

# Algemene voorwaarden Ietswaard Support



## Artikel 1 Definities

1. Ik, Ietswaard Support, handelsnaam van Ietswaard VOF, gevestigd te Alphen aan den Rijn en ingeschreven onder KvK-nummer 78606721 met vestigingsnummer 000046220186, sluit een overeenkomst met jou.
2. Jij bent de wederpartij.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst op grond waarvan ik tegen betaling werkzaamheden voor jou verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

## Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, werkzaamheden en alle gesloten overeenkomsten waarop ik deze voorwaarden van toepassing heb verklaard, tenzij wij schriftelijk anders overeenkomen.
2. Ik ben gerechtigd de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen indien ik dit nodig acht. In een dergelijk geval zal ik een nieuwe versie van de algemene voorwaarden toezenden. Indien de nieuwe versie een ingrijpende wijziging bevat die nadelige gevolgen heeft voor jou, heb jij het recht om de overeenkomst te ontbinden.
3. De voorwaarden zijn ook van toepassing op de door mij ingeschakelde derden, tenzij anders overeengekomen.
4. De toepasselijkheid van jouw eigen algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigbaar, blijven de overige bepalingen wel van toepassing.

# Algemene voorwaarden Ietswaard Support



6. In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en de overeenkomst, prevaleert hetgeen in de overeenkomst is opgenomen.

## Artikel 3 Offertes

1. Wanneer er in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 14 kalenderdagen.
2. De offerte dient schriftelijk te worden bevestigd.
3. Bij acceptatie van de offerte wordt akkoord gegaan met de algemene voorwaarden.
4. Ik kan niet worden gehouden aan de offerte wanneer jij kon begrijpen dat de offerte of een deel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Werkzaamheden buiten de offerte om worden aangemerkt als meerwerk en worden als zodanig gefactureerd.

## Artikel 4 Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen anders overeenkomen.
2. In het aanbod staat het tarief van de gekozen dienst vermeld. In geval van zakelijke overeenkomsten worden de tarieven exclusief btw vermeld.
3. Werkzaamheden die niet bij het pakket zijn inbegrepen zoals aangegeven in het aanbod, kunnen tegen een meerprijs worden afgenomen.
4. Kosten van derden die bij de uitvoering van de werkzaamheden worden ingeschakeld zullen apart worden doorberekend, tenzij anders overeengekomen.

# Algemene voorwaarden Ietswaard Support



5. Een abonnement wordt vooruitbetaald. Betaling is ofwel mogelijk per jaar, of wel in termijnen per kwartaal of maand. In geval van betaling in termijnen ben ik gerechtigd extra kosten in rekening te brengen en mijn werkzaamheden op te schorten tot een volgende betaling is voldaan.
6. Indien er geen abonnement wordt afgenomen, worden werkzaamheden uitgevoerd op basis van het gebruikelijke uurtarief van opdrachtnemer. Er zal vooraf een schatting van het aantal benodigde uren worden gemaakt, hieraan kunnen echter geen rechten worden ontleend. Het werkelijk aantal gewerkte uren zal worden gefactureerd.
7. Jij hebt ook de mogelijkheid een strippenkaart aan te schaffen. Deze dienen geheel vooraf te worden betaald en zijn tot 12 maanden na afgifte geldig. Overgebleven uren na deze periode kunnen niet worden ingewisseld voor contanten.
8. Losse werkzaamheden met betrekking tot administratieve support, business support en overige virtual assistant werkzaamheden zullen aan het einde van de betreffende maand worden gefactureerd.
9. Losse fiscale werkzaamheden worden bij aanvang van de werkzaamheden gefactureerd.
10. Ik heb het recht om mijn tarieven te verhogen wanneer ik dit door gewijzigde omstandigheden nodig acht. Wanneer ik dit doe binnen 3 maanden na het aangaan van de overeenkomst heeft de particuliere opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.
11. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij op de factuur een andere termijn staat aangegeven of wij hier schriftelijk andere afspraken over hebben gemaakt.
12. Wanneer jij in gebreke blijft in de tijdige betaling van de factuur, ben jij van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente wordt

# Algemene voorwaarden Ietswaard Support



berekend vanaf het moment dat jij in verzuim bent tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

13. Nadat er een ingebrekestelling is verstuurd en jij in verzuim bent in de nakoming van jouw verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor jouw rekening.

14. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling zijn de vorderingen van mij op jou onmiddellijk opeisbaar.

## Artikel 5 Informatieverstrekking

1. Jij stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig aan mij beschikbaar. Wanneer ik jouw boekhouding verzorg heb ik te allen tijde de intentie de belastingaangifte tijdig en correct in te dienen. Indien jij alle benodigde informatie echter niet uiterlijk de 8e van de kalendermaand waarin de aangifte omzetbelasting hebt aangeleverd, kan ik niet verantwoordelijk worden gehouden voor het eventueel niet tijdig en correct in kunnen dienen van deze aangifte.

2. Voor de aangifte inkomstenbelasting geldt dat ik altijd uitstel tot indiening aan zal vragen. De gegevens dienen voor 1 mei volledig en in één keer aangeleverd te worden voor het kunnen verrichten van de aangifte voor 1 juli. Indien de gegevens niet voor 1 mei volledig zijn ingediend, kan ik de aangifte niet garanderen voor 1 september en wordt eventueel de aangifte uiterlijk voor 1 mei het jaar daaropvolgend ingediend.

3. Alle facturen dienen op de datum van de deadline te zijn verwerkt, ook indien deze nog niet zijn betaald.

4. Jij staat ervoor in dat alle informatie juist, volledig en betrouwbaar is, ook wanneer de informatie van een derde komt.

# Algemene voorwaarden Ietswaard Support



5. Ik zal alle verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.
6. Wanneer jij de informatie niet op tijd verstrekt en de opdracht hierdoor vertraging oploopt waardoor extra kosten ontstaan, komt dit voor jouw rekening.
7. Jij vrijwaart mij van elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan de afspraken opgenomen in dit artikel.

## Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

1. Ik voer de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Ik ben niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het resultaat dat jij beoogde.
2. Wij zijn ons ervan bewust dat het welslagen van de opdracht afhankelijk is van inspanning van beide kanten, goede communicatie en goede onderlinge samenwerking. Jij verleent derhalve op verzoek de medewerking die in redelijkheid van jou kan worden verlangd.
3. Ik ben bevoegd om bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.
4. Jij dient de benodigde bevoegdheden zoals inloggegevens aan mij te overhandigen.
5. Wanneer er een deadline is verbonden aan de uitvoering van de opdracht, is het aan mij om te beoordelen of de deadline haalbaar is.
6. Ik werk vanaf eigen locatie, tenzij wij anders overeenkomen. Indien de werkzaamheden op locatie worden uitgevoerd, dien jij zorg te dragen voor voldoende faciliteiten, waaronder een werkplek met computer-, data- en telecommunicatievoorzieningen, die voldoet aan de eisen nodig voor het uitvoeren van de overeengekomen opdracht. De werkplek dient te voldoen aan

# Algemene voorwaarden Ietswaard Support



de geldende wet- en regelgeving, onder andere op het gebied van arbeidsomstandigheden

7. Ik zal geen opdrachten uitoefenen die in strijd zijn met de wet of mijn professionaliteit.

## **Artikel 7 Wijziging en annulering**

1. Wanneer wij tijdens de uitvoering van de overeenkomst aanpassingen wensen, wordt daarvoor een nieuwe offerte opgemaakt.

2. Ik heb het recht om de overeenkomst te beëindigen wanneer nieuwe feiten of omstandigheden ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring in de vertrouwensrelatie. Ik ben in een dergelijk geval niet gehouden tot een schadevergoeding.

3. Wanneer onvoorziene omstandigheden zich voordoen en ik hierdoor verhinderd ben de opdracht uit te voeren, heb ik het recht om de overeenkomst te onderbreken of te verplaatsen. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake bij ziekte, extreme weersomstandigheden en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen, welke voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk zijn.

4. Wanneer ik verhinderd ben om de opdracht uit te kunnen voeren, zal ik mij inspannen om de werkzaamheden te verplaatsen naar een ander moment. Wanneer dit niet nodig is zal ik proberen vervanging te regelen. Wanneer wij niet tot een gezamenlijke oplossing kunnen komen, kun jij ervoor kiezen om de overeenkomst te ontbinden.

5. Indien jij niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting welke voor jou uit deze of uit enige andere met mij gesloten overeenkomst

# Algemene voorwaarden Ietswaard Support



mocht voortvloeien, word jij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en zal ik naar keuze steeds bevoegd zijn de eigen verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten, dan wel de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel nakoming te vorderen, onverminderd de aanspraken van mij op schadevergoeding.

6. Annulering door jou is enkel schriftelijk mogelijk. Jij kunt tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos ontbinden, tenzij de werkzaamheden binnen de eerdergenoemde 14 kalenderdagen zijn uitgevoerd of de overeenkomst b2b is aangegaan.

7. Buiten de wettelijke bedenktijd voor particulieren gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

- a. Bij vroegtijdige beëindiging van de overeengekomen werkzaamheden zullen de tot dan toe gewerkte uren en gemaakte kosten direct in rekening worden gebracht.
- b. Eventuele gemaakte kosten voor derde partijen door mij kunnen worden doorberekend aan jou.

8. Voor abonnementen gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

- a. Indien het abonnement niet per eerste van een kalenderjaar de overeenkomst aan gaat, start de overeenkomst per eerste dag van het kwartaal. Wanneer de overeenkomst niet een volledig kalenderjaar beslaat, zal door mij geen jaarafronding worden verzorgd.
- b. Een abonnement wordt afgenomen per kalenderjaar en is na een eerste kalenderjaar met een opzegtermijn van ten minste een kalendermaand per laatste kalenderdag opzegbaar.

# Algemene voorwaarden Ietswaard Support



- c. Indien jij de overeenkomst tijdens het eerste kalenderjaar wenst te ontbinden, ben jij gehouden de kosten voor deze gehele periode te voldoen, tenzij anders overeengekomen of de overeenkomst met een particulier is gesloten. In dit laatste geval zullen de kosten voor de reeds bestede uren in rekening worden gebracht.
9. Ik ben gerechtigd de kosten die gepaard gaan met het overdragen van mijn werkzaamheden in rekening te brengen.
10. Voor overige zakelijke werkzaamheden geldt dat bij vroegtijdige annulering het gehele overeengekomen bedrag dient te worden voldaan, tenzij anders overeengekomen.

## Artikel 8 Overmacht

1. In geval van overmacht kunnen wij de overeenkomst onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar wij redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen. Gedacht kan worden aan ziekte, ongevallen, brand, een pandemie, een epidemie of overheidsmaatregelen.
2. In geval van een b2c-overeenkomst kun jij niet verplicht worden de overeenkomst te verplaatsen. De verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst worden opgeschort, zolang wij niet aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Wanneer deze situatie zich voordoet, zoeken wij samen naar een oplossing. Wanneer de situatie voortduurt zonder een passende oplossing, hebben wij het recht om de overeenkomst te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden opeisbaar.



# Algemene voorwaarden Ietswaard Support



3. In het geval van een b2b-overeenkomst zijn wij gehouden de werkzaamheden te verplaatsen. De betalingsverplichting blijft in stand, tenzij dit anders is overeengekomen.
4. Wanneer jij de overeenkomst wil verplaatsen wegens een pandemie of epidemie, maar de overheidsmaatregelen de voortzetting van de overeenkomst, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, ben ik gerechtigd de kosten die samengaan met de verplaatsing in rekening te brengen.

## Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. Ik ben niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Ik ben niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat onjuiste gegevens zijn doorgegeven door jou.
3. Ik ben niet aansprakelijk voor handelingen, nalatingen en vertragingen door derden.
4. Ik ben niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen.
5. Ik ben niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen van elektronische communicatie, waaronder maar niet gelimiteerd tot, niet-aflevering, beschadiging van gegevens, manipulatie, onderschepping door derden of overbrengen van virussen.
6. Ik ben niet aansprakelijk voor tekst-inhoudelijke fouten.
7. Ik ben niet aansprakelijk voor fouten wanneer jij goedkeuring hebt gegeven, of hiervoor in de gelegenheid bent gesteld maar hier geen gebruik van hebt gemaakt.

# Algemene voorwaarden Ietswaard Support



8. Jij blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens de overeenkomst. De beslissingen die worden genomen op basis van mijn advies komen voor jouw verantwoordelijkheid. Jij verkrijgt voor het definitief versturen van aangiftes de mogelijkheid deze te controleren en blijft daarmee te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het eindresultaat.
9. Ik ben niet aansprakelijk voor situaties die buiten mijn bereik liggen.
10. Ik ben niet verantwoordelijk voor het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van rechten van derden. Jij bevestigt dat alle stukken die aan mij worden geleverd eigendom zijn van jou.
11. Ik ben niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste toestemming volgens de AVG en overige wettelijke vereisten waar jij aan dient te voldoen.
12. Ik ben niet aansprakelijk voor gevolgen van eventuele aanpassingen door jou of derden in de door mij verrichte werkzaamheden.
13. In het geval dat ik schadevergoeding ben verschuldigd aan jou voor het veroorzaken van directe schade, bedraagt de schadevergoeding niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd of, wanneer niet tot uitkering wordt overgegaan, het bedrag dat door mij aan jou in rekening is gebracht in de 2 kalendermaanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.
14. Jij vrijwaart mij tegen aanspraken van derden die verband houden met de door mij geleverde diensten.

## Artikel 10 Intellectueel eigendom

# Algemene voorwaarden Ietswaard Support



1. De intellectuele eigendomsrechten op de door mij ter beschikking gestelde materialen, advies en content evenals de intellectuele eigendomsrechten op het merk, de handelsnaam en afbeeldingen van mij berusten bij mij. Het is jou uitdrukkelijk niet toegestaan om content te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen buiten de verleende licentie om, zonder voorafgaande toestemming.
2. Wanneer in strijd met dit artikel wordt gehandeld, wordt dit aangemerkt als een inbreuk op het auteursrecht. Bij inbreuk komt mij een vergoeding toe ter hoogte van ten minste driemaal de door mij gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding, zonder het recht te verliezen op de vergoeding van de overige geleden schade.

## Artikel 11 Bijzondere bepalingen

1. Wij zijn gehouden tot de geheimhouding van vertrouwelijke informatie die wij in het kader van de overeenkomst hebben verkregen. Deze verplichting geldt niet voor zover op mij een wettelijke of beroepsplicht rust tot openbaarmaking, waaronder begrepen de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme.

## Artikel 12 Klachten

1. Jij dient klachten over de geleverde diensten zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 30 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken. Ik streef ernaar om binnen 30 kalenderdagen te reageren.

# Algemene voorwaarden Ietswaard Support



2. Indien de klacht later bekend wordt gemaakt, zullen wijzigingen worden doorgevoerd op basis van het gebruikelijke uurtarief, tenzij jij aan kunt tonen dat je de klacht niet eerder hebt kunnen melden.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

## Artikel 13 Geschilbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Wij doen enkel een beroep op de rechter nadat wij ons hebben ingespannen het geschil onderling te beslechten.
3. De geschillen worden beslecht in het arrondissement waarin ik ben gevestigd, tenzij de wet anders bepaalt.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen 12 kalendermaanden.

*Opgemaakt te Alphen aan den Rijn op 1-6-2022*