

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *EOS*: opdrachtnemer Excellent Office Support, gevestigd te (5914 AG) Venlo, aan de Monseigneur Zwijssenstraat 3, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 91651263 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw M.J.S. Vercoulen-Haenen
2. *Opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die aan EOS opdracht heeft gegeven tot het leveren van producten en/of diensten.
3. *Producten en/of Diensten*: alle diensten met betrekking tot advisering, begeleiding, ondersteuning van ondernemers met name op technisch vlak, waaronder inbegrepen maar niet gelimiteerd tot administratieve werkzaamheden, zoals e-mailbeheer, communitybeheer, klantenservice, webdesign, website onderhoud, e-mailmarketing, creëren online leeromgeving alsmede aanverwante (digitale) producten zoals templates, e-books, cursussen of affiliates. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
4. *Overeenkomst*: elke schriftelijke afspraak tussen opdrachtgever en EOS tot het leveren van producten en/of diensten door EOS aan opdrachtgever.
5. *Schriftelijk*: Zowel per briefpost als op digitale wijze, waaronder maar niet beperkt tot e-mail, WhatsApp, social media berichten, mits de identiteit van de afzender en authenticiteit van het bericht voldoende kunnen worden vastgesteld.
6. *Partijen*: opdrachtgever en EOS gezamenlijk.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en alle handelingen welke door EOS binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden worden gedaan respectievelijk aangegaan.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en EOS zijn overeengekomen.
3. Indien opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt de toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden of uit de overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn en in overleg tussen partijen zo snel mogelijk worden vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk overeenkomt met de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling. Alle overige bepalingen blijven geldig.
5. EOS heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. EOS zal opdrachtgever per e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijziging van de algemene voorwaarden.
6. Wijzigingen van algemene voorwaarden zullen 7 dagen, nadat opdrachtgever op de hoogte is gesteld, van kracht zijn. Opdrachtgever heeft niet het recht een gesloten overeenkomst te ontbinden naar aanleiding van een wijziging van de algemene voorwaarden.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. Alle door EOS gedane aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald in de offerte. EOS heeft het recht een gedaan aanbod uiterlijk binnen vijf dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen. Offertes zijn geldig voor de in de offerte genoemde termijn en onder voorbehoud van beschikbaarheid.
2. Aanbiedingen kunnen gebaseerd zijn op de door opdrachtgever verstrekte gegevens. Indien na offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, dan kunnen er geen rechten worden ontleend aan door EOS gedane aanbiedingen.
3. Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk en/of digitaal gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
4. EOS kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de opdrachtgever had behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht EOS niet tot levering van een deel van de in de aanbieding en/of offerte begrepen producten en/of diensten tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of nabestellingen.

Artikel 4 Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat opdrachtgever de door EOS gedane aanbieding heeft geaccepteerd. Wanneer de acceptatie van opdrachtgever, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst pas tot stand indien EOS uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Indien opdrachtgever zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan EOS een opdracht verstrekt, is EOS pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan opdrachtgever heeft bevestigd.
3. Overeenkomsten worden pas door schriftelijke bevestiging van EOS of zodra EOS – zonder tegenwerping van opdrachtgever – met de uitvoering is begonnen, voor haar bindend.
4. Wijzigingen van de overeenkomst zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen opdrachtgever en EOS zijn overeengekomen. EOS zal de gewenste wijzigingen uitvoeren, mits deze redelijkerwijs mogelijk zijn. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat de overeengekomen levertijd c.q. uitvoeringstermijn door EOS wordt overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.
5. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt EOS opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.

Artikel 5 Verplichtingen opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle gegevens en bescheiden, welke EOS overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct, compleet, veilig en ononderbroken uitvoeren van de overeenkomst, tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van EOS te stellen.
2. Opdrachtgever is verplicht EOS toegang te verschaffen tot de eventuele locatie, het pand c.q. de ruimte waar de overeengekomen diensten door EOS dienen te worden uitgevoerd, alsmede de daarvoor benodigde (sanitaire) voorzieningen, aansluitingen en eventueel door EOS benodigde materialen.
3. Opdrachtgever is verplicht EOS toegang te verlenen tot alle accounts, applicaties en software die zij nodig heeft voor het deugdelijk uitvoeren van de door opdrachtgever verlangde werkzaamheden.
4. EOS heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de in de vorige leden genoemde verplichtingen heeft voldaan.
5. Opdrachtgever is verplicht EOS direct te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn, zoals gewijzigde wachtwoorden etc.
6. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde gegevens, zijn voor rekening van opdrachtgever.
7. Opdrachtgever mag aan de adviezen en dienstverlening van EOS hoge eisen stellen, maar opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan EOS ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare informatie, gegevens en stukken.
8. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:
 - het gebruik van de producten en/of diensten voor de doeleinden waarvoor deze zijn verstrekt;
 - het behalen van de door opdrachtgever met de door EOS geleverde producten en/of diensten beoogde doelstellingen en resultaten;
 - de beveiliging van de locatie, het pand c.q. de ruimte alwaar EOS de dienstverlening eventueel uit dient te voeren, indien van toepassing;
 - het zelf aanleveren van teksten en afbeeldingen voor website of email automatiseringen;
 - het zorgdragen dat de door opdrachtgever eventueel aangeleverde teksten en afbeeldingen voldoen aan het auteursrecht en geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden;
 - veilig bewaren van de eigen inloggegevens;
 - inzenden van hulpvragen bij een tech-support abonnement;
 - hosting van de website, tenzij anders overeengekomen;
 - onderhoud van de website, tenzij anders overeengekomen
9. Opdrachtgever is verplicht de gegevens uit de eventueel ontvangen bescheiden en concepten te allen tijde door te lezen en te controleren op juistheid en ontwerp en eventuele onjuistheden en gewenste (ontwerp)wijzigingen zo spoedig mogelijk door te geven aan EOS, binnen de daartoe gestelde termijn.

Artikel 6 Uitvoering opdracht algemeen

1. EOS bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Opdrachtgever zal zoveel mogelijk zelf de uitvoering geven aan de opdracht. EOS zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van opdrachtgever omtrent de uitvoering van de overeenkomst.
2. EOS zal de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Op EOS rust echter uitdrukkelijk slechts een inspanningsverbintenis ten aanzien van geleverde producten en/of diensten en EOS is niet aansprakelijk voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van een door haar geleverde producten en/of diensten, daar dit mede afhankelijk is van de inzet van opdrachtgever zelf, een subjectieve mening over wat mooi gevonden wordt en externe factoren. Uiteraard geldt voor de technische werking wel een resultaatsverplichting. Om haar kwaliteit van dienstverlening te waarborgen is EOS gecertificeerd Technisch Virtual Assistent.
3. EOS kan bij de uitvoering van de dienstverlening gebruik maken van AI voor het genereren van teksten en beeldmateriaal. EOS is echter niet verantwoordelijk voor eventuele onjuistheden of inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derde partijen door het gebruik van AI. Dit wordt als overmacht beschouwd. Klant dient hiertoe eveneens een disclaimer op te nemen ten behoeve van zijn eigen klanten en website bezoekers.
4. EOS heeft het recht (een deel van) de werkzaamheden, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever, te laten verrichten door een derde partij, indien dit naar het oordeel van EOS wenselijk of noodzakelijk is.
5. EOS houdt opdrachtgever op de hoogte van haar werkzaamheden ter uitvoering van de opdracht.
6. Indien tijdens de duur van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht ten behoeve van het beroep of bedrijf van opdrachtgever welke niet vallen onder de werkzaamheden waarop de overeenkomst betrekking heeft, worden deze werkzaamheden op grond van afzonderlijke overeenkomsten geacht te zijn verricht.
7. Eventueel in de overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen, zoals bijvoorbeeld een evenementdatum. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van EOS en geen grond voor ontbinding van de overeenkomst op.
8. EOS heeft het recht om de overeenkomst in fasen uit te voeren.
9. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft EOS het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. Dit dient te gebeuren binnen de door EOS gestelde termijn. Indien geen termijn is bepaald, dient opdrachtnemer binnen 7 dagen na ontvangst van een concept of ontwerp EOS van feedback te voorzien.
10. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft EOS het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door opdrachtgever niet wordt betaald, is EOS niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de overeenkomst op te schorten.
11. EOS kan in het kader van de uitvoering van de overeenkomst offertes of prijsopgaves opvragen bij derden. EOS zal nimmer een overeenkomst met een derde sluiten zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming daartoe van opdrachtgever. Overeenkomsten met derden worden namens opdrachtgever gesloten, niet op naam van EOS zelf. EOS is nimmer aansprakelijk voor de uitvoering van de dienstverlening door derden. Bij eventuele klachten en/of gebreken dient opdrachtgever zich rechtstreeks tot deze derden te wenden, behalve indien opdrachtgever een consument is.
12. EOS behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan opdrachtgever verschuldigd is. Voor het gebruik van klantnaam zal EOS altijd voorafgaande toestemming aan opdrachtgever vragen.

Artikel 7 Uitvoering webdesign, website onderhoud en online leeromgevingen, (e-mail)automatiseringen, klantportaal, CRM systeem en onderhoud daarvan

1. Na een eerste kennismakingsgesprek, zal EOS bij interesse een offerte aan opdrachtgever toezenden. Na schriftelijk akkoord op de offerte, zal de opdracht definitief ingepland worden, waarna EOS start met het verzamelen van informatie door middel van een samenwerkdashboard in Notion.
2. Nadat de basis van de opdracht door EOS is uitgevoerd, zal zij opdrachtgever hierover informeren, zodat opdrachtgever de uitgevoerde werkzaamheden kan controleren. Opdrachtgever dient dit uiterlijk binnen 7 dagen te doen. De feedback ronde zal middels een online meeting plaatsvinden.
3. Na deze feedback ronde, zullen de werkzaamheden verder worden afgerond. Na voltooiing daarvan vindt een tweede feedback ronde plaats, waarbij opdrachtgever wederom binnen uiterlijk 7 dagen tot controle dient over te gaan en EOS van feedback dient te voorzien.

4. Na ontvangst van feedback of na het verstrijken van de termijn daartoe, zullen de eventuele gewenste aanpassingen door EOS gemaakt worden en zal er definitief opgeleverd worden. Eventuele aanvullende correctierondes zijn tegen aanvullende betaling mogelijk in overleg met EOS.
5. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor registratie van de domeinnaam en het afsluiten van een hosting abonnement, zodat de website live gezet kan worden. Indien gewenst kan EOS dit uitvoeren in naam en voor rekening van opdrachtgever.
6. Indien opdrachtgever werkzaamheden wenst te laten uitvoeren door EOS aan een bestaande website, dient opdrachtgever de daarvoor benodigde inlog- en accountgegevens aan EOS te verstrekken.
7. Opdrachtgever dient zorg te dragen voor een deugdelijke beveiliging en back-up van de website en het onderhoud daarvan. Indien gewenst kan EOS dit tegen betaling voor opdrachtgever verzorgen.
8. Indien opdrachtgever een website onderhoudscontract of Tech Support Abonnement afsluit met EOS, wordt dit voor een minimale duur van 3 maanden afgesloten. De ingangsdatum van deze onderhoudsovereenkomst is telkens de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin de overeenkomst is gesloten. Indien de overeenkomst niet tijdig voor het einde van de overeenkomst, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand tegen het einde van de maand, schriftelijk wordt opgezegd, zal deze stilzwijgend worden verlengd voor onbepaalde tijd onder dezelfde voorwaarden.
9. Indien goedkeuring op een aangeleverd concept, reactie op verzoek van feedback of toestemming voor het inschakelen van derden binnen de daartoe door EOS gestelde termijn dan wel binnen 7 dagen uitblijft, heeft EOS het recht de uitvoering van de dienstverlening op te schorten en komt de eventueel hieruit voortvloeiende vertraging voor rekening en risico van opdrachtgever. Opdrachtgever is wel verplicht de overeengekomen betaling tijdig te voldoen.
10. De onderhoudsovereenkomst of Tech Support Abonnement is na het verstrijken van de eerste periode van 3 maanden, maandelijks tegen het einde van de maand schriftelijk opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Gedurende de eerste 3 maanden is tussentijdse opzegging niet mogelijk, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen tussen partijen.
11. Het herstellen van technische mankementen en niet werkende (onderdelen van) websites vallen niet binnen de onderhoudsovereenkomst. Deze werkzaamheden kunnen tegen aanvullende betaling door EOS worden uitgevoerd indien gewenst.
12. Betaling van onderhoudsovereenkomsten of Tech Support Abonnement dient maandelijks vooraf plaats te vinden. EOS factureert telkens op de eerste dag van de maand.
13. Het aantal overeengekomen Tech Supporturen dient in beginsel binnen de gestelde termijn te worden verbruikt, eventueel niet verbruikte supporturen kunnen maximaal één maand naar de volgende maand overgeheveld worden. Indien ze dan niet verbruikt zijn komen ze te vervallen. In dat geval heeft opdrachtgever geen recht op enige schadevergoeding, compensatie of restitutie.

Artikel 8 (Op)leverings- en uitvoeringstermijnen

1. (Op)levering en/of uitvoering zal plaatsvinden binnen een door EOS opgegeven termijn. Overeengekomen of opgegeven termijnen zijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen.
2. Bij overschrijding van een eventuele overeengekomen (op)leveringstermijn en/of uitvoeringstermijn dient opdrachtgever EOS schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij EOS alsnog een redelijke termijn wordt geboden om het werk op te leveren danwel uit te voeren. EOS is niet gehouden tot enige vergoeding van hieruit voortvloeiende schade.
3. Indien EOS gegevens of instructies nodig heeft van opdrachtgever, die noodzakelijk zijn voor de levering en/of uitvoering, vangt de (op)leverings- of uitvoeringstermijn pas aan nadat opdrachtgever deze aan EOS heeft verstrekt.

Artikel 9 Overmacht

1. Indien EOS haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een haar niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, ziekte van haarzelf, werknemers of ingeschakelde derden, epidemieën of pandemieën, maatregelen of beperkingen van overheidswege, storingen in het computernetwerk of andere technische storingen, tekortkomingen van leveranciers van EOS of door EOS namens opdrachtgever ingeschakelde derden, inbreuken op intellectuele eigendomsrechten door middel van AI gegenereerde teksten of beeldmateriaal en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming of die van opdrachtgever, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat EOS alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Inbreuken op rechten van derden dan wel anderen waarvan EOS gegevens heeft opgeslagen of verwerkt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot copyright-, auteurs- en intellectuele eigendomsrechten, worden eveneens als overmacht beschouwd.
3. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld van EOS, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen

voor rekening komen van EOS. Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop EOS geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor EOS niet in staat is de verplichtingen na te komen.

- Indien de periode van overmacht langer duurt dan 2 maanden of blijvend van aard is, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.
- Indien EOS ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is EOS gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen alsof er sprake is van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 10 Tarieven en (prijs)wijzigingen

- Alle tarieven en prijzen zijn uitgedrukt in euro's en zijn exclusief BTW, andere overheidsheffingen, reis-, verblijf-, en andere kosten en kosten van ingeschakelde derden, tenzij anders aangegeven. Tarieven genoemd in de webshop van EOS, worden exclusief btw weergegeven.
- EOS berekent diensten ofwel op basis van uurtarieven die EOS vooraf met opdrachtgever overeenkomt ofwel op basis van een vooraf vastgesteld en overeengekomen bedrag per dienst/overeenkomst.
- Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en (grondstof)kosten, al dan niet op grond van een wettelijke verplichting, stijgt, heeft EOS het recht haar tarief dienovereenkomstig te verhogen. Opdrachtgever is verplicht tot betaling van deze prijsverhoging.
- EOS heeft het recht haar tarieven te allen tijde te verhogen. Bij maandelijkse dienstverlening, zoals onderhoudscontracten en ondersteunende diensten, kan het (uur- of maand)tarief telkens na afloop van een maand verhoogd worden. Indien opdrachtgever niet akkoord gaat met een prijswijziging tijdens de looptijd van een duurovereenkomst, heeft hij het recht de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één maand tegen het einde van een kalendermaand, met inachtneming van een maand opzegtermijn, schriftelijk op te zeggen.
- Indien EOS berekent op basis van uurtarieven, wordt voordat EOS aan een opdracht begint, een inschatting gemaakt van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Opdrachtgever kan aan deze inschatting echter geen rechten ontleen.
- Indien niet uitdrukkelijk een tarief is overeengekomen, zal het tarief worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk bestede uren en de gebruikelijke uurtarieven van EOS.
- Indien EOS een vast tarief met opdrachtgever is overeengekomen, is EOS niettemin gerechtigd tot verhoging van dit tarief wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en dit niet toerekenbaar is aan EOS, dat in redelijkheid niet van EOS kan worden gevergd, dat EOS de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief.
EOS stelt opdrachtgever hiervan uiteraard direct op de hoogte. Opdrachtgever is verplicht tot betaling van dit meerwerk.
- EOS specificeert facturen naar opdracht en in geval van uurtarieven naar het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
- EOS heeft het recht vóór aanvang van de werkzaamheden en tussentijds de uitvoering van haar werkzaamheden op te schorten totdat opdrachtgever een door EOS in redelijkheid vast te stellen voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald, dan wel daarvoor zekerheid heeft verstrekt.
- Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, heeft EOS recht op betaling van honorarium over en kosten van het reeds uitgevoerde deel van de werkzaamheden.

Artikel 11 Betaling

- Opdrachtgever dient het factuurbedrag te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum en op door EOS aangegeven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- EOS hanteert de volgende betalingstermijnen voor de diverse diensten en producten:
Projecten en/of trajecten tegen een vast tarief:
 - 100% van het overeengekomen totaalbedrag, direct bij het sluiten van de overeenkomst, tenzij anders overeengekomen.
 - Indien gewenst is het ook mogelijk 50% bij aanvang en 50% bij oplevering van het concept te voldoen. In dat geval vindt op beide termijnen een toeslag van 5% plaats.*(Onderhouds)overeenkomsten op basis van uur- of maandtarief:*
 - Maandelijks vooraf, waarbij telkens op de 1^e dag van de maand wordt gefactureerd.*Digitale producten en/of diensten, zoals e-books en templates:*

- Direct bij aankoop daarvan, omdat deze ook direct worden geleverd en niet retourneerbaar zijn.
- 3. Bovengenoemde betalingstermijn gelden tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen. Een betalingsregeling in termijnen is enkel mogelijk na expliciet schriftelijk akkoord door EOS.
- 4. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- 5. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
- 6. Indien opdrachtgever niet binnen de in lid 1 en 2 genoemde termijnen, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft EOS, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, het recht vanaf de vervaldag opdrachtgever over het gefactureerde bedrag de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van EOS.
- 7. EOS is bij niet tijdige of niet volledige betaling door opdrachtgever bovendien gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande nadere sommatie of ingebrekestelling vereist is, aan opdrachtgever (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% over het overeengekomen totaalbedrag met een minimum van € 150,00, ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen.
- 8. Door opdrachtgever gedane betalingen zullen door EOS eerst in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.
- 9. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.
- 10. EOS is te allen tijde gerechtigd om contante betaling of (geheel of gedeeltelijke) vooruitbetaling of tussentijdse betaling of enige andere zekerheid voor betaling van opdrachtgever te verlangen.
- 11. Bij uitblijven van volledige betaling door opdrachtgever, is EOS gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of haar verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied dan wel opdrachtgever hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Dit opschortingsrecht heeft EOS eveneens indien zij al voordat opdrachtgever in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van opdrachtgever te twijfelen.

Artikel 12 Betalingsonmacht

- 1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is EOS gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan de opdrachtgever te ontbinden, op het tijdstip waarop opdrachtgever:
 - a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
 - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
 - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
 - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
 - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

Artikel 13 Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 1. Indien opdrachtgever aantoonde dat hij directe schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van een opdracht door EOS, is de aansprakelijkheid van EOS voor enkel en alleen de directe schade, behoudens dwingendrechtelijke bepalingen, beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door EOS afgesloten aansprakelijkheidsverzekering.
Indien op grond van deze aansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan of deze niet van toepassing is, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het op grond van de overeenkomst waaruit de schade voortvloeit door EOS gefactureerde of te factureren bedrag exclusief BTW. Bij duurovereenkomsten is de periode van aansprakelijkheid beperkt tot maximaal 2 maanden.
- 2. EOS is nimmer aansprakelijk voor door opdrachtgever of derden geleden bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot geleden verlies of gederfde winst, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen onderneming van opdrachtgever of derden, letselschade of immateriële schade.
- 3. EOS is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. Opdrachtgever vrijwaart EOS tegen alle aanspraken van derden. Indien EOS door derden mocht worden aangesproken, dan is opdrachtgever gehouden EOS zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van EOS en derden komen verder voor rekening en risico van opdrachtgever.
- 4. EOS is nimmer aansprakelijk voor door opdrachtgever of derden geleden schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door EOS namens opdrachtgever ingeschakelde hulppersonen of derden, ook indien deze werkzaam zijn bij een met EOS verbonden organisatie. Opdrachtgever zal zich in dergelijke

gevallen enkel direct tot deze hulppersoon of ingeschakelde derde moeten wenden, behoudens voor consumenten.

5. EOS is niet aansprakelijk voor bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van:
 - het niet voldoen aan de in deze algemene voorwaarden opgenomen verplichtingen voor opdrachtgever;
 - de verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door opdrachtgever aan EOS, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van opdrachtgever;
 - ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik van de adviezen, begeleiding en andere producten en/of diensten door opdrachtgever;
 - het niet opvolgen van adviezen van EOS door opdrachtgever;
 - gebruik van de dienstverlening voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is door opdrachtgever of derden;
 - een langere uitvoerings- of oplevertermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan ten grondslag ligt;
 - tijdens de uitvoering van werkzaamheden noodzakelijk ingrijpen door EOS dat onvermijdelijk is voor het uitvoeren van de werkzaamheden als zodanig;
 - ongevallen of schades ontstaan tijdens uitvoering van werkzaamheden op locatie;
 - fouten in gebruikte apparatuur of programmatuur;
 - storingen, onderbrekingen of het niet bereikbaar zijn in de ruimste zin van het woord van internet, website, applicaties, software, accounts, online leeromgeving en/of andere digitale producten;
 - het niet maken van back-ups door opdrachtgever of het verloren gaan van informatie tijdens het maken van een back-up door EOS;
 - het niet afdoende beveiligen of onderhouden van de website of leeromgeving door opdrachtgever;
 - hacking door derde partijen van welke aard ook;
 - het niet tijdig controleren van de technische werking van door EOS geleverde producten en/of diensten. EOS zal eventuele technische mankementen die toerekenbaar zijn aan haar uiteraard kosteloos herstellen, maar is niet aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende gevolgschade;
 - tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen e.d.;
 - inbreuken op intellectuele eigendomsrechten, auteursrechten of privacy rechten van EOS of derden wegens door opdrachtgever verstrekte gegevens of andere informatie en stukken, wegens het delen en/of openbaar maken van materiaal of wegens het gebruik van AI voor de uitvoering van de dienstverlening.
6. EOS heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van opdrachtgever ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht.
7. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij EOS te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, verjaart iedere vordering van opdrachtgever op EOS hoe dan ook na 12 maanden.
8. Indien EOS bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor de opdrachtgever kenbare vergissing maakt, is deze gehouden EOS daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij EOS te melden, is deze voor de schade niet aansprakelijk.
9. Indien EOS schade lijdt door opdrachtgever, is deze verplicht deze schade volledig te vergoeden aan EOS. De schade zal in eerste instantie worden verhaald op de aansprakelijkheidsverzekering van opdrachtgever.
10. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van EOS of zijn leidinggevendenden of indien dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

Artikel 14 Opschorting/ontbinding

1. EOS heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan opdrachtgever of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op opdrachtgever volledig zijn voldaan, indien:
 - a. opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 - b. na het sluiten van de overeenkomst EOS ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
 - c. opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Tevens is EOS bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in bovengenoemde situaties of indien zich andere omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

3. Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder rechterlijke tussenkomst.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van EOS op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien EOS de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
5. EOS behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige door opdrachtgever of derden geleden schade of gemaakte kosten.

Artikel 15 Beëindiging/annulering

1. De tussen opdrachtgever en EOS gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van de eigenaresse van EOS dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van EOS.
2. Indien het door EOS uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet voltooid is, zijn diens erfgenamen niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van EOS op enigerlei wijze voortgezet. In dat geval behoort door opdrachtgever aan de erfgenamen te worden betaald de totale som van de opdracht, verminderd met een redelijk, in overleg met erfgenamen te bepalen bedrag voor het niet afgewerkte gedeelte van het werk.
3. Eventuele duurovereenkomsten voor bepaalde tijd, zoals maar niet beperkt tot onderhoudscontracten en freelance werk, kunnen tijdens de eerste overeengekomen periode niet tussentijds worden opgezegd, enkel tegen het einde van de overeen gekomen periode met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Na (stilzwijgende) verlenging zijn duurovereenkomsten maandelijks tegen het einde van de maand opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Duurovereenkomsten voor onbepaalde tijd zijn eveneens met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand schriftelijk opzegbaar tegen het einde van de maand.
4. Ingeval opdrachtgever de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan EOS vergoeding van de reeds gemaakte kosten (bijvoorbeeld kosten van derden) alsmede een door EOS nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze aanvullende schadevergoeding omvat alle door de annulering geleden schade inclusief de gedeelde winst. EOS is gerechtigd voornoemde schadevergoeding, naast betaling van de reeds gemaakte kosten, als volgt te fixeren en aan opdrachtgever in rekening te brengen:

Projecten

- 25% van het overeengekomen totaalbedrag wordt aan annuleringskosten berekend, bij annulering tot 7 dagen vóór aanvang van de uitvoering door EOS;
- 50% van het overeengekomen totaalbedrag wordt aan annuleringskosten berekend, bij annulering binnen 7 dagen vóór aanvang van de uitvoering door EOS;
- 50%-100% van het overeengekomen totaalbedrag wordt aan annuleringskosten berekend, bij annulering vanaf de aanvang van de uitvoering door EOS, afhankelijk van het stadium van annulering;

Templates, e-books, masterclasses en andere digitale producten

- 100% van het vooraf overeengekomen en betaalde totaalbedrag, daar deze producten en/of diensten direct geleverd worden en opdrachtgever deze direct kan gebruiken c.q. inzien. Er zal geen restitutie plaatsvinden;

Evenementen

- 100% van het vooraf overeengekomen en betaalde totaalbedrag, omdat de ticketprijs gebaseerd is op de gemaakte kosten en het aantal deelnemers en omdat op events wettelijk gezien geen herroepingsrecht van toepassing is. Er zal geen restitutie plaatsvinden;

Geplande startdatum, afspraken c.q. gesprekken

- Kosteloos eenmalig annuleren tot 24 uur voor aanvang;
 - Bij annulering binnen 24 uur voor aanvang of bij no show éénmaal het op dat moment geldende uurtarief, indien de afspraak binnen een abonnement plaatsvindt, wordt de gereserveerde tijd in mindering gebracht op het aantal afgenomen uren van die maand;
 - Het verzetten van een afspraak wegens een dringende reden is éénmaal in overleg met EOS toegestaan. Bij een tweede of verder verzoek tot het verzetten van een afspraak, wordt éénmaal het op dat moment geldende uurtarief in rekening gebracht. Door het verzetten van een afspraak gaat de annuleringstermijn niet opnieuw lopen. Tevens dient opdrachtgever een eventueel prijsverschil tussen de oorspronkelijke en nieuwe datum van uitvoering te voldoen.
5. Indien opdrachtgever is overeengekomen in maandelijks termijnen te betalen, zal de betalingsregeling bij annulering komen te vervallen en is het totale resterende bedrag per direct opeisbaar door EOS. Opdrachtgever is in dat geval verplicht het volledige bedrag per omgaande te voldoen aan EOS.

6. Opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal EOS vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
7. EOS is gerechtigd alle reeds door opdrachtgever betaalde bedragen te verrekenen met de door opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding.
8. EOS heeft te allen tijde het recht om met onmiddellijke ingang de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding aan opdrachtgever. De tot aan het moment van opzegging door EOS uitgevoerde werkzaamheden c.q. geleverde producten en/of diensten dienen door opdrachtgever voldaan te worden, tenzij betaling afhankelijk is van het te leveren resultaat, zoals ontwerpen en websites.

Artikel 16 Uitsluiting herroepingsrecht

1. Het herroepingsrecht geldt niet voor zakelijke opdrachtgevers of maatwerk producten en/of diensten, maar enkel voor consumenten indien er sprake is van een koop op afstand, een koop waarbij het product of de dienst niet voorafgaand daaraan geïnspecteerd kon worden door consument, waaronder maar niet beperkt tot een online of telefonisch gekocht product of dienst.
2. Bij het aangaan van een dienstenovereenkomst door een consument met EOS, stemt consument uitdrukkelijk in met aanvang van de uitvoering van de dienst binnen 14 dagen na totstandkoming van de overeenkomst en verklaart consument dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht na volledige uitvoering van de dienst.
3. Bij de aankoop van digitale producten, zoals een template of e-book die downloadbaar zijn, stemt consument uitdrukkelijk in met levering binnen 14 dagen na aankoop en verklaart consument dat hij afstand doet van zijn herroepingsrecht.
4. EOS sluit het herroepingsrecht voor de volgende producten en diensten uitdrukkelijk uit:
 - a. Op verzoek van de consument conform diens specificaties op maat gemaakte producten en/of diensten, die niet geprefabriceerd zijn en gemaakt worden op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk bestemd zijn voor een specifiek persoon.
 - b. Verzegelde producten die om redenen van hygiëne en/of gezondheidsbescherming niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de eventuele verzegeling na levering is verbroken, zoals maar niet gelimiteerd tot spenen.
 - c. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd c.q. vermaakt zijn met andere producten.
 - d. Diensten die verricht worden op een bepaalde datum of gedurende een bepaalde periode, zoals maar niet gelimiteerd workshops en evenementen.

Artikel 17 Geheimhouding, privacy en cookies

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard omtrent alle feiten en bijzonderheden betreffende de ondernemingen waarvan hij/zij weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn, die door de andere partij ter beschikking zijn gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten. Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregelen en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking een informatieplicht opleggen, of voor zover de ene partij de andere van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven of bij vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisaties van partijen.
2. EOS is gerechtigd de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele opdrachtgevers en persoonsgegevens, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden. EOS behoudt zich voorts het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan opdrachtgever verschuldigd is. Voor het gebruik van klantnaam zal EOS voorafgaande schriftelijke toestemming aan opdrachtgever vragen.
3. EOS is niet gerechtigd de informatie die haar door opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in de leden 1 en 2, en in geval EOS voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn. EOS is in dergelijke gevallen niet gehouden tot enige schadevergoeding. Tevens is opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.
4. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van EOS, is het opdrachtgever niet toegestaan de inhoud van adviezen, templates, ontwerpen, concepten trainingen, e-books en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen zoals inloggegevens en/of werkboeken van EOS openbaar te maken, of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent

- de desbetreffende werkzaamheden van EOS, op opdrachtgever een wettelijke of beroepspllicht tot openbaarmaking rust, of opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.
5. De gegevens en informatie die opdrachtgever aan EOS verstrekt en EOS verzamelt, zal EOS zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
 6. EOS mag de persoonsgegevens van opdrachtgever afkomstig uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van haar leveringsplicht of het afhandelen van een klacht. Het is EOS niet toegestaan om de persoonsgegevens van opdrachtgever uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.
 7. Bij het bezoeken van de website van EOS kan EOS informatie van opdrachtgever over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die EOS verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
 8. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door opdrachtgever aan EOS van € 2.500,- per overtreding, vermeerderd met € 250,- per dag dat de overtreding voortduurt, tot een maximum van € 25.000,- onverminderd de verplichting van opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel 18 Intellectuele eigendom

1. EOS behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, templates, ontwerpen, concepten trainingen, e-books en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen zoals inloggegevens en/of werkboeken, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken, te be- of verwerken, of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van EOS. De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van EOS aan opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk is overeen gekomen dat opdrachtgever dit afkoopt tegen aanvullende betaling.
3. EOS is gerechtigd de door haar vervaardigde geestesproducten, welke haar (intellectueel) eigendom blijven, waaronder maar niet gelimiteerd tot adviezen, templates, ontwerpen, concepten trainingen, e-books en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen zoals inloggegevens en/of werkboeken van EOS te gebruiken voor andere opdrachten. Opdrachtgever mag deze door EOS vervaardigde geestesproducten echter niet gebruiken of be- of verwerken of doorverkopen behoudens uitdrukkelijke toestemming daartoe van EOS.
4. De rechten van intellectuele eigendom welke EOS in licentie gebruikt, zoals bepaalde programma's, applicaties en/of software, mag opdrachtgever nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.
5. Opdrachtgever garandeert gerechtigd te zijn de van opdrachtgever afkomstige informatie, afbeeldingen, teksten en bescheiden te gebruiken en vrijwaart EOS tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht of auteursrecht.
6. Opdrachtgever dient eventuele inloggegevens voor applicaties, systemen en software veilig te bewaren en diens systemen en applicaties deugdelijk te beveiligen. EOS is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor verloren gegane inloggegevens of gehackte gegevens of accounts.
7. Eventuele inloggegevens voor digitale producten en/of diensten van EOS zijn strikt persoonlijk en mogen niet met derde partijen gedeeld worden.
8. Bij overtreding van de intellectuele eigendomsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door opdrachtgever aan EOS van € 2.500,- per overtreding, vermeerderd met € 250,- per dag dat de overtreding voortduurt, tot een maximum van € 25.000,- onverminderd de verplichting van opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel 19 Reclames / klachten

1. Reclames dan wel klachten met betrekking tot de geleverde (digitale) producten en/of diensten en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 14 dagen na (op)levering, uitvoering of de verzenddatum, dan wel binnen 14 werkdagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan EOS te worden kenbaar gemaakt.
2. Klachten schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
3. Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van opdrachtgever in verband met de klacht en worden de (op)geleverde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd.
4. EOS dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken.

Artikel 20: Artificial Intelligence (AI)

1. Indien EOS bij de totstandkoming van teksten gebruikmaakt van AI, zullen deze teksten te allen tijde gecontroleerd en aangepast worden. EOS neemt door AI gegenereerde teksten niet letterlijk over. Er worden nimmer klantgegevens ingevoerd in AI tools.
2. Indien EOS bij de vormgeving van haar aanbod gebruikmaakt van door AI gegenereerd beeldmateriaal, zal dit bij de plaatsing van het door AI gegenereerde beeldmateriaal vermeld worden, tenzij duidelijk kenbaar is dat het beeldmateriaal niet op de werkelijkheid is gebaseerd.
3. EOS maakt in de uitvoering van haar dienstverlening geen gebruik van AI. De ontvangen coaching, begeleiding en training is nooit inhoudelijk door AI gegenereerd.
4. De platformen, software en systemen die EOS gebruikt om haar aanbod op toegankelijk te maken voor Opdrachtgever of om met Opdrachtgever te kunnen communiceren, kunnen wel gebruikmaken van AI. EOS is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het al dan niet naleven van de AI Act door deze externe platformen, software of systemen en de werking en veiligheid hiervan, daar zij niet de aanbieder hiervan is.
5. EOS heeft met de aanbieders van deze platformen, software en systemen ingesteld dat deze geen ingevoerde gegevens kunnen gebruiken voor het verder ontwikkelen van onderliggende modellen. Tevens heeft EOS een verwerkersovereenkomst gesloten met deze externe aanbieders.
6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om het door EOS geleverde werk in te voeren in AI tools of AI systemen of deze informatie daarin te verwerken of gebruiken. Het geleverde werk mag niet als voorbeeld, referentie of prompt worden gebruikt of worden geüpload. Indien Opdrachtgever zich niet aan deze verplichting houdt, is hij aan EOS een boete verschuldigd van € 1000,-- per overtreding, vermeerderd met €100,-- per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd de verplichting van Opdrachtgever om de daaruit voortvloeiende schade van EOS te vergoeden.

Artikel 21 Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en EOS waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag of andere van toepassing zijnde internationale wet- en regelgeving, is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Eventuele geschillen tussen partijen worden behoudens dwingendrechtelijke bepalingen enkel beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar EOS is gevestigd, zijne Roermond, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd.