

ALGEMENE VOORWAARDEN

laatste aanpassing: 15 oktober 2024 – v 2

Dit zijn de algemene voorwaarden (hierna: “Algemene Voorwaarden” of “A.V.”) van Excellent Office Support gevestigd te Venlo en ingeschreven in de KvK onder nummer 91651263, (hierna: “Opdrachtnemer”).

Artikel 1 – Toepassingsgebied

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod, elke offerte en elke tot stand gekomen overeenkomst met betrekking tot de producten en/of diensten die Opdrachtnemer aanbiedt aan professionele klanten (hierna: de “Klant”). Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing met uitsluiting van de algemene voorwaarden van de Klant, tenzij partijen anders en schriftelijk overeenkomen.

Naast deze Algemene Voorwaarden kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn op bepaalde producten en/of diensten indien expliciet aangegeven in de offerte of bestelbon. Indien er een tegenstrijdigheid zou zijn tussen de aanvullende voorwaarden en deze Algemene Voorwaarden, dan gelden in beginsel de bepalingen uit de aanvullende voorwaarden boven de Algemene Voorwaarden, tenzij anders is bepaald.

In het geval dat met de Klant een samenwerkingsovereenkomst wordt afgesloten, hebben de bepalingen van de samenwerkingsovereenkomst voorrang op deze Algemene Voorwaarden.

De laatste versie van de Algemene Voorwaarden zal je steeds kunnen consulteren op de website via volgende link: <https://excellent-officesupport.nl/index.php/algemene-voorwaarden/>.

Artikel 2 – Offertes

Offertes van Opdrachtnemer zijn louter indicatief en vrijblijvend en vervallen indien zij niet binnen 21 kalenderdagen werden aanvaard door de Klant. Offertes krijgen pas rechtsgeldigheid als Overeenkomst door ondertekening en terugzending van de offerte door de Klant binnen de geldigheidsduur van de offerte.

Indien in de offerte wordt verwezen naar werkdagen, gaat het om werkdagen van 8 uur, door Opdrachtnemer in te plannen in de loop van de dag. De Partijen bepalen in onderling overleg de dagen waarop de prestaties verricht worden. Alle prestaties worden standaard op afstand uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 3 – Diensten

Opdrachtnemer kan onder meer diensten leveren op het gebied van Office Management, HR Support en projectmanagement, het opmaken of redigeren van documenten en het verzenden van facturen. De precieze opdracht wordt omschreven in de offerte.

Opdrachtnemer verbindt zich ertoe de diensten, die als middelenverbintenissen worden beschouwd, op een professionele manier, met alle redelijke bekwaamheid en zorg te verlenen, in overeenstemming met de relevante normen en vereisten (inclusief goede industriële praktijken) en in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden, (indien van toepassing) de offerte en alle toepasselijke wetten.

Opdrachtnemer voert de diensten uit naar eigen inzichten, doch rekening houdend met alle redelijke eisen en verwachtingen van de Klant.

Artikel 4 – Verplichtingen van de Klant

De Klant is ertoe gehouden om alle documenten, accounts en software die noodzakelijk zijn om de tussen partijen overeengekomen overeenkomst uit te voeren, tijdig aan te leveren en (eventueel) in de door Opdrachtnemer aangeduide vorm.

Enige vertraging in de uitvoering van de diensten, te wijten aan het niet tijdig aanleveren van documenten of het niet tijdig toegang geven tot accounts of software is volledig ten laste van de Klant.

Wijzigingen aan een door Opdrachtnemer aanvaarde opdracht kunnen enkel schriftelijk worden voorgelegd en vereisen een uitdrukkelijk en voorafgaand akkoord van Opdrachtnemer.

Artikel 5 - Duur, beëindiging en annulering

De duur van de overeenkomst is bepaald in de offerte. Indien geen duur is bepaald is de overeenkomst afgesloten voor onbepaalde duur.

Een overeenkomst van onbepaalde duur kan door Opdrachtnemer en door de Klant beëindigd worden, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. De opzegtermijn vangt aan op de eerste dag van de maand, volgend op de maand waarin de kennisgeving is verzonden. De poststempel dan wel de datum waarop de e-mail werd verzonden, geldt als datum van verzending.

Een overeenkomst van bepaalde duur kan door de Klant niet voortijdig beëindigd worden, uitgezonderd bij betaling van een opzeggingsvergoeding die gelijk is aan het nog te factureren bedrag voor de resterende termijn.

Een overeenkomst voor een specifieke en welomlijnde opdracht voor een vaste prijs kan na aanvang van de uitvoering niet meer geannuleerd worden door de Klant tenzij de Klant een opzeggingsvergoeding die gelijk is aan het nog te factureren bedrag aan Opdrachtnemer voldoet.

Annulering van een opdracht vóór aanvang van de diensten is wel mogelijk. Ingeval de annulering plaatsvindt uiterlijk 4 weken voor de start van de opdracht, kan de Klant kosteloos annuleren. Bij annulering tussen 4 weken en 2 weken voor aanvang van de opdracht betaalt de Klant 50% van het bedrag van de offerte. Annulering minder dan 2 weken voorafgaand aan de aanvang van de diensten is niet mogelijk, uitgezonderd in het geval van betaling van 100% van het bedrag van de offerte als opzeggingsvergoeding.

Elke beëindiging of annulering dient schriftelijk te gebeuren per e-mail aan het volgende e-mailadres: michelle@excellent-officesupport.nl.

Elk van de partijen mag de uitvoering van haar verplichtingen opschorten indien de andere partij haar contractuele verplichtingen niet nakomt en deze situatie niet rechtzet binnen een termijn van 14 kalenderdagen na verzending van een ingebrekestelling door de partij die geen schuld treft. De opschorting eindigt zodra de in gebreke blijvende partij haar verplichtingen opnieuw nakomt.

Elk van de partijen mag de overeenkomst eenzijdig en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst beëindigen door schriftelijke kennisgeving aan de andere partij indien deze laatste ernstig tekortschiet in één van haar verplichtingen zoals vastgelegd in de offerte en/of deze A.V. en (voor zover rechtzetting mogelijk is) deze tekortkoming niet wordt rechtgezet binnen 30 kalenderdagen volgend op de schriftelijke kennisgeving. Ingeval de overeenkomst wordt beëindigd door Opdrachtnemer en lastens de Klant, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om alle reeds geleverde prestaties inclusief eventuele gemaakte kosten integraal te factureren aan de Klant.

Na beëindiging van de overeenkomst, onafgezien van de reden voor beëindiging zal Opdrachtnemer de door de Klant ter beschikking gestelde documenten zo snel als redelijkerwijze mogelijk is, teruggeven dan wel vernietigen afhankelijk van de vraag van de Klant.

Artikel 6 – Prijzen, facturatie en betaling

De prijzen voor de diensten van Opdrachtnemer zijn vermeld in de offerte. Prijs en andere vermeldingen die opgenomen zijn op de website of in andere commerciële communicatie binden Opdrachtnemer niet.

De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Opdrachtnemer heeft het recht de prijs op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste prijzen worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de klant.

Alle facturen zijn betaalbaar binnen 14 dagen na factuurdatum door de Klant op volgend bankrekeningnummer: NL12KNAB0775686670 t.n.v. Excellent Office Support o.v.v. factuurnummer.

Niet-betaling van een factuur op de vervaldag geeft van rechtswege en zonder voorafgaande ingebrekestelling aanleiding tot een rente van 1% per begonnen maand en een bijkomende schadevergoeding van 10% van de factuur met een minimum van € 100,00, onverminderd juridische en andere kosten en schade. Bij (gedeeltelijke) niet-betaling van ook maar één factuur worden alle openstaande, zelfs niet-vervallen bedragen onmiddellijk opeisbaar.

Eventuele protesten op facturen dienen schriftelijk te gebeuren, binnen een termijn van vijf (5) kalenderdagen na ontvangst, met motivering van de redenen van de klacht, bij gebreke waarvan ze geacht worden te zijn aanvaard.

Artikel 7 - Intellectuele Eigendom

De intellectuele eigendomsrechten op de ideeën, concepten, ontwikkelingen, know-how en elk ander werk dat door intellectuele eigendomsrechten worden beschermd behoren exclusief toe aan Opdrachtnemer. De Klant zal Opdrachtnemer onverwijld op de hoogte stellen van elke inbreuk door derden op intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer waarvan hij op de hoogte is.

Het aanvaarden en uitvoeren van een overeenkomst door Opdrachtnemer impliceert geen overdracht van enige intellectuele eigendom van de Klant aan Opdrachtnemer, tenzij wanneer partijen anderszins en uitdrukkelijk overeenkomen. Indien de Klant documenten ter beschikking stelt die beschermd zijn door intellectuele eigendomsrechten, verkrijgt Opdrachtnemer een beperkte gebruikslicentie om de documenten te gebruiken voor de duur van de opdracht en in het kader van de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 8 - Aansprakelijkheid en verzekering

In geval van gebreken aan de door Opdrachtnemer uitgevoerde opdracht, dient de Klant Opdrachtnemer hierover binnen 5 kalenderdagen na de ontdekking ervan en uiterlijk binnen 10 kalenderdagen na het beëindigen van de overeenkomst te informeren. Opdrachtnemer behoudt zich in dat geval het recht voor om naar eigen goeddunken te beslissen om ofwel de fouten kosteloos te verbeteren, de prestatie opnieuw te verrichten dan wel een bepaald bedrag te crediteren op de factuur dat in overeenstemming is met de ernst van het gebrek.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade waarvan zij haar aansprakelijkheid niet uitdrukkelijk heeft bepaald in deze Algemene Voorwaarden.

Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor enige indirecte en/of enige gevolgschade zoals gederfde omzet of winst, verhoging van operationele kosten, verlies van cliënteel door de Klant of derden in relatie tot de Klant. In ieder geval zal de totale aansprakelijkheid altijd beperkt zijn tot directe schade en nooit meer bedragen dan de prijs die de Klant aan Opdrachtnemer heeft betaald voor de diensten die direct aanleiding gaven tot de claim gedurende de 3 maanden voorafgaand aan het schadegeval. Ondanks voorgaande bepaling is het maximaal door Opdrachtnemer te betalen bedrag steeds beperkt tot het bedrag dat haar verzekering uitbetaalt.

Artikel 9 – Vertrouwelijkheid

Opdrachtnemer verbindt zich ertoe toe alle informatie, werkmethoden en procedés, prijs- en klantenlijsten, evenals alle tot haar kennis gekomen bijzonderheden betreffende bedrijfsaangelegenheden van de Klant, noch tijdens de duur van de Overeenkomst, noch nadien, aan derden te melden of op enige wijze kenbaar te maken.

De verplichtingen die voortvloeien uit deze vertrouwelijkheidsclausule zijn niet langer van toepassing indien de vertrouwelijke informatie publiek is geworden zonder toedoen van Opdrachtnemer dan wel wanneer de Klant zijn toestemming heeft gegeven tot vrijgave of wanneer de vrijgave verplicht is door enige toepasselijke wetgeving of regelgevende- of overheidsinstantie.

De Klant kan bij het einde van de Overeenkomst de teruggave vragen dan wel de verwijdering van de documenten en gegevens die in bezit kwamen van Opdrachtnemer tijdens de uitoefening van diens werkzaamheden.

Artikel 10 – Niet -exclusiviteit

De Klant erkent en aanvaardt dat Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de diensten geenszins gebonden is door enige exclusiviteit. Het is Opdrachtnemer toegestaan om tijdens en na afloop van de duur van de overeenkomst opdrachten aan te nemen van andere opdrachtgevers voor zover dit de loyale en correcte uitvoering van de overeenkomst met de Klant niet zou aantasten en mits inachtneming van het bepaalde in artikel 9 van deze A.V.

De Klant mag tijdens de duur van de overeenkomst naar eigen goeddunken beroep doen op andere dienstverleners die gelijkaardige diensten leveren als Opdrachtnemer voor zover dit de loyale en correcte uitvoering van de overeenkomst met Opdrachtnemer niet in de weg staat.

Artikel 11 – Privacy en Verwerkersvoorwaarden

Verwerkingsverantwoordelijke – Excellent Office Support gevestigd te Venlo en ingeschreven in KvK onder nummer 91651263 is de Verwerkingsverantwoordelijke die de persoonsgegevens van de Klant zal verwerken conform de Privacy Policy beschikbaar via volgende link: <https://www.excellent-officesupport.nl/privacy-policy>.

Verwerker - Indien en voor zover Opdrachtnemer beschouwd wordt als Verwerker van persoonsgegevens zijn de volgende verwerkersvoorwaarden eveneens van toepassing, waarmee is voldaan aan artikel 28 GDPR.

De persoonsgegevens die door de Klant ter beschikking worden gesteld kunnen betrekking hebben op de volgende types van betrokkenen: zijn eigen klanten, leveranciers, bedienden, arbeiders, agenten, consultants of derden.

De persoonsgegevens kunnen (afhankelijk van de opdracht die de Klant aan Opdrachtnemer uitbesteedt) de volgende categorieën omvatten: identificatie-informatie en contactgegevens, gegevens gerelateerd aan lonen, facturatiegegevens. Wat deze persoonsgegevens betreft zal de Klant de rechten en verplichtingen van een verwerkingsverantwoordelijke hebben zoals opgenomen in de GDPR.

Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens op basis van schriftelijke instructies van de Klant. Opdrachtnemer behandelt de persoonsgegevens strikt vertrouwelijk en bewaart de gegevens niet langer dan noodzakelijk om de overeenkomst uit te voeren.

Opdrachtnemer neemt de noodzakelijke technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen waarmee een beschermingsniveau wordt gegarandeerd dat voldoet aan de risico's die de verwerking inhoudt, rekening houdend met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten en de aard van de persoonsgegevens en de potentiële risico's.

Indien Opdrachtnemer een inbreuk op de persoonsgegevens vaststelt die betrekking heeft op persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de Klant door Opdrachtnemer worden verwerkt, stelt Opdrachtnemer de Klant hiervan onmiddellijk in kennis.

Op verzoek van de Klant en rekening houdend met de aard van de verwerking en de aard van de informatie waarover Opdrachtnemer beschikt, verleent Opdrachtnemer redelijke bijstand met betrekking tot: vragen of verzoeken van betrokkenen, vragen of verzoeken van de Autoriteit Persoonsgegevens, het melden van inbreuken op persoonsgegevens, het uitvoeren van DPIA's. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om een redelijke vergoeding te factureren voor deze bijstand.

Op verzoek van de Klant werkt Opdrachtnemer mee aan eventuele audits uitgevoerd door de Klant of een onafhankelijke derde. Deze audits moeten 1 maand van te voren aangekondigd worden, kunnen enkel plaatsvinden tussen 9u en 17u en mogen enkel betrekking hebben op dataprivaspecten. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om een redelijke vergoeding te factureren voor haar medewerking aan dergelijke audits.

De Klant verleent Opdrachtnemer een algemene schriftelijke toelating om voor de verwerking van persoonsgegevens onderaannemers in te schakelen. De lijst van onderaannemers is beschikbaar op eenvoudig verzoek.

Op het einde van de overeenkomst kan de klant beslissen om de persoonsgegevens die Opdrachtnemer bewaart te wissen, terug te geven of de Klant de mogelijkheid geven om de persoonsgegevens zelf op te halen. Binnen 30 dagen nadat de Klant zijn beslissing kenbaar heeft gemaakt zal Opdrachtnemer de (eventuele nog resterende) persoonsgegevens en documenten wissen binnen 30 dagen na het beëindigen van de overeenkomst, tenzij de wet de verdere bewaring van persoonsgegevens vereist.

De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer als Verwerker is steeds beperkt tot deze gevallen specifiek voorzien in de GDPR. Deze aansprakelijkheid is daarnaast en in alle gevallen steeds beperkt tot de directe schade aan de Klant en de Klant vrijwaart Opdrachtnemer te allen tijde voor alle aanspraken van derden.

Artikel 12 - Overige bepalingen

Deze Algemene Voorwaarden, vormen samen met de offerte of bestelbon de volledige overeenkomst tussen de Klant en Opdrachtnemer, met betrekking tot de erin opgenomen materie.

Indien één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk onwettig, nietig of voor enige andere reden niet afdwingbaar zou(den) zijn, dan zal deze clause geacht worden te kunnen afgescheiden worden van deze Algemene Voorwaarden en niet de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen beïnvloeden.

Artikel 13 - Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Geschillen met betrekking tot deze overeenkomst of met betrekking tot al hetgeen daarmee verband houdt of daaruit voortvloeit, zullen aan de bevoegde rechter in Nederland worden voorgelegd. Partijen komen overeen om te goeder trouw en onverwijld te proberen geschillen of claims die voortvloeien uit of verband houden met deze Algemene Voorwaarden of offerte zo snel mogelijk op te lossen door middel van onderhandelingen tussen hen. Als er binnen dertig (30) dagen na de kennisgeving van het geschil door de klager aan de andere partij geen oplossing wordt gevonden, kan elke partij de zaak aanhangig maken bij de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement waar de statutaire zetel van Opdrachtnemer gevestigd is, die exclusief bevoegd is.