

**1. Definities**

- a. ViAnouk, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 75704668.
- b. Opdrachtgever: de rechtspersoon in wiens opdracht diensten worden verleend/ werkzaamheden worden uitgevoerd en die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- c. Overeenkomst: de tussen ViAnouk en Opdrachtgever gesloten overeenkomst van Opdracht waarbij ViAnouk zich jegens de Opdrachtgever verbindt administratieve en/of secretariële diensten te verlenen.
- d. Partijen: ViAnouk en Opdrachtgever.

**2. Toepasselijkheid**

- a. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen ViAnouk en Opdrachtgever waarop ViAnouk deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard voor zover van deze voorwaarden niet door Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- b. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten van door ViAnouk in het kader van de/een opdracht ingeschakelde derden.
- c. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever of een door hem ingeschakelde derde wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- d. Indien één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig blijken te zijn dan blijven de overige bepalingen in stand. Opdrachtgever en ViAnouk zullen in dat geval in overleg treden teneinde een (een) nieuw(e) bepaling(en) ter vervanging van de oorspronkelijke bepaling overeen te komen.
- e. Indien ViAnouk niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat ViAnouk in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

**3. Offerte**

- a. Alle offertes en aanbiedingen van ViAnouk zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte of aanbieding een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien er in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld, vervalt de aanbieding en/of offerte wanneer deze termijn is verlopen.
- b. Over de kosten verbonden aan het opmaken van een offerte of aanbieding maken Partijen vooraf bindende afspraken.
- c. Offertes zijn gebaseerd op informatie die van Opdrachtgever is ontvangen. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alle noodzakelijk informatie tijdig en naar waarheid aan ViAnouk heeft verstrekt.
- d. ViAnouk kan niet aan een offerte of aanbieding worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte of aanbieding een vergissing of verschrijving bevat.
- e. Alle prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege en exclusief kosten van ingeschakelde derden.
- f. ViAnouk is gerechtigd een vaste prijs te verhogen indien die verhoging voortvloeit uit een verplichting via de wet of regelgeving of haar oorzaak vindt in kostprijbepalende factoren die bij aanvang van de Overeenkomst niet te voorzien waren.
- g. Een strippenkaart heeft een houdbaarheidsdatum van een jaar. Wanneer de strippenkaart bijna vol is, krijgt Opdrachtgever tijdig bericht. Blijven er uren over na een jaar, dan wordt hierover geen geld geretourneerd.
- h. ViAnouk behoudt zich het intellectuele eigendom voor van alle verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen en schetsen. De Opdrachtgever dient deze op eerste verzoek van ViAnouk aan hem te retourneren. Aan Opdrachtgever is het zonder uitdrukkelijke toestemming van ViAnouk, niet toegestaan het betreffende ontwerp zelf uit te voeren of te laten voeren.
- i. Een samengestelde prijsopgave verplicht ViAnouk niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- j. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

**4. Totstandkoming overeenkomst**

- a. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uit de Overeenkomst blijkt dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan.
- b. ViAnouk neemt met de Overeenkomst een inspanningsverplichting op zich en geeft geen garantie over de resultaten van de opdracht.
- c. ViAnouk heeft het recht zonder voorafgaande goedkeuring door Opdrachtgever een derde in te schakelen voor het uitvoeren van de opdracht. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW zijn in dat geval nadrukkelijk uitgesloten.
- d. Een overeengekomen termijn voor voltooiing van bepaalde werkzaamheden is nimmer een fatale termijn. Als de termijn niet wordt gehaald, wordt ViAnouk een extra termijn gegund om alsnog te leveren. De extra termijn is nooit langer dan de oorspronkelijke levertijd.
- e. Door Opdrachtgever gewenste toevoegingen of veranderingen in de overeengekomen werkzaamheden, hierna te noemen Meeruren, zullen door hem schriftelijk ter kennis worden gebracht aan ViAnouk. Een verzoek om Meeruren

- dient schriftelijk door ViAnouk te worden geaccepteerd. Meeruren worden doorbelast volgens het in de Overeenkomst afgesproken tarief tenzij nadrukkelijk anders afgesproken.
- f. Offertes zijn gebaseerd op informatie die van Opdrachtgever is ontvangen. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alle noodzakelijk informatie tijdig en naar waarheid aan ViAnouk heeft verstrekt. Er is sprake ook van Meeruren indien als gevolg van het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens door Opdrachtgever extra werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd.
- g. Meeruren kunnen invloed hebben op de overeengekomen levertijd.
- h. ViAnouk is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
- i. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan ViAnouk de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- j. De Opdrachtgever zal wijzigingen in zijn post- en emailadres, bankrekeningnummer en telefoonnummer tijdig schriftelijk of elektronisch aan de ViAnouk mededelen. De ViAnouk mag het door Opdrachtgever opgegeven adres als zodanig blijven beschouwen totdat aan hem een nieuw adres is medegedeeld.
- k. Indien door ViAnouk of door ViAnouk ingeschakelde derde in het kader van de Opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door ViAnouk in redelijkheid gewenst faciliteiten.

**5. Opzegging, beëindiging B2B**

- a. Een voor bepaalde tijd gesloten Overeenkomst kan door Opdrachtgever niet tussentijds worden opgezegd, tenzij voortzetting naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. In dat geval is de opzegtermijn één maand. De opzegging dient schriftelijk plaats te vinden. ViAnouk heeft bij voortijdige beëindiging en indien de reden voor de opzegging niet aan hem is toe te rekenen, recht op betaling van het volle honorarium minus eventuele besparingen.
- b. ViAnouk kan een Overeenkomst voor bepaalde tijd tussentijds opzeggen als er sprake is van gewichtige redenen. De opzegging dient schriftelijk plaats te vinden.
- c. Partijen kunnen de Overeenkomst voor onbepaalde tijd beëindigen met een opzegtermijn van één maand. De opzegging dient schriftelijk plaats te vinden. Opdrachtgever kan worden verplicht tot het betalen van een schadevergoeding.
- d. De opzegtermijn geldt niet indien er sprake is van (aanvraag van) faillissement, surseance van betaling, toepassing van een wettelijke schuldsaneringsregeling, onder curatelestelling, beslaglegging van meer dan drie maanden, beëindiging van de werkzaamheden of verkoop van het bedrijf van één van Partijen.

**6. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

- a. De Overeenkomst kan direct door ViAnouk worden ontbonden of opgeschort indien:
  - i. Opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet tijdig nakomt of als ViAnouk goede gronden heeft te vrezen dat de Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen.
  - ii. Er aan de zijde van Opdrachtgever sprake is van (aanvraag van) faillissement, surseance van betaling, toepassing van een wettelijke schuldsaneringsregeling, onder curatelestelling, beslaglegging van meer dan drie maanden, beëindiging van de werkzaamheden of verkoop van het bedrijf.
- b. ViAnouk kan de uitvoering van de overeenkomst opschorten indien Opdrachtgever niet alle noodzakelijk informatie die nodig is voor een correcte uitvoering tijdig en naar waarheid aan ViAnouk verstrekt.
- c. ViAnouk kan de overeenkomst ontbinden indien nakoming van de Overeenkomst blijvend onmogelijk is geworden of als ongewijzigde instandhouding in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
- d. Extra kosten die voortvloeien uit niet-medewerking van Opdrachtgever komen voor diens rekening.
- e. Indien ViAnouk overgaat tot opschorting of ontbinding zijn de vorderingen van ViAnouk direct opeisbaar.
- f. ViAnouk is niet gehouden tot vergoeding van schade en kosten die door een opschorting of ontbinding zou ontstaan.
- g. Indien ontbinding of opschorting aan Opdrachtgever is toe te rekenen, dan is deze verplicht eventuele directe en indirecte schade van ViAnouk aan hem te vergoeden.

**7. Eigendomsvoorbehoud**

- a. Alle door ViAnouk geleverde zaken blijven eigendom van ViAnouk totdat Opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen jegens ViAnouk heeft voldaan. Zaken waarbij het eigendom nog niet is overgegaan mogen niet worden verkocht, verpand of op andere wijze bezwaard.

**8. Klachten, reclame en vervaltijden**

- a. Opdrachtgever dient binnen 8 dagen nadat hij een gebrek in de geleverde prestatie heeft ontdekt of had behoren te ontdekken schriftelijk te reclameren bij ViAnouk. Bij niet-tijdige reclame vervalt de mogelijkheid een beroep te doen op het gebrek.
- b. Opdrachtgever dient ViAnouk in de gelegenheid te stellen een klacht te (laten) onderzoeken.
- c. Bij ongegrondheid van een klacht komen de door ViAnouk gemaakte kosten voor rekening van Opdrachtgever.
- d. Een (vermoeden van) recht van reclame geeft geen recht om een betalingsverplichting op te schorten.
- e. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren van Opdrachtgever jegens ViAnouk één jaar.

**9. Betaling en incasso**

- a. Betaling dient binnen de op de factuur aangegeven betalingstermijn plaats te vinden.
- b. Indien de Opdrachtgever niet tijdig betaalt is hij in verzuim en hij de wettelijke (handels)rente plus 2 % verschuldigd vanaf het moment waarop hij in verzuim is tot aan het moment van voldoening.
- c. Door het verstrijken van de betalingstermijn is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist. Zodra Opdrachtgever in verzuim komt te verkeren, worden alle (toekomstige) vorderingen van ViAnouk op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar en treedt ook ten aanzien van die vorderingen het verzuim in zonder ingebrekestelling of andere voorafgaande verklaring in de zin van art. 6:80 e.v. BW. ViAnouk is in dat geval bevoegd om zijn/haar verplichtingen uit hoofde van enige met de Opdrachtgever gesloten overeenkomst op te schorten totdat alsnog volledige betaling van alle opeisbare vorderingen is ontvangen.
- d. Betalingen worden in de eerste plaats in mindering gebracht op kosten, dan op opengevallen rente, daarna op de hoofdsom en lopende rente.
- e. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot opschorting en/of verrekening.
- f. Indien Opdrachtgever in verzuim is met de (tijdige) nakoming van enige (betalings)verplichting, dan komen, naast de hoofdsom en rente, alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. In geval de Opdrachtgever in verzuim is met de betaling van de door de ViAnouk aan de Opdrachtgever gefactureerde bedragen dan is de Opdrachtgever aan de ViAnouk (onder andere) de buitengerechtigde (incasso)kosten verschuldigd. ViAnouk maakt in dat geval in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek tevens in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten aanspraak op een vergoeding en betaling van de buitengerechtigde (incasso)kosten, welke nu alsdan worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 250,- voor iedere gedeeltelijke of volledig onbetaald gelaten factuur.

**10. Aansprakelijkheid en overmacht**

- a. ViAnouk is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat ViAnouk is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- b. ViAnouk zal zich afdoende verzekeren tegen ondernemersrisico's. Indien ViAnouk aansprakelijk mocht zijn voor enige schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het declaratiebedrag, althans tot dat gedeelte van het bedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, danwel voor het verzekerde bedrag vermeerderd met het eigen risico, voor zover geen sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van ViAnouk.
- c. ViAnouk is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. ViAnouk is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- d. ViAnouk kan gedurende de periode dat aan de zijde van ViAnouk sprake is van overmacht de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- e. Voorzover ViAnouk ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is ViAnouk gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

**11. Geheimhouding**

- a. a. Partijen zijn verplicht om gedurende de looptijd en na beëindiging van de Overeenkomst over en weer geheimhouding te betrachten over alle feiten en bijzonderheden die hen in het kader van deze Opdracht bekend zijn geworden, en waarvan zij weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn.

**12. Elektronische post**

- a. De communicatie tussen Partijen zal, in het kader van de Overeenkomst, kunnen plaatsvinden door middel van elektronische post.

**13. Vrijwaring derden**

- a. De Opdrachtgever vrijwaart ViAnouk voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan ViAnouk toerekenbaar is.
- b. Indien ViAnouk uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden ViAnouk zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is ViAnouk, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van ViAnouk en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

**14. Geschillen en Toepasselijk Recht**

- a. Op elke overeenkomst tussen ViAnouk en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- b. Geschillen zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van ViAnouk, tenzij de wet anders dwingend voorschrijft. ViAnouk blijft echter bevoegd het geschil aanhangig te maken bij de bevoegde rechter van de vestigings- of woonplaats van de Opdrachtgever.