

---

## Algemeen

Voor de leesbaarheid van dit document heb ik gekozen om in plaats van 'opdrachtgever' in de 'jij- en wij-vorm' te schrijven.

Waar 'ik' of 'mijn' staat, wordt mijn bedrijf Business Support by Wilma bedoeld (gevestigd in Numansdorp en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 89060687).

Ik verleen diensten als Online Business Manager (OBM) en sparringpartner. Als OMB verzorg ik onder meer virtual business support (waaronder maar niet beperkt tot algemene (office) management ondersteuning, projectmanagement, eventmanagement en coördineren en uitvoeren van het marketingplan).

In dit document lees je onder welke voorwaarden ik mijn diensten lever, zodat je weet wat wij van elkaar mogen verwachten. Zijn bepalingen onduidelijk? Mail mij dan via [info@businesssupportbywilma.nl](mailto:info@businesssupportbywilma.nl)

## Artikel 1. Definities

1. Hieronder worden eerst begrippen toegelicht die in dit document worden gebruikt:

- a. Aanbieding: de rechtshandeling oftewel het aanbod, die na aanvaarding tot een overeenkomst leidt.
- b. Annulering: alle vormen van beëindigen of ontbinden van de overeenkomst.
- c. Dag: kalenderdag.
- d. Diensten/ Opdrachten: werkzaamheden waarvoor jij opdracht hebt gegeven en/of daaruit voortvloeien en direct verband houden met de opdracht in de ruimste zin van het woord.
- e. Ik: de (natuurlijke) persoon achter Business Support by Wilma, handelend als opdrachtnemer.
- f. Jij: de rechtspersoon die gebruik maakt van mijn diensten, handelend als opdrachtgever.
- g. Overeenkomst: rechtsbetrekking tussen ons in de ruimste zin van het woord.
- h. Voorwaarden: deze onderhavige Algemene Voorwaarden.
- i. Website: [www.businesssupportbywilma.nl](http://www.businesssupportbywilma.nl)

## Artikel 2. Toepasselijkheid & wijziging algemene voorwaarden

1. Mijn voorwaarden zijn van toepassing op al mijn offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, aanvullende afgesloten overeenkomsten en diensten op het gebied van onder meer OBM en (virtual) business support.

2. Jouw voorwaarden of die van anderen worden uitdrukkelijk uitgesloten. Op voorwaarden en/of bedingen die afwijken van deze voorwaarden kun je slechts een beroep doen na schriftelijk akkoord van mij.
3. Als één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen in stand. De nietige bepaling of vernietigde bepaling wordt door mij vervangen, waarbij ik zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht neem.
4. Als ik niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlang, betekent dit niet dat zij niet van toepassing zouden zijn of dat ik het recht verlies om in toekomstige gevallen strikte naleving te verlangen.
5. Bij uitleg van de inhoud en strekking van deze voorwaarden is de Nederlandse tekst steeds bepalend.
6. Ik heb het recht om deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen altijd door mij worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijzigingen zal ik zoveel mogelijk vooraf met jou bespreken.

### **Artikel 3. Offerte**

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

### **Artikel 4. Totstandkoming overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand door jouw aanvaarding van mijn aanbieding, van mijn offerte en/ of als jouw gedraging zodanig is dat ik daaruit mocht afleiden dat de overeenkomst tussen ons tot stand is gekomen.

### **Artikel 5. Prijzen & prijsindexering**

1. De door mij genoemde prijzen op aanbiedingen, offertes en facturen zijn altijd genoemd in EURO, exclusief btw en eventuele andere overheidsheffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. De vermelde prijzen zijn altijd exclusief eventuele reiskosten, parkeerkosten, verblijfkosten, verzendkosten en administratiekosten, tenzij anders afgesproken. Die kosten maak ik vooraf bekend, waarna ik ze in rekening breng.
3. Wij kunnen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs afspreken.
4. Als wij geen vaste prijs hebben afgesproken, stel ik het tarief vast op grond van mijn werkelijk bestede uren. Dat tarief bereken ik volgens mijn tarieven, die

gelden in de periode waarin ik werkzaamheden verricht, tenzij anders overeengekomen.

5. De prijzen voor mijn diensten kunnen door mij altijd worden aangepast. Dit laat ik jou een maand van tevoren weten.

## **Artikel 6. Betaling**

1. Ik mag altijd een (aan)betaling vragen voorafgaand aan mijn dienstverlening, mits geoffreerd. Als de (aan)betaling nog niet is voldaan voor de startdatum, hoef ik niet te beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst.
2. Ik zend iedere maand een factuur voor de door mij verrichte werkzaamheden, tenzij anders afgesproken.
3. Jouw betaling gebeurt zonder beroep op opschorting of verrekening. Je voldoet het afgesproken bedrag tijdig en in ieder geval binnen *14 dagen* na ontvangst van de factuur op het door mij opgegeven bankrekeningnummer.
4. Bezwaar tegen de factuur dient binnen drie (3) dagen na factuurdatum schriftelijk gemotiveerd kenbaar te worden gemaakt. Indien bezwaar of de motivatie binnen de termijn uitblijft, word je geacht met de factuur in te stemmen.
5. Wordt de factuur niet binnen de afgesproken termijn voldaan, dan ben je in verzuim.
6. Vanaf dan heb ik het recht om mijn verplichtingen op te schorten tot jij aan jouw betalingsverplichting hebt voldaan, hetgeen ik bij jou kenbaar maak.
7. Als jij in verzuim bent, ben jij vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling de wettelijke (handels)rente en incassokosten aan mij verschuldigd.
8. Bij verzuim komen alle kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke invordering ten laste van jou. De vergoeding ter zake van buitengerechtelijke incassokosten (BIK) is tenminste *15%* van de hoofdsom met een minimum van € *100,-*.
9. De gedane betalingen strekken eerst ter voldoening van verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook al wijs jij zelf andere volgorde van toerekening aan.
10. Werk jij niet mee aan de uitvoering van de opdracht, dan ben je nog steeds verplicht de afgesproken prijs te voldoen.

## **Artikel 7. Voortijdige intrekking & annulering**

1. Bij annulering van de opdracht worden kosten in rekening gebracht.
2. Er bestaat geen restitutie bij al betaalde gelden waaronder ook aanbetaling begrepen.
3. Per losse dienst gelden aanvullende annuleringsvoorwaarden.
4. Ik hanteer de navolgende percentages en termijnen bij projecten op uurtarief:
  - a. bij annulering binnen *30 dagen* voor aanvang van de startdatum wordt *15%* van de totale offertekosten of de te verwachte uren in rekening gebracht;

- b. bij annulering binnen 30 en 14 dagen vóór aanvang van de startdatum wordt 30% van de totale offertekosten of de te verwachte uren in rekening gebracht;*
- c. bij annulering binnen 14 en 7 dagen voor aanvang van de startdatum, wordt 50% van de totale offertekosten of de te verwachte uren in rekening gebracht.*
- d. bij annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de startdatum en na de startdatum, wordt 100% van de totale offertekosten of de uren voor de eerste maand in rekening gebracht.*

## **Artikel 8. Verplichtingen voor jou**

- 1.** Ik ontvang graag tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze alle informatie die voor de opdracht relevant is. Denk aan een duidelijke uitleg van wat er wordt verwacht, welke werkzaamheden verricht dienen te worden, welke knelpunten en wensen er zijn, etc.
- 2.** Jij staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan mij ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden. Ook als ze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit. Jij vrijwaart mij voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan hetgeen in dit artikel gestelde.
- 3.** Als van toepassing en voor zover jij dit verzoekt retourneer ik jou de gewenste bescheiden en gegevens en worden gevoelige gegevens, zoals inloggegevens verwijderd.
- 4.** Stel jij de gewenste gegevens en bescheiden niet, niet tijdig of niet behoorlijk beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op of wordt er een deadline gemist, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten/uren voor jouw rekening, nooit voor mijn rekening.
- 5.** Je verleent mij geen bevoegdheden die buiten de overeengekomen werkzaamheden vallen. Doe je dat wel dan geschiedt dit geheel op jouw eigen risico.

## **Artikel 9. Uitvoering overeenkomst**

- 1.** Ik voer de overeenkomst naar mijn beste inzicht en vermogen uit.
- 2.** De uitvoering gebeurt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord.
- 3.** Het is jouw eigen verantwoordelijkheid dat ik tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst. Kan ik niet tijdig beginnen aan de overeenkomst door jouw toedoen, dan kun je mij dat niet toerekenen.
- 4.** Je zult altijd meewerken aan een goede uitvoering van de overeenkomst.
- 5.** Ik heb het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden of om mijzelf te laten vervangen door iemand die over dezelfde vaardigheden beschikt en als die vervanging geen (financiële) consequenties heeft voor jou. Uiteraard stel ik jou hiervan op de hoogte.

## **Artikel 10. Duur overeenkomst**

- 1.** Onze overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd of voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of tenzij wij uitdrukkelijk én schriftelijk anders hebben afgesproken.
- 2.** Bepaalde tijd betekent dat onze overeenkomst eindigt door volbrenging of op het door ons overeengekomen tijdstip en dat de overeenkomst niet tussentijds opzegbaar is.
- 3.** De overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd of geannuleerd, tenzij de opzegtermijn van een maand in acht wordt genomen. Er bestaat in dat geval geen recht op restitutie van reeds betaalde gelden althans dient het geoffreerde bedrag nog steeds te worden voldaan.
- 4.** Zijn wij een overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd, dan spreken wij af dat de overeenkomst kan worden opgezegd door ons allebei, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.
- 5.** Als de opzegperiode niet in acht wordt genomen, betaal je mij de nog resterende uren van de betreffende maand uit.
- 6.** Als wij gedurende de overeenkomst voor de afronding van bepaalde taken een termijn hebben afgesproken, dan is dit voor mij nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van die termijn moet jij mij schriftelijk in gebreke stellen, waarin je mij een redelijke termijn geeft om na te komen.

## **Artikel 11. Wijziging overeenkomst & meerwerk**

- 1.** Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is om de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen wij op tijd en in onderling overleg de overeenkomst aan. Als het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor wordt beïnvloed, laat ik jou dat zo spoedig mogelijk weten.
- 2.** Als wij een vast bedrag of een aantal uren hebben afgesproken, laat ik jou weten in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit bedrag of het aantal uren tot gevolg heeft.
- 3.** Ik start pas na schriftelijk akkoord met uitvoering van de werkzaamheden, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk was. In dat geval ben je evengoed gehouden de factuur voor het meerwerk te voldoen.

## **Artikel 12. Ontbinding overeenkomst**

- 1.** Ik mag de overeenkomst ontbinden bij omstandigheden die zodanig zijn dat nakoming van de overeenkomst of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer van mij kan worden gevergd.
- 2.** Een situatie zoals bedoeld in dit artikel doet zich in elk geval voor als er zich één situatie voordoet of er zich meerdere situaties voordoen, waarbij jij jouw afspraken niet nakomt.

3. Bij ontbinding van de overeenkomst zijn mijn vorderingen op jou direct opeisbaar. Als jij nakoming van verplichtingen opschort, behoud ik mijn aanspraken uit de wet en overeenkomst met het recht schadevergoeding te vorderen.

### **Artikel 13. Pakket structurele ondersteuning (aanvullend)**

1. Ik bied diverse pakketten aan voor een vast tarief en voor een vast aantal uur per maand.
2. Er geldt een minimale afname van drie maanden.
3. Na drie maanden is het pakket wederzijds opzegbaar, met inachtneming van een opzegtermijn van een (1) maand.
4. Na drie maanden kunnen ook de uren worden aangepast, op basis van beschikbaarheid en in onderling overleg.
5. Het pakket wordt maandelijks en voorafgaand aan elke maand gefactureerd.
6. Bij gedeeltelijke afname, tussentijdse beëindiging of ontbinding vindt geen restitutie van de factuur plaats.
7. Je blijft altijd gehouden tot betaling van het volledig overeengekomen bedrag.
8. Ik houd een urenregistratie bij die je op verzoek kunt inzien.
9. Als de opdracht meer uren nodig heeft dan overeengekomen, zal ik alleen in overleg extra uren in rekening brengen tegen het dan geldende uurtarief.

### **Artikel 14. Overmacht**

1. In aanvulling op artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van mijn verplichting ten aanzien van jou, niet aan mij kan worden toegerekend *en ik ben niet verplicht tot het nakomen van onze overeenkomst als er sprake is van overmacht (een omstandigheid buiten mijn schuld om en die ook volgens wet en jurisprudentie niet voor mijn rekening komen)*.
2. Onder overmacht versta ik een noodtoestand zoals opstand, rellen, natuurramp, wanprestatie en overmacht van derden; stroom-, elektriciteits- internet-, computer- en telecomstoringen; computervirus, epidemie, pandemie of (langdurige) ziekte van jou en/ of mij en ik heb geen vervanging of vervanging kan redelijkerwijs niet van mij worden verwacht op die termijn, staking, overheidsmaatregel, onvoorzien vervoersprobleem, slechte weersomstandigheid en onderbreking van werk.
3. Als er een overmacht situatie is waardoor ik mijn verplichting niet kan nakomen, zal ik mijn best doen om vervanging te regelen, maar lukt dit niet – dan wordt mijn verplichting opgeschort tot ik er weer aan kan voldoen.
4. Als een overmacht situatie 90 dagen duurt, mogen wij de overeenkomst (schriftelijk) geheel of gedeeltelijk ontbinden.
5. Ik ben jou bij overmacht geen vergoeding verschuldigd, ook niet als ik door die toestand voordeel geniet.
6. Voor zover ik op het moment waarop de overmacht begon, gedeeltelijk mijn verplichtingen al ben nagekomen of die nog wel zou kunnen nakomen, heb ik het

recht om eventueel dat gedeelte al te declareren. Jij bent dan gehouden om die declaratie te voldoen alsof het een aparte overeenkomst zou zijn.

### **Artikel 15. Overdracht van rechten**

1. Rechten uit onze overeenkomst kunnen niet worden overgedragen zonder wederzijdse en schriftelijke instemming.

### **Artikel 16. Mijn aansprakelijkheid**

1. Wij zijn een overeenkomst met dienstverlenend karakter aangegaan. En hoewel ik mij tot het uiterste zal inspannen om een goed resultaat te behalen, houdt onze overeenkomst voor mij alleen een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Ik kan niet aansprakelijk zijn als het resultaat niet voldoet aan jouw verwachtingen.
2. Jij bent zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die jij neemt, al dan niet naar aanleiding van mijn advies. Alle door mij gegeven adviezen, gedeelde kennis en verstrekte mededelingen zijn geheel vrijblijvend en worden door mij verstrekt bij wijze van niet bindende informatie. Ik verleen daarbij geen enkele garantie.
3. Ik ben niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij sprake is van kwade opzet of bewuste roekeloosheid aan mijn zijde.
4. Mocht ik al aansprakelijk zijn voor directe schade, dus schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst, dan is mijn aansprakelijkheid steeds beperkt tot het bedrag dat in een bepaald geval door de gesloten verzekering(en) wordt uitbetaald.
5. Als om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt uit hoofde van die verzekering, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het geoffreerde opdrachtbedrag met een maximum van € 15.0000.
6. De aansprakelijkheidsbeperking zoals omschreven in lid 4 en 5 geldt ook als ik aansprakelijk word gesteld voor schade die (in)direct voortvloeit uit het niet (goed) functioneren van de gebruikte apparatuur, software, bestanden of andere zaken.
7. Mijn aansprakelijkheid als gevolg van onjuistheden of onvolledigheden in de door mij overgelegde stukken is uitdrukkelijk beperkt tot herstelwerkzaamheden zoals bedoeld in artikel 17.
8. Ik ben niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door (online) diensten, software van derde partijen en/ of bij een geval van cybercrime.
9. Ik ben niet aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook geleden door jou die verband houdt met het (niet) functioneren van jouw apparatuur, programmatuur of (internet)verbindingen.
10. Jij zorgt voor voldoende beveiliging van jouw data, onder meer door middel van het maken van back-ups. Ik ben nooit aansprakelijk voor dataverlies.

- 11.** Aansprakelijkheid voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade versta ik in ieder geval winstderving, gemiste besparingen, omzetverlies, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, verlies of beschadiging van data, vertragingsschade, reputatieschade en opgelegde boetes.
- 12.** Jij vrijwaart mij tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door mij geleverde diensten.
- 13.** Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van jou richting mij vervallen in ieder geval na één jaar na het moment, waarop jij bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

## **Artikel 17. Klachten**

- 1.** Klachten over mijn werkzaamheden meldt je direct en uiterlijk binnen 3 (drie) dagen via [info@businesssupportbywilma.nl](mailto:info@businesssupportbywilma.nl).
- 2.** Dit betekent feitelijk dat je de door en/ of namens mij i.e. opgeleverde stukken direct controleert op juistheid en volledigheid.
- 3.** De klacht over mijn werkzaamheden bevat een gedetailleerde omschrijving, zodat ik adequaat kan reageren.
- 4.** Als een klacht gegrond is zal ik de werkzaamheden alsnog verrichten zoals afgesproken, tenzij dit voor jou aantoonbaar zinloos is geworden. In dat geval ben ik slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 16.
- 5.** Klachten over uitgevoerde werkzaamheden schorten jouw betalingsverplichting niet op.
- 6.** Een klacht kan er niet toe leiden dat ik gehouden ben om andere werkzaamheden te verrichten dan afgesproken.
- 7.** Mocht je de inhoud van de door mij i.e. overgelegde stukken niet hebben betwist binnen 5 (vijf) nadat ze jou hebben bereikt, geldt de inhoud van die stukken te zijn goedgekeurd.
- 8.** Mochten er reken- en/of taalfouten voorkomen, dan mag ik die herstellen, ook nadat genoemde termijn van 5 (vijf) dagen om is. Het is geen reden voor een vergoeding van welke vorm dan ook.

## **Artikel 18. Intellectueel eigendom**

- 1.** Ik behoud alle intellectuele eigendomsrechten op mijn werk zoals content, ontwerpen, tekeningen, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie, brochures, presentaties, offertes, afbeeldingen, etc., tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.** Jij krijgt een niet-exclusieve licentie voor onbepaalde tijd voor eigen gebruik en om de werken te gebruiken en openbaar te maken binnen huiselijke kring, althans voor het waarvoor het kennelijk is bestemd. Gebruik je mijn werk voor een ander (commercieel) doel, dan mag dit alleen na schriftelijke toestemming van mij.



3. Elk gebruik van werk van mij dat niet is afgesproken, beschouw ik als inbreuk op mijn intellectueel eigendomsrecht.
4. Bij inbreuk waarschuw ik jou en vraag ik jou om de inbreuk te stoppen. Maar, ik heb altijd het recht om van jou een vergoeding te eisen ter hoogte van tenminste driemaal de door mij gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor die vorm van gebruik.

### **Artikel 19. Geheimhouding**

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

### **Artikel 20. Naleving AVG**

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

### **Artikel 21. Toepasselijk recht & bevoegde rechter**

1. Op onze overeenkomst en op alles wat daarmee verband houdt, is alleen het Nederlands recht van toepassing.
2. Eventuele geschillen in verband met deze overeenkomst of hieruit voortvloeiend, zullen aan de bevoegde rechter van Rotterdam, locatie Rotterdam worden voorgelegd.