

# Algemene Voorwaarden

Voorwaarden met betrekking tot het verrichten van werkzaamheden door Virtual Assistentbalie (VA-balie). VA-balie is onderdeel van CCAK civiele specialisten (CCAK).

©oktober 2021

Versie : 1.0 (definitief)  
Datum : 01 oktober 2021  
Auteur : Ing. I. Knip

## Artikel 1 Definities

<i>Algemene Voorwaarden</i>	Voorwaarden met betrekking tot het verrichten van werkzaamheden door <i>VA-balie</i> .
<i>CCAK</i>	Civiel en Cultuurtechnisch Adviesbureau Knip, statutair gevestigd en kantoorhoudende te Rhenen, tevens werkend onder handelsnamen CCAK en CCAK civiele specialisten.
<i>Derde(n)</i>	Door <i>VA-balie</i> inschakelde externe partijen welke in opdracht van of namens <i>VA-balie</i> <i>Diensten</i> leveren aan de <i>Opdrachtgever</i> .
<i>Dienst(en)</i>	Een door <i>VA-balie</i> te leveren product en/of dienst conform een overeengekomen <i>Overeenkomst</i> tussen <i>VA-balie</i> en <i>Opdrachtgever</i> .
<i>Materialen</i>	Alle werken voorgekomen van de geest, zoals websites en (web)applicaties, software, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en bestanden of gegevensdragers waarop de <i>Materialen</i> zich bevinden.
<i>Opdrachtgever</i>	De in uitoefening van beroep of bedrijf handelende wederpartij van CCAK. <i>Overeenkomst</i>
<i>Overeenkomst</i>	Overeenkomen levering van <i>Dienst(en)</i> door <i>VA-balie</i> aan <i>Opdrachtgever</i> .
<i>VA-balie</i>	Virtual Assistentbalie, afgekort <i>VA-balie</i> , is een virtual assistentdienst van CCAK civiele specialisten (CCAK).

Met een hoofdletter en cursief geschreven termen in deze *Algemene Voorwaarden* hebben de betekenis zoals in dit artikel vermeld.

## **Artikel 2 Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden**

- 2.1 Op de door *VA-balie* te verrichten *Dienst(en)* zijn deze *Algemene Voorwaarden* van toepassing, tenzij anders overeengekomen.
- 2.2 Bepalingen of voorwaarden gesteld door de *Opdrachtgever* die afwijken van, of niet voorkomen in, deze *Algemene Voorwaarden*, zijn voor *VA-balie* alleen bindend indien en voor zover deze door *VA-balie* uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.3 *Opdrachtgever* wordt geacht inhoudelijk bekend te zijn met deze *Algemene Voorwaarden*. Deze *Algemene Voorwaarden* zijn te downloaden van de *VA-balie* website en liggen kosteloos ter inzage op het kantoor van *CCAK*.
- 2.4 Deze *Algemene Voorwaarden* zijn in werking getreden op 1 oktober 2021.
- 2.5 *VA-balie* behoudt zich het recht voor deze *Algemene Voorwaarden* aan te passen, doch deze wijzigingen treden niet eerder in werking dan 20 werkdagen nadat zij bekend zijn gemaakt.

## **Artikel 3 Prijzen en tarieven**

- 3.1 Alle prijzen luiden in euro's, zijn exclusief btw en zijn gebaseerd op één gesloten totaalopdracht middels een gesloten overeenkomst.
- 3.2 De door *VA-balie* gehanteerde tarieven worden jaarlijks op 1 maart van het kalenderjaar vastgesteld. Als basis voor de lonen wordt de geldende CBS-index "Zakelijke Dienstverlening" gehanteerd.
- 3.3 Prijsverhogingen voor *Materiaal* worden geheel doorberekend.
- 3.4 *VA-balie* is gerechtigd de door haar gehanteerde tarieven in daartoe aanleiding gevende gevallen in redelijkheid tussentijds te wijzigen.
- 3.5 Tariefsverhogingen worden schriftelijk aan opdrachtgever meegedeeld en worden berekend over de nadien te verrichten werkzaamheden. Tariefsverhogingen tot drie maanden na opdrachtverstrekking worden niet doorberekend.
- 3.6 In afwijking van het bepaalde in 3.5 kan in geval van een bij of krachtens de wet getroffen loon- of prijsmaatregel de tariefwijziging ingaan op de eerste dag van de maand volgend op die van de maatregel.
- 3.7 Regiewerkzaamheden door *VA-balie* worden maandelijks achteraf gefactureerd op basis van het aantal werkelijk gemaakte uren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

#### **Artikel 4 Betalingstermijn**

- 4.1 Betaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum tenzij anders overeengekomen.
- 4.2 Facturatie voor *VA-balie* wordt uitgevoerd onder naam van CCAK.
- 4.3 Bij overschrijding van deze betalingstermijn is *Opdrachtgever*, zonder nadere ingebrekestelling, direct in verzuim en is deze aan CCAK een rente verschuldigd ter grootte van 2% boven de wettelijke rente over het bedrag van de openstaande (voorschot)declaratie voor de periode dat tijdige betaling achterwege blijft of is gebleven.
- 4.4 Indien tijdige betaling door *Opdrachtgever* achterwege is gebleven is CCAK tevens gerechtigd haar vorderingen uit handen te geven en is *Opdrachtgever* de daaraan verbonden kosten, vermeerderd met omzetbelasting, verschuldigd. Voorts is *Opdrachtgever* alle andere kosten verschuldigd die CCAK moet maken om haar vordering(en) te incasseren.
- 4.5 Betalingen van *Opdrachtgever* worden altijd eerst in mindering gebracht op verschuldigde kosten en rente (in deze volgorde) en vervolgens in mindering op hoofdsommen, waarbij oude vorderingen voor nieuwe gaan.

#### **Artikel 5 Offertes**

- 5.1 *VA-balie* doet haar offertes gestand gedurende 30 dagen na dagtekening, tenzij anders overeengekomen.
- 5.2 De gestanddoening eindigt indien *Opdrachtgever* de offerte afwijst, danwel automatisch indien de *Opdrachtgever* niet binnen de gestandsdoening termijn opdracht verleent. Indien *Opdrachtgever* op een later tijdstip alsnog gebruik wil maken van de offerte, dan zal *VA-balie* een aangepaste offerte indienen.
- 5.3 Een offerte wordt gedaan op basis van de ten tijde van het indienen van de offerte geldende wet- en regelgeving. Indien tussen het moment van uitbrengen van de offerte en de acceptatie daarvan door *Opdrachtgever* sprake is van een significante wijziging van ter zake geldende wet- en/of regelgeving welke direct effect heeft op de uitgebrachte offerte, is de betreffende offerte vervallen en brengt *VA-balie* binnen 14 dagen een nieuwe offerte uit onder vermelding van een nieuwe termijn van gestanddoening.
- 5.4 Door ondertekening van de offerte verklaart de *Opdrachtgever* dat hij kennis heeft genomen van deze *Algemene Voorwaarden* en met deze *Algemene Voorwaarden* akkoord gaat.

## **Artikel 6 Aansprakelijkheid**

6.1 *VA-balie* en *Opdrachtgever* kunnen niet tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van beide partijen ligt en die bij het sluiten van de *Overeenkomst* niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.

6.2 *VA-balie* is alleen aansprakelijk voor schade, met een maximum van het honorarium van *VA-balie* voor de verleende werkzaamheden met een maximum van de in artikel 8.1 genoemde termijn.

6.3 Tenzij indien en voor zover schriftelijk anders is overeengekomen, is het *Opdrachtgever* niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit *Materialen* te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de *Materialen*.

6.4 *Opdrachtgever* vrijwaart *VA-balie* en *CCAK* tegen elke aanspraak van een derde wegens een (eventuele) inbreuk op een recht van intellectueel eigendom van die derde op *Materiaal* aangeleverd door de *Opdrachtgever*.

6.5 Het is *VA-balie* toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens *Materialen*. Indien *VA-balie* door middel van technische bescherming deze *Materialen* heeft beveiligd, is het *Opdrachtgever* niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken, behalve indien en voor zover de wet dwingend het tegendeel bepaalt.

## **Artikel 7 Derden**

7.1 *VA-balie* werkt op verzoek van *Opdrachtgever* mogelijk samen met *Derden*. *VA-balie* is voor de *Dienst(en)* verricht door deze *Derden* niet aansprakelijk tenzij en voor zover *VA-balie* deze aansprakelijkheid uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard. *Opdrachtgever* is in die gevallen verantwoordelijk voor de door deze *Derden* aan *VA-balie* verstrekte *Dienst(en)*.

7.2 Indien *VA-balie* in het kader van de uitvoering van de *Overeenkomst* zelf één of meerdere bureaus of deskundigen inschakelt, zal *VA-balie* voor het door deze *Derde(n)* verrichte deel van de *Overeenkomst* slechts aansprakelijk zijn voor zover die *Derde* jegens *VA-balie* aansprakelijk is.

## **Artikel 8 Goedkeuring MATERIALEN**

8.1 Door *VA-balie* aan *Opdrachtgever* ter goedkeuring verzonden *Materialen* worden geacht door *Opdrachtgever* te zijn goedgekeurd wanneer *Opdrachtgever* niet binnen twee weken na de verzenddatum schriftelijk en ondubbelzinnig het tegendeel heeft bericht.

**Artikel 9      Werktijden**

- 9.1      Alle genoemde werkzaamheden en prijzen zijn gebaseerd op uitvoering op werkdagen tussen 09.00 en 16.00 en aaneengesloten perioden van werkzaamheden.
- 9.2      Tenzij anders is overeengekomen is VA-balie tijdens reguliere kantooruren beschikbaar voor klantenondersteuning via e-mail.

**Artikel 10     Aanleveren gegevens/documenten**

- 10.1     Opdrachtgever staat ervoor in dat de door hem te verstrekken gegevens tijdig, actueel en juist zijn en dat hij in het bezit is van de benodigde licenties en/of rechten.
- 10.2     Kosten ten gevolge van vertraging en het verstrekken van deze gegevens en in het algemeen stagnatie buiten de schuld van *VA-balie* komen voor rekening van *Opdrachtgever*.
- 10.3     Opdrachtgever vrijwaart *VA-balie*, voor alle aanspraken van derden.
- 10.4     Verzending van documenten of andere gegevensdragers door *VA-balie* geschiedt voor risico van *Opdrachtgever*. Verzending per post zal via gewone post plaatsvinden.
- 10.5     Door *VA-balie* opgegeven termijnen van levering zijn indicatief, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat opgegeven termijnen een uiterste termijn betreft.
- 10.6     Overschrijding van overeengekomen levertijden, geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 10.7     *VA-balie* aanvaardt geen aansprakelijkheid voor gebruik door anderen dan *Opdrachtgever*, noch gebruik voor een ander doel.
- 10.8     De door *VA-balie* vervaardigde *Materialen* mogen alleen door *Opdrachtgever* worden gebruikt voor het doel waarvoor zij zijn vervaardigd. *Opdrachtgever* is uitsluitend bevoegd copyright houdende *Materialen* aan derden ter beschikking te stellen indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen met *VA-balie*.

**Artikel 11     Geheimhouding**

- 11.1     *Opdrachtgever* en *VA-balie* zullen alle door de één aan de ander verschaftte gegevens vertrouwelijk behandelen en van deze gegevens alleen gebruik maken in het kader van de uitvoering van de opdracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 11.2     *VA-balie* zal geen kennisnemen van gegevens die *Opdrachtgever* opslaat en/of verspreidt via de systemen van *VA-balie* en ingeschakelde *Derde(n)*, tenzij de *Opdrachtgever* hier om verzoekt, dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van

de *Overeenkomst* of *VA-balie* daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel.

11.3

De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de *Overeenkomst* om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

11.4

*VA-balie*, is gerechtigd de opdracht als referentie te gebruiken onder de naam van *VA-balie* en *CCAK*.

## **Artikel 12 Persoonsgegevens**

12.1

De *Opdrachtgever* geeft met het aangaan van de *Overeenkomst* uitdrukkelijk toestemming de in het kader van de *Overeenkomst* aangeleverde persoonsgegevens te mogen verwerken en/of op te slaan ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst.

12.2

*VA-balie* zal persoonsgegevens nooit zonder toestemming van de *Opdrachtgever* aan *Derde(n)* verstrekken, tenzij hier een wettelijke verplichting toe bestaat.

12.3

Partijen zijn het erover eens dat *VA-balie* ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens “verwerker” en de *Opdrachtgever* verwerkingsverantwoordelijke” is in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In dit verband zijn, indien in de uitvoering van de *Overeenkomst* persoonsgegevens worden verwerkt, de bepalingen uit de Verwerkersovereenkomst van toepassing.

12.4

De verantwoordelijkheid tot nakoming van verplichting bij verwerking van persoonsgegevens middels de *Overeenkomst* ligt geheel bij *Opdrachtgever*. *Opdrachtgever* draagt zorg voor rechtmatige verwerking van persoonsgegevens en dat er geen inbreuk wordt gemaakt op de rechten van derden.

12.5

De *Opdrachtgever* vrijwaart *VA-balie* en in deze tevens *CCAK*, tegen elke rechtsvordering van derden indien die vordering, in welke vorm dan ook, verband houdt met de verwerking van persoonsgegevens alsmede tegen eventueel aan *Opdrachtgever* toerekenbare opgelegde boetes door de Autoriteit Persoonsgegevens of andere toezichthoudende instanties.

## **Artikel 13 Klachtenprocedure**

13.1

Eventuele klachten over de dienstverlening van *VA-balie* of één van de voor de uitvoering van de *Overeenkomst* ingeschakelde *Derde(n)*, kunnen via de mail bij *VA-balie* worden gemeld.

13.2

Voor een vlotte afhandeling van een klacht, dient deze bij voorkeur zijn te voorzien van het klantnummer, tijdstip van de klacht, screenprints en een nauwkeurige beschrijving van de klacht.

**Artikel 14**      **Geschillen**

14.1                Op deze *Overeenkomst* gesloten met *VA-balie* is het Nederlandse recht van toepassing.

14.2                Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de *Overeenkomst* worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin *CCAK* gevestigd is.

**Artikel 15**      **Citeertitel**

15.1                Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als “AV VA-Balie 2021”.