

ALGEMENE VOORWAARDEN Jouw VA.com

Vanaf 1 mei 2018

Wie is wie en hoe je mij kunt bereiken

Als je in deze algemene voorwaarden 'jij', 'je' of 'jou(w)' leest, dan bedoel ik jou als opdrachtgever. Lees je 'Jouw VA.com', 'ik' of 'mij(n)', dan bedoel ik Jouw VA.com als opdrachtnemer.

Ik ben Antoinette Cassée en mijn onderneming heet Jouw VA.com. Je kunt informatie over mij vinden via mijn website www.jouwva.com. Maar je kunt mij ook telefonisch bereiken op 06-18132258 en via de e-mail antoinette@jouwva.com

Je vindt mij op onderstaand adres:

Westduinweg 17
3253 LV Ouddorp

Het Kamer van Koophandel nummer van Jouw VA.com is 71518088.

Wanneer deze algemene voorwaarden gelden

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor elk aanbod en elke offerte aan jou en voor elke overeenkomst tussen ons.
2. Als je zelf algemene voorwaarden gebruikt, dan zijn die niet op onze overeenkomst van toepassing. Ik geef dit ook nog schriftelijk aan je door. Per e-mail is ook schriftelijk.
3. Als je andere afspraken wilt maken die afwijken van deze algemene voorwaarden, kan dat alleen als we het daar allebei over eens zijn. Dat zetten we dan ook meteen zwart op wit, om misverstanden te voorkomen. En dat kan ook per e-mail.
4. Ik mag op ieder moment mijn algemene voorwaarden wijzigen of aanvullen voor toekomstige overeenkomsten. Natuurlijk laat ik je dit binnen een redelijke termijn weten, dat vind ik wel zo netjes. De gewijzigde voorwaarden gelden dan vanaf de datum die ik bovenaan de voorwaarden aangeef. Dat betekent dat op eerdere aanbiedingen, offertes en overeenkomsten nog niet de nieuwe algemene voorwaarden van toepassing zijn, maar een eerdere versie.
5. Wil je mijn algemene voorwaarden nog eens rustig nalezen? Dat kan. Op mijn website kun je ze vinden in pdf. De pdf van mijn algemene voorwaarden kun je opslaan, zodat je ze makkelijk op elk moment dat het je uitkomt kunt nalezen.

Wat Jouw VA.com voor jou doet

Jouw VA.com kan onder andere de volgende diensten voor jou doen:

- business management support
- marketing & social media support
- technisch support

Op mijn website www.jouwva.com kun je meer informatie vinden over mijn aanbod.

Hoe mijn aanbod/offerte eruitziet

1. Bij mijn aanbod/offerte aan jou stuur ik een pdf van deze algemene voorwaarden mee of ik geef je de link waar je ze kunt vinden op mijn website.
2. Ik geef aan hoe lang het aanbod/de offerte geldig is. Na verloop van die termijn vervalt het aanbod/de offerte automatisch.
3. Het aanbod/de offerte is eenmalig. Voor elk toekomstig(e) aanbod/offerte of toekomstige overeenkomsten kun je dus niet uitgaan van dezelfde afspraken.
4. In mijn aanbod/offerte staat de totaalprijs en/of mijn tarief van de afgesproken dienst duidelijk vermeld.
5. Staan er fouten in mijn aanbod/offerte door een vergissing of verschrijving? Dan kun je daarop geen aanspraak maken.
6. Ik zet alles altijd zwart op wit, dus ook het aanbod/de offerte. Schriftelijk is op papier, maar ook per e-mail.
7. Het aanbod/de offerte kunnen we ook telefonisch of mondeling bespreken, maar ook dan bevestig ik mijn aanbod/offerte altijd schriftelijk. Dat kan ook per e-mail.
8. In mijn aanbod/offerte omschrijf ik keurig welke diensten ik voor jou ga uitvoeren en ook de plaats waar ik die uitvoer (online, bij jou, bij mij of op een andere locatie).
9. Wil je meer diensten van mij afnemen dan dat we hebben afgesproken? Dat kan. Daar maak ik dan een nieuwe offerte/een nieuw aanbod voor.
10. Ik geef in mijn aanbod/offerte aan wanneer ik met de werkzaamheden kan starten en ik geef aan wanneer ik verwacht de werkzaamheden te zullen afronden. Dat zijn geen fatale termijnen, maar richtlijnen.

11. Hoe je kunt betalen geef ik ook in mijn aanbod/offerte aan.
12. Sommige diensten kun je direct vanaf mijn website www.jouwva.com aanvragen. Welke dienst dat is, wanneer de dienst begint (en eventueel eindigt), de prijs van de dienst en hoe je kunt betalen staat op mijn website duidelijk vermeld.
13. Voor mijn diensten geldt geen bedenktijd. Die staat dus ook niet in mijn aanbod/offerte vermeld.

Wanneer we een overeenkomst hebben

1. We hebben een overeenkomst als je mij schriftelijk akkoord geeft op mijn aanbod/offerte en ik de overeenkomst heb bevestigd. Dit kan per post, maar ook per e-mail. Kortom: mijn overeenkomsten komen alleen schriftelijk tot stand.
2. Ook kun je direct vanaf mijn website www.jouwva.com diensten aanvragen en afnemen. De overeenkomst ontstaat dan op het moment dat de (automatische gegenereerde) e-mail van Jouw VA.com met daarin de bevestiging en acceptatie van je aanvraag is verzonden.

Hoe lang de overeenkomst duurt en hoe je kunt opzeggen (dit geldt niet voor abonnementen)

1. De duur van de overeenkomst die ik met je sluit kan variëren. Hoe lang een overeenkomst duurt hangt af van de start- en einddatum van mijn werkzaamheden, dus van wat wij onderling afspreken. De start- en einddatum leggen we netjes vast in onze overeenkomst. Een overeenkomst kan ook voor onbepaalde tijd zijn.
2. Je kunt tussentijds altijd opzeggen. Opzeggen moet je schriftelijk (per post of per e-mail) doen en daarbij moet je een opzegtermijn van één maand gebruiken.
3. Als je tussentijds opzegt, breng ik wel de werkzaamheden die ik tot het moment dat je opzegt heb uitgevoerd en alle andere gemaakt kosten, bij je in rekening.
4. Als je kort na het sluiten van onze overeenkomst opzegt is dat ook tussentijds opzeggen. Ook in dat geval breng ik wel de werkzaamheden die ik tot het moment dat je opzegt heb uitgevoerd en alle andere gemaakte kosten, bij je in rekening.

Hoe lang een abonnement duurt, hoe je kunt opzeggen en verlengen

1. Diensten die je van mij afneemt op basis van een abonnement, ga je aan voor de termijn zoals ik dit voor die diensten op mijn website www.jouwva.com heb aangegeven.
2. Je kunt abonnementen niet tussentijds opzeggen.

3. Voordat het abonnement afloopt, stuur ik je een bericht (per post of per e-mail) met de vraag of je het abonnement wilt verlengen. Als je wilt verlengen, dan verlengen we het abonnement voor maximaal een jaar. Wil je niet verlengen, dan stopt het abonnement automatisch als het is afgelopen.
4. Vanaf de verlenging mag je altijd tussentijds opzeggen. Opzeggen moet je schriftelijk (per post of per e-mail) doen en daarbij moet je een opzegtermijn van één maand gebruiken.

Hoe ik graag met je samenwerk (de uitvoering)

1. Ik doe mijn uiterste best om op tijd het gewenste resultaat op te leveren als jij je uiterste beste doet om op tijd aan te leveren wat ik daarvoor nodig heb: juiste, betrouwbare en volledige informatie. Daaronder vallen ook foto's, afbeeldingen, video's, geluidsopnames en dergelijke, die ik nodig heb voor het ontwerpen en bijhouden van je website en social media, en voor het maken van bedrijfs filmpjes. Ook zorg je ervoor dat ik mijn werk goed kan doen, door mij op tijd toegang te geven tot bijvoorbeeld jouw social media-accounts, e-mailmarketingsoftware, administratiesoftware of website.
2. Vraag je mij je social-media-accounts voor je bij te houden? Dan leg ik de berichten in principe ter goedkeuring aan je voor voordat ik ze plaats. Wil je dit niet en mag ik de berichten zonder jouw toestemming plaatsen? Dan is dit voor jouw eigen risico.
3. Als je beeldmateriaal of programmatuur aan mij ter beschikking stelt voor het uitvoeren van een opdracht, dan ben jij verantwoordelijk voor het betalen van de licentievergoedingen.
4. Als er iets wijzigt in de offerte of opdrachtschrijving, dan kan dat invloed hebben op de opleverdatum. Of ik een planning haal, is dus afhankelijk van jouw medewerking.

Oplevering website (eventueel met een webshop en/of online leeromgeving)

1. Voordat ik een voor jou gebouwde website (al dan niet met een webshop en/of online leeromgeving eraan gekoppeld) openbaar maak, beoordeel je de gebouwde website en volgt er één (1) revisieronde (correctieronde), voordat ik het werk definitief aan je oplever. Na de oplevering wijzig ik het werk niet meer. Als je meer revisieronden wil, dan reken ik daarvoor mijn gebruikelijke uurtarief bovenop het afgesproken bedrag/aantal gemaakte uren.
2. Als het overleg met jou in de eerste revisieronde veel tijd in beslag neemt, kan ik daarvoor extra kosten bij je in rekening brengen.
3. Na de revisieronde heb je 14 dagen de tijd om mijn werk goed of af te keuren. In die periode mag je eenmalig aan mij vragen om wijzigingen aan te brengen.

4. Ik lever de website (eventueel met webshop en/of online leeromgeving) werkend op. De oplevering is gebaseerd op de release en software zoals we dat in de overeenkomst hebben afgesproken. Alleen op deze release garandeer ik dat de website (inclusief eventueel een webshop en/of online leeromgeving) werkt.
5. Totdat je alle bedragen die ik aan je heb gefactureerd betaald hebt, blijven alle door mij aan jou geleverde werken (waaronder de gebouwde website, webshop en online leeromgeving) mijn eigendom. Na de volledige betaling van al mijn facturen, geef ik je de gegevens om in de gebouwde website te kunnen inloggen. Ook geef ik je vanaf dan het auteursrecht en - als dat mogelijk is - de bronbestanden.

Oplevering bedrijfsfilm

1. De afgesproken leveringstermijn van de bedrijfsfilm is een indicatie en geen fatale termijn. Of ik de afgesproken leveringstermijn haal hangt onder andere af van jouw medewerking (zie hiervoor ook *Hoe ik graag met je samenwerk*)
2. De ontwikkelde producten en/of (beeld)materiaal zijn volledig rechtevrij. Jouw VA.com (ik) beroept (beroep) zich (me) niet op haar auteursrechten.
3. Wel heb ik het recht om bij alle door mij ontwikkelde bedrijfsfilms en ander beeldmateriaal kenbaar te maken dat Jouw VA.com de producent daarvan is door een bescheiden vermelding van mijn logo en internetsite achter elke sequentie.

Wanneer jij onze overeenkomst kunt beëindigen (ontbinden)

1. Als ik mij volgens jou niet houd aan de afspraken in de overeenkomst, laat het mij dan weten. Dan kan ik proberen mijn tekortkoming te herstellen. Lukt mij dat niet, dan kun je de overeenkomst beëindigen (ontbinden).
2. Als mijn bedrijf failliet gaat, dan kun je de overeenkomst altijd beëindigen (ontbinden).
3. Ontbinden doe je door mij dat schriftelijk (per post of per e-mail) te laten weten.
4. Onze overeenkomst eindigt dan op het moment dat je schriftelijk aan mij de ontbinding hebt bericht.

Wanneer ik onze overeenkomst kan beëindigen (ontbinden)

1. Als je je volgens mij niet houdt aan de afspraken in onze overeenkomst, dan laat ik je dat weten. Je krijgt van mij dan nog een korte termijn om alsnog je tekortkoming te herstellen. Lukt je dat niet, dan kan ik de overeenkomst beëindigen (ontbinden).

2. Als je failliet gaat, surseance van betaling aanvraagt of in de schuldsanering terecht komt, dan kan ik de overeenkomst beëindigen (ontbinden).

Wat er in mijn tarieven zit (en wat niet)

1. Al mijn tarieven zijn exclusief btw. Ik vermeld netjes apart de btw.
2. Andere heffingen van overheidswege en de kosten die bovenop mijn tarieven komen, vallen hierbuiten. Daarmee bedoel ik kosten als reiskosten, verblijfkosten, verzendkosten, locatiekosten, kosten voor een hostingpakket(ten), kosten voor domeinnaamregistratie(s), kosten voor het verhuizen van je website(s) en/of domeinna(a)m(en), alle kosten die samenhangen met open source software (zoals, WordPress en de benodigde thema's, plugins, etc): die kosten zitten niet in mijn tarieven. Die rekenen ik dus apart met je af. Tenzij we daarover een andere afspraak maken natuurlijk. Die afwijkende afspraak leggen we altijd schriftelijk vast.

Zo ga ik om met nieuwe tarieven

1. Als ik mijn tarieven verander, laat ik je dat altijd een maand van tevoren schriftelijk weten.
2. Als ik mijn tarieven verander binnen drie maanden nadat ik met jou een overeenkomst heb gesloten voor een (of meer) van mijn diensten, dan geldt in dat geval voor jou het overeengekomen tarief en nog niet het nieuwe tarief. Dat gaat dan na verloop van die drie maanden wel ook voor jou gelden.
3. Als mijn tarieven veranderen doordat wetgeving wijzigt, mag ik wel altijd het nieuwe tarief aan je berekenen. Denk daarbij aan veranderingen in de hoogte van de btw.
4. Soms gebruik ik actietarieven. Neem je een dienst bij mijn af buiten de actieperiode, dan kun je toch nog in aanmerking komen voor dit actietarief. Voorwaarde is dat als je de overeenkomst met mij aangaat, niet meer dan zeven (7) dagen na het einde van het actietarief verstreken mogen zijn. Ik begin de zeven (7) dagen te rekenen vanaf de dag na afloop van de actie. Uiterlijk op de zevende dag na het einde van de actieprijs moet jouw overeenkomst tot stand zijn gekomen.

Over de facturen en de betaling ervan

1. Bij sommige diensten werk ik in fasen of stappen. Steeds na het afronden van een fase of stap, stuur ik je hiervoor een factuur.
2. De betalingstermijn van mijn facturen is veertien (14) dagen, gerekend vanaf de datum die op mijn facturen staat vermeld.

3. Betaal je de factuur niet op tijd? Dan stuur ik je een betalingsherinnering, waarin ik je nog eens - maar wel voor de laatste keer - een termijn van veertien (14) dagen geef om alsnog te betalen.
4. Betaal je binnen die extra dagen nog niet? Dan zie ik dat als verzuim.
5. Zodra je in verzuim bent, mag ik onmiddellijk stoppen met het uitvoeren van de overeenkomst. Voor de schade die daardoor mogelijk voor jou ontstaat, ben ik nooit aansprakelijk.
6. Het bedrag van de openstaande factuur verhoog ik met buitengerechtelijke incassokosten. Dat mag ik doen op basis van het 'Besluit buitengerechtelijke incassokosten'. De buitengerechtelijke incassokosten die ik mag rekenen, zijn:
 - 15% over de eerste € 2.500,- van het totale openstaande bedrag (met een minimum van € 40,-);
 - 10% over de volgende € 2.500,- (dus van € 2.500,- tot € 5.000,-) van het totale openstaande bedrag;
 - 5% over de volgende € 5.000,- (dus van € 5.000,- tot € 10.000,-) van het totale openstaande bedrag;
 - 1% over de volgende € 190.000,- (dus van € 10.000,- tot € 200.000,-) van het totale openstaande bedrag;
 - de buitengerechtelijke incassokosten bedragen 0,5% over alles wat daarboven (= boven de € 200.000,-) nog onbetaald is met een maximum van € 6.775,- aan buitengerechtelijke incassokosten.

Klachten

1. Als je een klacht hebt over het factuurbedrag of een dienst die ik voor je heb uitgevoerd, laat mij dat dan binnen 14 dagen na de factuurdatum schriftelijk weten. Dat kan ook per e-mail. Laat je na die termijn wat van je horen, dan is dat te laat en ga ik ervan uit dat je akkoord bent met de door mij verrichte diensten en/of de facturen.
2. Ik zal zo snel mogelijk je klacht in behandeling nemen. Als ik je klacht gegrond vind, kies ik tussen:
 - a. het verlagen van het factuurbedrag;
 - b. zonder extra kosten verbeteren;
 - c. voor een deel of helemaal niet meer uitvoeren van de opdracht. Het bedrag dat je eventueel dan teveel hebt betaald, stort ik terug;
 - d. als het voor mij onmogelijk of niet zinvol is om de opdracht uit te voeren, beperk ik mijn aansprakelijkheid (lees meer bij 'Zo heb ik mijn aansprakelijkheid beperkt').

Zo heb ik mijn aansprakelijkheid beperkt

Kom ik de afspraken die we samen hebben gemaakt niet (helemaal) na? Dan is mijn aansprakelijkheid beperkt zoals ik dat hieronder aangeef.

1. Heb je onjuiste of onvolledige gegevens met mij gedeeld? Dan ben ik niet aansprakelijk als hierdoor schade ontstaat.
2. Als je voor de uitvoering van onze overeenkomst foto's, films/video's, afbeeldingen, teksten, muziek, logo's, software, geluidsopnames, etc. aan mij stuurt, dan garandeer je dat deze bestanden en software vrij zijn van virussen en andere gebreken. In ieder geval ben ik niet aansprakelijk als doordat ik jouw bestanden en software gebruik schade ontstaat.
3. Ik ben niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door medewerking, diensten en leveranties van andere partijen, waarop ik weinig of geen invloed heb. Denk daarbij aan de diensten van een hosting provider.
4. Ik ben alleen aansprakelijk voor directe schade. Wat is directe schade? Hierbij kun je denken aan de redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen. Of de kosten die je maakt om je schade te voorkomen of te beperken. Dit geldt dan alleen als je kunt aantonen dat deze kosten inderdaad hebben geleid tot voorkoming of beperking van je directe schade.

Mijn aansprakelijkheid voor directe schade is beperkt tot het bedrag dat mijn verzekeraar uitbetaalt. Betaalt mijn verzekeraar niets uit, dan is mijn aansprakelijkheid voor directe schade beperkt tot maximaal het totaalbedrag van de laatste drie facturen voor de diensten die je van mij hebt afgenomen.

5. Ik ben nooit aansprakelijk voor indirecte schade. Bij indirecte schade kun je denken aan gederfde (=misgelopen) winst, verlies van goodwill, reputatieschade, verlies van handel of contracten, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
6. Ben je zelf verzekerd tegen de schade die je hebt opgelopen? Dan ben ik niet aansprakelijk.
7. Heb ik de schade met opzet veroorzaakt of ben ik bewust onvoorzichtig geweest? Dan ben ik wel aansprakelijk voor de schade. Je moet dat dan wel bewijzen.

Hoe je mij aansprakelijk kunt stellen

Wil je mij aansprakelijk stellen? Dan stuur je mij een brief of een e-mail. Daarin geef je met voorbeelden en redenen aan waarvoor je mij precies aansprakelijk stelt. Ook geef je mij een redelijke termijn om op de brief te reageren of een oplossing te zoeken of eventuele schade te beperken.

Het recht dat van toepassing is

Op al mijn aanbiedingen, offertes en overeenkomsten is alleen Nederlands recht van toepassing.

En dit is de bevoegde rechter

Het kan misschien voorkomen dat er iets misgaat, of dat er iets niet lekker loopt. Mijn insteek is om altijd eerst een oplossing te zoeken. Lukt dat niet en blijft er tussen ons toch onenigheid bestaan op basis van mijn aanbod of onze overeenkomst, dan pas gaan we naar de rechter. Alleen de rechter in Rotterdam is bevoegd om onze geschillen te beslechten.