

Algemene voorwaarden Business Support by Wilma

Versie 1.3, 9 juli 2023

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 ben Online Business Manager (OBM) en sparringpartner. Als OMB verzorg ik onder meer virtual business support (waaronder maar niet beperkt tot processen in kaart brengen en beschrijven, operationeel management, projectmanagement, agendabeheer, mailbeheer, plannings maken, eventmanagement, redigeren content). Ik bied losse brainstormsessies, 1-op-1 trajecten en matchmaking aan.

In dit document lees je onder welke voorwaarden ik mijn diensten lever, zodat je weet wat wij van elkaar mogen verwachten. Zijn bepalingen onduidelijk? Neem dan contact met mij op via 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: de rechtsbetrekking tussen ons in de meest ruime zin van het woord.
- h. Voorwaarden: deze onderhavige Algemene Voorwaarden.
- i. Website: www.businesssupportbywilma.nl

Artikel 2. Toepasselijkheid & wijziging algemene voorwaarden

1. Mijn voorwaarden zijn van toepassing op al mijn offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, eventueel aanvullende afgesloten overeenkomsten en diensten op het gebied van onder meer OBM, (virtual) business support, mijn trajecten, sessies en matchmaking.
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. 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.
4. 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. 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,-.
8. 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.
9. 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 te verwachte uren 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 hierbij onder meer aan een duidelijke uitleg 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 zult geen bevoegdheden verlenen die buiten de overeengekomen werkzaamheden vallen. Verstrek je wel een dergelijke bevoegdheid, 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. Als de opzegperiode niet in acht wordt genomen, zul je mij de nog resterende uren van de betreffende maand uitbetalen.
5. 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 gevegd.
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. Quickscan & Sparsessie (aanvullend)

1. Deze bepaling is aanvullend op de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden.
2. Na het plannen van de afspraak zend ik een factuur, die binnen 14 dagen en voor aanvang van de Quickscan & Sparsessie dient te worden voldaan.
3. We starten uiterlijk binnen 4 weken na aanmelding van de sessie. Starten wij door jouw toedoen niet binnen 4 weken, dan vervalt onze overeenkomst. Ik ben dan genoodzaakt 50% van de totale kosten in rekening te brengen, althans bestaat er geen recht op restitutie van (aan)betaalde gelden.
4. Voor annuleringen geldt dat je tot 48 uur voorafgaand aan de afspraak kosteloos kunt annuleren. Annuleer je binnen die 48 uur voorafgaand aan of na de startdatum, dan ben ik genoodzaakt het volledige factuurbedrag in rekening te brengen, althans bestaat er geen recht op restitutie van betaalde gelden.
5. Natuurlijk kan zich een spoedgeval voordoen. Afhankelijk van de situatie kunnen we de sessie eventueel eenmalig kosteloos verplaatsen, na goedkeuring van mij.

Artikel 14. Groei- en Optimalisatietraject (aanvullend)

1. Deze bepaling is aanvullend op de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden.
2. Het traject is op maat gemaakt.
3. Het traject kan betekenen dat er derden (i.e. een Virtual Assistant) worden ingeschakeld voor (een gedeelte van) de uitvoering van de overeenkomst.
4. Ik kan eventueel bemiddelen tussen de in te schakelen derde en jou. Als jij daartoe opdracht hebt gegeven en er komt aldanniet een match tot stand, blijf je gehouden mij het overeengekomen bedrag voor die bemiddeling te voldoen tenzij anders overeengekomen.
5. Er mag geen directe factuurrelatie bestaan tussen die derde en jou tijdens de looptijd van onze overeenkomst. Als onze overeenkomst is geëindigd, factureert deze derde rechtstreeks aan jou en niet meer aan mij. Vanaf dat moment ben ik niet meer verantwoordelijk voor deze derde.
6. Uiterlijk veertien dagen voorafgaand aan de start van het traject dient 50% van het geoffreerde bedrag te zijn voldaan. De overige 50% van de factuur dient voor het einde van het traject te zijn voldaan.
7. We starten uiterlijk binnen 2 maanden na aanmelding van het traject althans nadat je de offerte hebt goedgekeurd. Starten wij niet binnen 2 maanden, dan vervalt de overeenkomst. Ik ben dan genoodzaakt 100% van de totale geoffreerde kosten in rekening te brengen, althans bestaat er geen recht op

restitutie van betaalde gelden. Een en ander tenzij anders overeengekomen en tenzij sprake van overmacht.

8. Voor annuleringen geldt dat je tot één maand voorafgaand aan de start kosteloos kunt annuleren. Bij annulering na de startdatum, dient de opzegtermijn van een maand in acht te worden genomen. Er bestaat in dat geval geen recht op restitutie van reeds betaalde gelden.

Artikel 15. Matchmaking (aanvullend)

1. Deze bepaling is aanvullend op de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden.
2. Bij matchmaking bemiddel ik (éénmalig) tussen jou en een Virtual Assistent op basis van bemiddeling voor een specifieke opdracht.
3. Ik bied geïnteresseerde Virtual Assistants aan om zich bij mij in te schrijven in een database. In mijn database zoek ik naar een geschikte kandidaat(en) en die stel ik voor. Bij interesse wordt door jou rechtstreeks contact opgenomen met de kandidaat(en). Je laat mij weten om zelf kennis te maken, waarna de factuur wordt verzonden.
4. Na de bemiddeling biedt de Virtual Assistent haar eigen documenten ter ondertekening aan. Ik sta buiten jullie rechtsverhouding.
5. Ik ben (nog) geen opdracht- of werkgever van de geïnteresseerde Virtual Assistent, hetgeen betekent dat ik ook (nog) niet verantwoordelijk ben voor de (kwaliteit van de) uitvoering van de werkzaamheden.
6. Ik heb geen gezag over de geïnteresseerde Virtual Assistent.
7. Je bent bevoegd om de bemiddeling tussentijds te beëindigen hoewel je bent gehouden om de administratiekosten te voldoen. Als een bemiddeling tot stand is gekomen kun je de bemiddelingsovereenkomst niet meer beëindigen.
8. Als om welke reden geen bemiddeling tot stand is gekomen, blijf je gehouden de administratiekosten te vergoeden.

Artikel 16. Focustraject (aanvullend)

1. Deze bepaling is aanvullend op de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden voor zowel 1-op-1 trajecten als groepstrajecten.
2. Uiterlijk veertien dagen voorafgaand aan de start van het traject dient 50% van het geoffreerde bedrag te zijn voldaan. De overige 50% van de factuur dient voor het einde van het traject te zijn voldaan.
3. We starten uiterlijk binnen 4 weken na aanmelding van het traject. Starten wij door jouw toedoen niet binnen 4 weken, dan vervalt de overeenkomst. Ik ben dan genoodzaakt 50% van de totale geoffreerde kosten in rekening te brengen, althans bestaat er geen recht op restitutie van (aan)betaalde gelden.
4. Voor annuleringen geldt dat je tot één maand voorafgaand aan de start kosteloos kunt annuleren.
5. Bij annulering vanaf één maand tot aan de start of als het Focustraject al is gestart, kan niet meer kosteloos worden geannuleerd. Er bestaat in dat geval geen recht op restitutie van reeds (aan)betaalde gelden.

Artikel 17. Pakketten structurele ondersteuning (aanvullend)

1. Ik bied diverse abonnementen aan voor een vast tarief en voor een vast aantal uur per maand.
2. Er geldt een minimale afname van 3 maanden.

3. Na 3 maanden is het abonnement wederzijds opzegbaar, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand of kunnen de uren worden aangepast.
4. Het abonnement wordt maandelijks en voorafgaand aan de nieuwe maand gefactureerd.
5. Bij gedeeltelijke afname of tussentijdse beëindiging vindt geen restitutie van de factuur plaats. Bij tussentijdse ontbinding blijf je gehouden tot betaling van het volledig overeengekomen bedrag.
6. Ik houd een urenregistratie bij die je op verzoek kunt inzien. Als de opdracht meer uren nodig heeft dan in het abonnement zitten, dan zal ik, in overleg, extra uren in rekening brengen met het dan geldende uurtarief

Artikel 18. Membership online kennis- en community platform (aanvullend)

1. Deze bepaling is aanvullend op de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden.
2. Het is mogelijk om lid te worden van mijn online kennis- en community platform via een maand-, kwartaal-, of jaarmembership.
3. Een membership kan op iedere datum worden aangegaan via de website.
4. Je kunt betalen volgens de in de bestelprocedure en op de website aangegeven betaalmethoden. Je dient (als dat staat aangegeven bij het door jou gekozen membership) het membership per Ideal of Bankcontant vooruit te betalen. De termijnen worden daarna automatisch geïncasseerd.
5. Je ontvangt (tenzij sprake is van een storting) een bevestiging van de geplaatste bestelling. Na het volledig en succesvol afronden van de online betaalprocedure krijg je direct toegang en beschik je over een eigen inlog. Op dat moment kun jij jouw bestelling niet meer annuleren, er bestaat geen restitutie bij betaalde gelden. Het is niet mogelijk om te annuleren en je moet derhalve het volledige bedrag betalen. Je komt hiermee expliciet overeen dat het herroepingsrecht niet van toepassing.
6. Een membership wordt aangegaan voor de periode waarvoor het wordt aangegaan (één maand, drie maanden of 12 maanden) en is maandelijks opzegbaar.
7. Bij een mislukte incasso, storning of iets soortgelijk, zijn de kosten voor jouw eigen rekening. Op het moment dat sprake is van een onbetaalde periode, mag ik jouw de toegang tot het online kennis- en community platform opschorten tot je de verschuldigde gelden hebt voldaan.
8. Toegang tot het membership is persoonlijk en de login mag niet worden gedeeld met derden. Bij een vermoeden van het delen van de login met derden, mag ik jou de toegang voor onbepaalde tijd blokkeren, zonder dat ik aan jou een vergoeding of betaling verschuldigd ben. Daarnaast zul jij je onthouden van elk gebruik van (de inhoud van) het membership dat onrechtmatig is of schadelijk kan zijn voor mij of de door mij ingeschakelde derden (experts).
9. De content is ontworpen door mij en verschillende experts (door mij ingeschakelde derden), gebaseerd op de kennis en ervaring van de betreffende expert. Het doel van het membership is onder meer om jou met de content tips en tricks te geven op het betreffende onderwerp en om jouw kennis te verbreden en je te inspireren. Ik kan helaas geen garantie bieden op een bepaalde voortgang of verbetering van jouw kennis en/of kunde of op een bepaald resultaat. Resultaten zijn namelijk (mede) afhankelijk van de door jou zelf geleverde inspanningen. ..

- 10.** Ik kan geen garantie geven dat het online kennis- en community platform altijd en zonder onderbrekingen en/of storingen toegankelijk is. Ik ben op geen enkele wijze aansprakelijk of schadelijkt voor enige schade die voortvloeit uit of het gevolg is van het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn of (tussentijds) uitvallen van (bepaalde) onderdelen van het online kennis- en community platform. Jij bent zelf verantwoordelijk voor de aanschaf en / of goede werking van de infrastructuur en deugdelijke telecomfaciliteiten (waaronder internetverbinding) die nodig is voor het gebruik.
- 11.** Door problemen of fouten in de software of de hosting van de website, heb je soms mogelijk tijdelijk geen toegang. Dit probeer ik altijd zo snel mogelijk op te lossen.
- 12.** Je houdt toegang tot het online kennis- en community platform zolang jij lid bent en de verschuldigde termijnen tijdig voldoet.
- 13.** Je krijgt automatisch ook toegang tot alle updates en vernieuwingen die later worden toegevoegd.
- 14.** Ik streef ernaar de materialen online toegankelijk te houden gedurende de looptijd van jouw membership, maar ik kan dit niet garanderen. Als ik materialen ga verwijderen, of verhuizen naar een andere URL, zal ik je dit 2 uiterlijk maanden van tevoren per e-mail laten weten. Ik zal dit bericht altijd versturen naar het laatste e-mailadres dat je aan mij bekend hebt gemaakt. Het niet doorgeven van een nieuw e-mailadres komt voor jouw risico.
- 15.** Ik mag de inhoud tussentijds wijzigen voor verbetering als ook de planning van bepaalde onderdelen. Je ontvangt hiervan bericht, zonder dat ik gehouden ben aan opgave van reden. Ik zal dit bericht altijd versturen naar het laatste e-mailadres dat je aan mij bekend hebt gemaakt. Het niet doorgeven van een nieuw e-mailadres komt voor jouw risico.
- 16.** Opzeggen van het membership gaat per mail en mag op elk moment.
- 17.** Na opzegging wordt er geïncasseerd tot het einde van de door jou gekozen periode van jouw membership en je hebt geen recht op restitutie van reeds betaalde gelden. Je zult toegang houden tot het einde van de incassoperiode waarin je jouw membership hebt beëindigd.
- 18.** Een membership beëindigen door het storneren van een incasso is niet mogelijk en de kosten van de stornering komen voor jouw rekening.
- 19.** Ik heb altijd het recht bepaalde leden te weigeren om welke reden dan ook. Het betreffende lid ontvangt hiervan bericht, zonder dat ik verplicht ben om redenen hiervan bekend te maken, waarna de betalingsverplichting vervalt en reeds voldane betalingen (naar evenredigheid van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.
- 20.** Mocht je lid worden van een aan de online kennis- en community platform gelinkte groep via bijvoorbeeld Social Media, dan houdt je slechts toegang tot die groep, voor zolang je lid blijft van het online kennis- en community platform.

Artikel 19. 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. Als een overmacht situatie 90 dagen duurt, mogen wij de overeenkomst (schriftelijk) geheel of gedeeltelijk ontbinden.
4. Ik ben jou bij overmacht geen vergoeding verschuldigd, ook niet als ik door die toestand voordeel geniet.
5. 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 20. Overdracht van rechten

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

Artikel 21. 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 (bedrijfs)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald, vermeerderd met het eigen risico.
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 20.
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 22. Klachten

1. Jij zult klachten over mijn werkzaamheden direct, maar uiterlijk binnen 5 (vijf) dagen na afronding van mijn werkzaamheden aan mij melden via info@businesssupportbywilma.nl. Dit betekent feitelijk dat je de door en/ of namens mij i.e. opgeleverde stukken direct controleert op juistheid en volledigheid.
2. De klacht over mijn werkzaamheden bevat een gedetailleerde omschrijving, zodat ik adequaat kan reageren.
3. 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 20.
4. Klachten over de door mij uitgevoerde werkzaamheden schorten jouw betalingsverplichting niet op.
5. Een klacht kan er niet toe leiden dat ik gehouden ben om andere werkzaamheden te verrichten dan afgesproken.
6. 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. Mochten er reken- en/of taalfouten voorkomen, dan ben ik bevoegd die reken- en/of taalfouten te herstellen, ook nadat genoemde termijn van 5 (vijf) dagen om is.

Artikel 23. 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. Jij mag geen sub-licenties verlenen aan derden. Ook niet om je eigen licentie over te dragen, tenzij anders overeengekomen

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.
5. Deze bepaling geldt óók voor de intellectuele eigendomsrechten van de experts op mijn online kennis- en community platform.

Artikel 24. Geheimhouding

1. Wij zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die wij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben gekregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de ander is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard. Informatie over elkaars onderneming, klanten en partijen zijn altijd vertrouwelijk.
2. 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 25. Naleving AVG

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

Artikel 26. Toepasselijk recht & bevoegde rechter

1. Op onze overeenkomst en op alles wat daarmee verband houdt, is 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.