering hierop geldt wanneer de overdracht van rechten en plichten het gevolg is van een bedrijfsovername of een overname van een meerderheid van de aandelen in jouw bedrijf.

Artikel 11 Betaling

Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, zijn alle prijzen:

- exclusief btw;
- exclusief eventuele andere heffingen van overheidswege;
- exclusief eventuele kosten die wij (extra) maken bij het uitvoeren van de opdracht.

Wij hebben het recht onze prijzen/tarieven tussentijds aan te passen. Omdat wij vinden dat dit nodig is of uit een bevoegdheid of verplichting uit de wet of enige regelgeving of haar oorzaak vindt in een (kosten)stijging op gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren. Zonder overeenkomst kun jij geen rechten ontlenen aan eerder gecommuniceerde prijzen en/of acties.

Ook hebben wij bij lopende overeenkomsten het recht onze prijzen jaarlijks te indexeren. Jaarlijkse indexatie gebeurt per 1 januari. Jij wordt hier vooraf schriftelijk over in kennis gesteld.

Indexatie gebeurt op basis van een door ons in redelijkheid te bepalen percentage, maar met een maximum van 10 % per jaar.

Onze facturen ontvang jij uitsluitend digitaal.

Betalingen dienen, binnen de op de factuur aangegeven betalingstermijn, plaats te vinden.

Tenzij anders overeengekomen, hanteren wij een betaaltermijn van 14 dagen. Wij hebben altijd het recht om van jou een vooruitbetaling, aanbetaling of volledige betaling van de factuur te verlangen.

Abonnementdiensten dienen steeds voorafgaand aan een periode te worden betaald middels een automatische incasso. Voor de eerste periode betaal jij gelijk op het moment dat jij het aanbod accepteert, door een door jou uit te voeren overboeking. Daarnaast geef jij ons jouw uitdrukkelijke toestemming met betrekking tot het automatisch incasseren van toekomstige (deel)betalingen tot wederopzegging door jou. Mocht jij voornemens zijn om de automatische incasso(s) te storneren bij de bank, informeer jij ons hier schriftelijk over.

Mocht jij niet, niet volledig of niet op tijd betalen, dan ben zullen wij jou hierop wijzen. Jij krijgt van ons dan nog eens een termijn van 14 dagen om alsnog aan jouw betalingsverplichting te voldoen. Voldoe jij



dan nog steeds niet aan jouw verplichting, ben je na het verstrijken van die 14 dagen de wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag tot het moment dat jij het bedrag alsnog voldoet.

De door ons te maken (buiten)gerechtelijke incassokosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, telkens met een minimum van 15% van de totale factuurwaarde excl. btw. Over de verschuldigde incassokosten ben jij ook (wettelijke) rente verschuldigd.

Betalingen die jij doet, worden eerst in mindering gebracht op de kosten en de dan opengevallen rente, daarna op de hoofdsom en de lopende rente.

Eventuele bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten jouw betalingsverplichting niet op. Daarnaast heb jij niet het recht jouw factuur te verrekenen met (vermeende) vorderingen op ons.

Artikel 12 Opschorting, beëindiging en opzegging

Wij hebben het recht de overeenkomst met directe ingang op te schorten of te beëindigen als:

- jij niet, niet volledig of niet tijdig je verplichtingen uit de overeenkomst nakomt en/of;
- wij na het sluiten van de overeenkomst kennis hebben genomen van omstandigheden waardoor wij een goede grond hebben te vrezen dat jij je verplichting niet zal nakomen en/of;
- door vertraging aan jouw zijde, niet langer van ons kan worden verwacht, dat wij de overeenkomst tegen de oorspronkelijke overeengekomen condities zullen nakomen en/of;
- er sprake is van gewichtige redenen;
- als er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van deze overeenkomst onmogelijk is;

Kunnen wij de opschorting of beëindiging jou toerekenen, dan hebben wij het recht de eventuele schade die wij hierdoor lijden als ook de door ons gemaakte extra kosten op jou te verhalen. Wij zijn in ieder geval niet gehouden tot vergoeding van schade of kosten aan jouw zijde die door een opschorting of ontbinding zou zijn ontstaan.

Overeenkomsten voor bepaalde tijd eindigen van rechtswege en worden niet stilzwijgend verlengd, tenzij partijen hier uitdrukkelijk andere afspraken over hebben gemaakt.

Het tussentijds opzeggen van een overeenkomst voor bepaalde tijd is niet mogelijk. Wil je tijdens de looptijd van de overeenkomst geen gebruik meer maken van de inhoud van de overeenkomst, staat je dat natuurlijk vrij. Wij houden daarbij wel het recht op betaling van het volledige bedrag conform overeenkomst. Jij hebt geen recht op enige vorm van restitutie of vergoeding.

Het opzeggen van een overeenkomst voor onbepaalde tijd, dient altijd schriftelijk te gebeuren, door het sturen van een email naar info@yourvirtualassistant.online, rekening houdende met een opzegtermijn van een (1) maand. Gedurende deze maand blijf jij de gebruikelijke dienst(en) afnemen of wij ontvangen van jou een compensatie gelijk aan de factuurwaarde voor die maand zoals overeengekomen. Jouw opzegging zal door ons schriftelijk worden bevestigd. Opzegging dient te gebeuren voor de 1e dag van een nieuwe maand.



In geval van liquidatie, (een aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging aan jouw zijde of ben je aangewezen op schuldsanering, oftewel kun jij niet (meer) vrijelijk over je vermogen beschikken, dan staat het ons vrij om de overeenkomst terstond op te zeggen. Wij zijn jou in dat geval geen schadevergoeding verschuldigd. Eventuele vorderingen die wij op jou hebben, worden in genoemde situaties onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 13 Aansprakelijkheid en vrijwaring

Wij zijn uitsluitend aansprakelijk, indien en voor zover in deze algemene voorwaarden en in dit artikel vermeld.

Wij zijn enkel aansprakelijk wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, als jij ons onverwijld, deugdelijk en schriftelijk in gebreke stelt, ons daarbij een redelijke termijn gunt om de toerekenbare tekortkoming te herstellen én wij na het verstrijken van die redelijke termijn nog steeds toerekenbaar tekortkomen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor (schade als gevolg van) door onder meer (niet limitatief!):

- jouw fouten en/of tekortkomingen in de informatie als ook (adres)gegevens door jou aan ons voorgeschreven of verstrekt en/of;
- het in strijd handelen met enige wet- en regelgeving door jou en/of;
- fouten of tekortkomingen door achterstallig onderhoud aan jouw zijde en/of;
- misverstanden, fouten of tekortkomingen ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst, indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in jouw handelen en/of nalaten en/of;
- fouten of tekortkomingen van, door of namens jou ingeschakelde derden en/of;
- schade, ontstaan door derden en/of externe factoren en/of;
- de inhoud van en informatie op jouw website(s) en of social media-pagina's en/of;
- schade, ontstaan doordat derden zich onbevoegd toegang hebben verschaft tot de gegevens, documenten, materialen en/of informatie van opdrachtgever (hacking) en/of;
- bepaalde (tegenvallende) resultaten en/of verwachtingen van jou (inspanningsverplichting!).

Met uitzondering van gevallen van opzet of bewuste roekeloosheid aan onze zijde, is de aansprakelijkheid voor schade beperkt tot de overeengekomen prijs in het kader van deze overeenkomst of beperkt tot het bedrag dat uitgekeerd wordt door onze verzekeraar. Indien er sprake is van een overeenkomst voor onbepaalde termijn, dan is de hoogte van die aansprakelijkheid altijd beperkt tot het bedrag dat uitgekeerd wordt door onze verzekeraar. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat is de hoogte van de aansprakelijkheid beperkt tot de overeengekomen prijs gedurende drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

Wij zijn enkel aansprakelijk voor aan ons toe te rekenen directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder, maar niet limitatief beperkt tot, gevolgschade, derving etc., is volledig uitgesloten.

Wij kunnen niet aansprakelijk gehouden worden voor schade waarvoor jij zelf verzekerd bent.



Indien wij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst zelf een of meer derden inschakelen, zijn wij slechts aansprakelijk tot maximaal het bedrag dat wij in dat geval op bedoelde derde(n) kunnen verhalen.

Jij vrijwaart ons tegen alle aanspraken van en door derden, de (redelijke) kosten van juridische bijstand daaronder inbegrepen, die op enigerlei wijze voortvloeien uit de overeenkomst tussen jou en ons, behoudens opzet of grove schuld aan onze zijde.

Mochten wij toch door derden worden aangesproken, dan ben jij gehouden om zowel buiten als in rechte ons bij te staan en alles te doen dat van jou mag worden verwacht in een dergelijk geval. Mocht jij dat niet doen, dan hebben wij het recht om, zonder dat een ingebrekestelling is vereist, zelf daartoe over te gaan. Alle kosten aan onze zijde die zijn ontstaan hierdoor, komen volledig voor rekening en risico van jou.

Wij hebben geen bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte gegevens, documenten, materialen en/of informatie na beëindiging van de overeenkomst.

In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn bedraagt de verjaringstermijn van alle (rechts)vorderingen en verweren van jou jegens ons een (1) jaar.

Tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst kunnen niet aan ons worden toegerekend, als zij niet te wijten zijn aan onze schuld, noch krachtens de wet, de overeenkomst of in het verkeer geldende opvattingen voor onze rekening komen (overmacht).

Artikel 14 Overmacht

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzienbaar of niet voorzienbaar, waarop wij geen invloed kunnen uitoefenen en waardoor wij niet in staat zijn onze verplichtingen na te komen. Daaronder worden in ieder geval, maar niet uitsluitend begrepen: brand, ongeval, ziekte, werkstaking, oproer, oorlog, maatregelen van overheidswege, stroomonderbrekingen van langere duur, transportbelemmeringen en terrorismedreiging.

Tijdens de periode dat er sprake is van overmacht aan onze zijde, hebben wij het recht om onze verplichtingen op te schorten. Indien door de overmacht nakoming van de verplichting langer dan 2 maanden niet kan worden nagekomen of indien nakoming helemaal niet meer mogelijk is, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te beëindigen, zonder dat er een verplichting tot schadevergoeding bestaat. Voor reeds uitgevoerde werkzaamheden blijft jouw betalingsplicht wel bestaan en mogen wij dat gedeelte van de overeenkomst separaat factureren.

Artikel 15 Geheimhouding en datalekken

Wanneer partijen voor of tijdens de uitvoering van de overeenkomst kennisnemen van bepaalde informatie van de andere partij, waarvan ze (redelijkerwijs kunnen) weten dat het een vertrouwelijk karakter heeft, maken partijen deze informatie op geen enkele manier bekend aan partijen die geen



onderdeel uitmaken van de overeenkomst. Een uitzondering hierop geldt wanneer een wettelijk voorschrift of uitspraak van een rechter tot bekendmaking verplicht.

Deze verplichting blijft bestaan ook na beëindiging/einde van de overeenkomst.

De verplichting tot geheimhouding geldt ook voor werknemers van beide partijen als ook door aangestelde of ingehuurde derde(n).

Wij behouden het recht om de door de uitvoering van de overeenkomst toegenomen kennis ten behoeve van andere klanten te gebruiken. Hierbij zullen wij jouw vertrouwelijke informatie nooit delen met derden.

Wij mogen het resultaat van de overeenkomst en/of jouw bedrijfsnaam gebruiken voor promotiedoeleinden, tenzij jij hiertegen schriftelijk bezwaar hebt gemaakt. Hierbij zal echter geen vertrouwelijke informatie worden gedeeld.

Indien er sprake is van een datalek, stellen wij jou als onze opdrachtgever hiervan binnen 48 uur na bekendwording ervan op de hoogte. Wij voorzien jou dan van alle informatie die redelijkerwijs nodig is om, indien nodig, een juist en volledige melding te kunnen doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel de betrokkene(n) in het kader van de Meldplicht Datalekken. Het doen van een melding is jouw eigen verantwoordelijkheid. Wij wijzen in dit kader alle aansprakelijkheden van de hand.

Artikel 16 Teruggave ter beschikking gestelde zaken en verwijderen gegevens

Indien partijen onderling voor de uitvoering van de overeenkomst een of meerdere zaken ter beschikking gesteld hebben, zijn partijen gehouden deze zaken in oorspronkelijke en vrij van gebreken te retourneren:

- Onmiddellijk op verzoek van de ene partij aan de andere partij of;
- Binnen een periode van 14 dagen indien een der partijen zijn/haar verplichtingen niet nakomt of;
- Binnen 4 weken nadat de overeenkomst is beëindigd.

Na het beëindigen van de overeenkomst zullen wij per ommekeer alle gegevens en/of inlogcodes verwijderen uit onze systemen, tenzij dit op grond van een wettelijk voorschrift niet is toegestaan.

Artikel 17 Privacy beleid

Wij vinden jouw privacy heel belangrijk en gaan dan ook heel zorgvuldig om met jouw gegevens. Hoe wij dat doen, kun jij lezen in onze privacyverklaring op de website.

Artikel 18 Kilometervergoeding, reiskosten en reistijd

Mocht onze aanwezigheid op locatie gewenst zijn of indien partijen dit zijn overeengekomen, dan hebben wij het recht om reiskosten en reistijd in rekening te brengen.

De reiskostenvergoeding bedraagt € 0,28 per kilometer exclusief btw. Voor de reistijd geldt het op dat moment geldende uurtarief excl. btw. De tijd dat we onderweg zijn wordt daarbij volledig in rekening gebracht.



Maken wij parkeerkosten tijdens de uitvoering van de overeenkomst, dan worden ook deze volledig bij jou in rekening gebracht.

Artikel 19 Klachten en geschillen

Mocht je een klacht hebben over de uitvoering van de overeenkomst, dan vinden wij dat natuurlijk jammer. Wij hebben voor zulke gevallen een klachtenprocedure.

Het is jouw verantwoordelijkheid om een klacht binnen acht (8) dagen nadat jij een gebrek hebt geconstateerd in de uitvoering van de overeenkomst schriftelijk aan ons te melden. Wij vragen jou om jouw klacht volledig en duidelijk te omschrijven. Bij niet tijdige reclame, vervalt de mogelijkheid om hier nog een beroep op te doen.

Binnen veertien (14) dagen nadat wij de klacht hebben ontvangen, ontvang je van ons een schriftelijke reactie.

Jij geeft ons in ieder geval vier (4) weken de tijd om een klacht in onderling overleg met jou op te lossen. Indien de klacht na deze termijn van vier (4) weken nog niet is opgelost, dan pas ontstaat er een geschil.

Het uiten van een klacht ontslaat jou niet van jouw betalingsverplichting.

Mocht jouw klacht gegrond zijn, zullen wij jou een passende oplossing voorstellen. Het is aan ons te bepalen wat in dat geval als passend wordt beschouwd. Blijkt jouw klacht ongegrond te zijn, dan komen de door ons gemaakte kosten volledig voor jouw rekening.

Op alle overeenkomsten tussen jou en ons, waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

In geval van een geschil zullen partijen zich tot het uiterste inzetten om onderling tot een oplossing te komen. Lukt dit niet, dan wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen het arrondissement waar wij gevestigd zijn, tenzij de wet anders bepaalt.

Versie 1.2 september 2024.