



## **Algemene Voorwaarden van Vi@Service**

Vanaf 1 november 2019

### **Wie is wie en hoe je mij kunt bereiken**

Als je in deze algemene voorwaarden 'jij', 'je' of 'jou(w)' leest, dan bedoel ik jou als opdrachtgever. Lees je 'Vi@Service', 'ik' of 'mij(n)', dan bedoel ik Vi@Service als opdrachtnemer.

Ik ben Renata Hilberts en mijn onderneming heet Vi@Service. Je kunt informatie over mij vinden via mijn website <https://www.viaservice.nl/> . Maar je kunt mij ook telefonisch bereiken op 06-523 526 02 en via e-mail [info@viaservice.nl](mailto:info@viaservice.nl)

Je vindt mij op onderstaand adres:

Paalakkers 1  
7981 DN Diever

Het Kamer van Koophandel nummer van Vi@Service is 71759301.

### **Wanneer deze algemene voorwaarden gelden**

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor elke overeenkomst tussen ons.
2. Als je andere afspraken wilt maken die afwijken van deze algemene voorwaarden, kan dat alleen als we het daar allebei over eens zijn. Dat zetten we dan ook meteen zwart op wit, om misverstanden te voorkomen. En dat kan ook per e-mail.
3. Gebruik je zelf algemene voorwaarden? Dan zijn die niet op onze overeenkomst van toepassing. Ik geef dit ook nog schriftelijk aan je door voordat we een overeenkomst sluiten. Per e-mail is ook schriftelijk.
4. Ik mag op ieder moment mijn algemene voorwaarden wijzigen of aanvullen voor toekomstige overeenkomsten. Wijzigingen in mijn algemene voorwaarden laat ik je binnen een redelijke termijn weten. De gewijzigde voorwaarden gelden dan vanaf de datum die ik bovenaan de voorwaarden aangeef. Dat betekent dat op eerdere overeenkomsten nog niet de nieuwe algemene voorwaarden van toepassing zijn, maar een eerdere versie.
5. Wil je mijn algemene voorwaarden nog eens rustig nalezen? Dat kan. Op mijn website kun je ze vinden in pdf. Je kunt ze ook opslaan.



## **Dit doet Vi@Service voor jou**

Vi@Service kan onder andere voor jou uitvoeren:

- WordPress websites bouwen, onderhouden en bijwerken
- Content voor op je website
- Social media beheer (o.a. inplannen)
- Nieuwsbrieven ontwerpen, inrichten en versturen
- Grafische ontwerpen met behulp van Canva maken
- Workshops en trainingen (groepen en 1-op-1) over gebruik en inzet van WordPress websites en social media

Op mijn website <https://www.viaservice.nl/> kun je meer informatie vinden over mijn diensten.

## **Hoe mijn aanbod/offerte eruitziet**

1. Voor al mijn diensten stuur ik je altijd eerst een schriftelijke offerte met daarin vermeld:
  - een duidelijke omschrijving van de diensten die ik voor je ga uitvoeren;
  - hoe lang de offerte geldig is.
2. Als ik je mondeling (bijvoorbeeld telefonisch of in een gesprek) een aanbod doe, bevestig ik dat aanbod altijd ook nog schriftelijk aan jou.
3. Schriftelijk kan per post of per e-mail zijn.
4. Bij mijn offerte aan jou stuur ik een pdf van deze algemene voorwaarden mee of ik geef je de link waar je ze kunt vinden op mijn website.
5. De offerte is eenmalig. Voor elk toekomstige offerte of toekomstige overeenkomst kun je dus niet uitgaan van dezelfde afspraken.
6. Als er fouten in mijn offerte staan door een verschrijving, dan kun je daarop geen aanspraak maken.
7. Voor mijn diensten geldt geen bedenktijd. Die staat dus ook niet in mijn offerte vermeld.



### **Wanneer we een overeenkomst hebben**

We hebben een overeenkomst als je mij schriftelijk akkoord geeft op mijn offerte. Dit kan per post, maar ook per e-mail.

### **Hoe lang de overeenkomst duurt en hoe je kunt opzeggen (dit geldt niet voor abonnementen)**

1. De duur van de overeenkomst die ik met je sluit kan variëren. Hoe lang een overeenkomst duurt hangt af van de start- en einddatum van mijn werkzaamheden, dus van wat wij onderling afspreken.
2. Je kunt tussentijds altijd opzeggen. Opzeggen kun je schriftelijk (per e-mail) of mondeling (telefonisch of face-to-face in een gesprek) doen en daarbij moet je een opzegtermijn van één maand gebruiken.
3. Als je tussentijds opzegt, breng ik wel de werkzaamheden die ik tot het moment dat je opzegt heb uitgevoerd en alle andere gemaakte kosten, bij je in rekening.
4. Als je kort na het sluiten van onze overeenkomst opzegt is dat ook tussentijds opzeggen. Ook in dat geval breng ik wel de werkzaamheden die ik tot het moment dat je opzegt heb uitgevoerd en alle andere gemaakte kosten, bij je in rekening.

### **Hoe een abonnement werkt en hoe je een abonnement kunt opzeggen**

1. Diensten die je van mij afneemt op basis van een abonnement ga je aan voor de termijn van in principe een maand. We kunnen ook een andere termijn afspreken. Dat leggen we dan schriftelijk vast.
2. Mijn abonnementen kun je steeds maandelijks opzeggen. Vanaf het moment dat je opzegt, stopt het abonnement een maand later automatisch.
3. Opzeggen kun je doen per:
  - mondeling (telefonisch of face-to-face in een gesprek)
  - e-mail naar [info@viaservice.nl](mailto:info@viaservice.nl)



## Hoe het werkt als je deelname aan een workshop wilt annuleren

1. Je kunt je deelname aan een workshop altijd annuleren.
2. Je laat schriftelijk (per post of per e-mail naar [info@viaservice.nl](mailto:info@viaservice.nl) ) aan mij weten dat je niet kunt komen en wilt annuleren.
3. Wat ook mogelijk is, dat je iemand anders in jouw plaats de workshop laat volgen.
4. Laat je iemand anders in jouw plaats de workshop volgen, dan annuleer je jouw eigen deelname op de manier zoals hierboven staat. Tegelijkertijd geef je door wie er in jouw plaats komt. Laat die ander zijn of haar eigen deelname even bevestigen via [info@viaservice.nl](mailto:info@viaservice.nl).
5. Houd er rekening mee, dat:
  - a. als je annuleert en
  - b. niemand in jouw plaats de workshop kan volgen en
  - c. ik niet meer zonder kosten de accommodatie/locatie kan annuleren, ik het het bedrag dat ik voor de accommodatie/locatie moet betalen aan jou in rekening breng.
6. Houd er ook rekening mee, dat als ik een workshop voor je op maat heb geschreven, ik de tijd die ik daaraan heb besteed bij je in rekening breng. Je krijgt daarvoor een gespecificeerde factuur.

## Hoe ik graag met je samenwerk (de uitvoering)

1. Ik doe mijn uiterste best om op tijd het gewenste resultaat op te leveren als jij je uiterste beste doet om op tijd aan te leveren wat ik daarvoor nodig heb: juiste, betrouwbare en volledige informatie. Daaronder vallen ook foto's, afbeeldingen, video's, geluidsopnames en dergelijke, die ik nodig heb voor het ontwerpen en bijhouden van je website, webshop, grafische ontwerpen, nieuwsbrieven, social media, etc.
2. De door mij voor jou gemaakte grafische ontwerpen (met behulp van Canva) zijn volledig rechtenvrij. Ik doe afstand van mijn auteursrecht. Ik behoud wel het recht om mijn grafische ontwerpen te voorzien van mijn logo (in het klein). Ook kan ik een bescheiden verwijzing naar mijn website plaatsen.



3. Je zorgt ervoor dat ik mijn werk goed kan doen, door mij op tijd toegang te geven tot bijvoorbeeld het account van je website, webshop, social media, maildienstverlener, e-mail, etc. Het kan ook zo zijn dat ik toegang nodig heb tot je server, clouddiensten etc. om documenten te kunnen opstellen, bewerken en op te slaan.
4. Als je beeldmateriaal of programmatuur aan mij ter beschikking stelt voor het uitvoeren van een opdracht, dan ben jij verantwoordelijk voor het betalen van de licentievergoedingen.
5. Vraag je mij je social-media-accounts voor je bij te houden? Dan spreken we onderling af wanneer ik de berichten ter goedkeuring aan je voorleg voordat ik ze plaats en wanneer ik de berichten zonder voorafgaande goedkeuring plaats.
6. Als ik nieuwsbrieven voor je maak en uit jouw naam verstuur, dan leg ik de concept tekst in beginsel ter goedkeuring aan je voor voordat ik de nieuwsbrief verstuur.
7. Als er iets wijzigt in de offerte of opdrachtschrijving, dan kan dat invloed hebben op de opleverdatum. Of ik een planning haal, is dus afhankelijk van jouw medewerking.

### **Hoe ik omga met mijn eigendom**

1. Ik ben eigenaar van alle door mij ontwikkelde en/of toegestuurde werken. Denk daarbij aan e-books, adviezen, (animatie)video's, geluidsopnames, rapporten, concepten, teksten, documenten, reclamemateriaal, advertenties, logo's, huisstijlen, folders, brochures, methoden, werkwijzen, cursusmateriaal en (proef)ontwerpen.
2. Je mag van deze werken alleen voor jezelf gebruik maken. Dat betekent dat je niets van de werken mag veranderen, kopiëren, openbaar maken, doorverkopen of inzetten voor je eigen bedrijf. Doe je dat toch? Dan stuur ik je alsnog een factuur voor een redelijke vergoeding voor het gebruik van mijn werken.
3. De kennis en ervaring die ik opdoe door en bij de uitvoering van mijn werkzaamheden voor jou, mag ik ook voor andere doeleinden gebruiken. Natuurlijk geef ik nooit vertrouwelijke informatie aan derden door.



4. Ik mag het werk dat ik voor je heb gemaakt (zoals je website (eventueel met webshop), grafische ontwerpen, etc) gebruiken voor promotionele en publicitaire doeleinden. Denk daarbij aan het opnemen van het werk in een portfolio op mijn eigen website.

### **Oplevering website (eventueel met een webshop)**

1. Voordat ik een voor jou gebouwde website (al dan niet met een webshop eraan gekoppeld) openbaar maak en aan je oplever, beoordeel je de gebouwde website en volgen er drie (3) revisierondes (correctierondes). We kunnen in onderling overleg afwijken van dit aantal revisierondes. Dat leggen we dan schriftelijk vast.
2. Als het overleg met jou in de drie revisierondes veel tijd in beslag neemt, kan ik daarvoor extra kosten bij je in rekening brengen. Dat overleg ik natuurlijk eerst met jou.
3. Na de derde revisieronde heb je tien (10) werkdagen de tijd om mijn werk goed of af te keuren. In die periode mag je eenmalig aan mij vragen om wijzigingen aan te brengen. Na de oplevering wijzig ik het werk niet meer, tenzij je mij daarvoor een nieuwe opdracht geeft of bij mij een onderhoudsabonnement afsluit.
4. Tot aan de dag dat ik je website (eventueel met webshop) oplever, houd ik deze zo goed mogelijk beveiligd tegen malware, virussen en hackers. Wil je je website (eventueel met webshop) ook na de oplevering beveiligd houden? Dat kan door een onderhoudsabonnement bij mij af te sluiten.
5. Ik lever de website (eventueel met webshop) werkend op. De oplevering is gebaseerd op de WordPress-versie en de versie van de pagebuilder op het moment van oplevering. Ook de plugins zijn geüpdatet tot het moment van oplevering. WordPress, de plugins en de pagebuilder houd je na de opleveringsdatum zelf up to date.
6. Een nieuwe website (eventueel met webshop en/of online leeromgeving) wordt correct weergegeven in de meest populaire browsers (Google Chrome, Mozilla Firefox en Microsoft Edge). Internet Explorer wordt niet meer ondersteund door Microsoft. De meeste moderne website worden dan ook niet meer correct weergegeven via Internet Explorer. Safari is een browser van Apple. Ook deze browser geeft websites niet altijd correct weer.



Ik ben niet verantwoordelijk voor afwijkingen en verschillen tussen de verschillende browsers. Je hebt dus geen garantie dat de website (eventueel met webshop en/of online leeromgeving) door alle browsers op exact dezelfde manier wordt weergegeven. En zeker niet voor oudere browsers (zoals Internet Explorer).

7. Totdat je alle bedragen die ik aan je heb gefactureerd betaald hebt, blijven alle door mij aan jou geleverde werken (waaronder de gebouwde website, webshop en grafische ontwerpen met behulp van Canva) mijn eigendom. Na de volledige betaling van al mijn facturen, geef ik je de gegevens om in de gebouwde website te kunnen inloggen. Ook geef ik je vanaf dan het auteursrecht en - als dat mogelijk is - de bronbestanden.

### **Na de oplevering van mijn werk**

1. Na volledige betaling van alle facturen ben je volledig vrij om de door mij geleverde website (eventueel met webshop) en grafische ontwerpen (met behulp van Canva) naar eigen goeddunken te gebruiken en te bewerken.
2. Je bent na de oplevering van de website (eventueel met webshop) zelf verantwoordelijk voor de inhoud, het onderhoud, de beveiliging en updates van de website, tenzij je dit uitbesteedt aan mij via een onderhoudsabonnement.

### **Wanneer jij onze overeenkomst kunt beëindigen (ontbinden)**

1. Als ik mij volgens jou niet houd aan de afspraken in de overeenkomst, laat het mij dan weten. Dan kan ik proberen mijn tekortkoming te herstellen. Lukt mij dat niet op korte termijn, dan kun je de overeenkomst beëindigen (ontbinden).
2. Je kunt de overeenkomst met mij altijd beëindigen (ontbinden) als
  - mijn bedrijf failliet gaat;
  - ik door lichamelijke omstandigheden mijn werk niet meer kan uitvoeren.
3. Ontbinden doe je door mij dat schriftelijk (per post of per e-mail) te laten weten.
4. Onze overeenkomst eindigt dan op het moment dat je schriftelijk aan mij de ontbinding hebt bericht.



### **Wanneer ik onze overeenkomst kan beëindigen (ontbinden)**

1. Als je je volgens mij niet houdt aan de afspraken in onze overeenkomst, dan laat ik je dat weten. Je krijgt van mij dan nog een korte termijn om alsnog je tekortkoming te herstellen. Lukt je dat dan toch niet, dan kan ik de overeenkomst beëindigen (ontbinden).
2. Ik kan de overeenkomst met jou altijd beëindigen (ontbinden) als je (bedrijf) failliet gaat.
3. Ontbinden doe ik door dat schriftelijk (per post of per e-mail) aan jou te laten weten.
4. Onze overeenkomst eindigt dan op het moment dat ik je schriftelijk de ontbinding hebt bericht.
5. De tot aan de datum van de ontbinding door mij verrichte werkzaamheden, breng ik nog bij je in rekening.

### **Wat er in mijn tarieven zit (en wat niet)**

1. Al mijn tarieven zijn exclusief btw. De btw vermeld ik apart op de factuur.
2. Andere heffingen van overheidswege en de kosten die bovenop mijn tarieven komen, vallen hierbuiten. Daarmee bedoel ik kosten als reiskosten, parkeerkosten, verblijfkosten, locatiekosten voor een workshop/training, kosten voor social media (zoals advertentiekosten, licentiekosten) en kosten voor het maken en verzenden van cursus-/trainingsmateriaal. Deze kosten zitten niet in mijn tarieven. Die rekenen ik dus apart met je af. Tenzij we daarover een andere afspraak maken natuurlijk. De afwijkende afspraak leggen we altijd schriftelijk vast.

### **Zo ga ik om met nieuwe tarieven**

1. Als ik mijn tarieven verander, laat ik je dat altijd een (1) maand van tevoren schriftelijk weten.
2. Als ik mijn tarieven verander binnen drie maanden nadat ik met jou een overeenkomst heb gesloten voor een (of meer) van mijn diensten, dan geldt in dat geval voor jou het overeengekomen tarief en nog niet het nieuwe tarief. Dat gaat dan na verloop van die drie maanden ook voor jou gelden.





3. Als mijn tarieven veranderen doordat wetgeving wijzigt, mag ik wel altijd het nieuwe tarief aan je berekenen. Denk daarbij aan veranderingen in de hoogte van de btw.
4. Soms gebruik ik actietarieven. Neem je een dienst bij mijn af buiten de actieperiode, dan kom je achteraf nog in aanmerking voor deze actie. Voorwaarde is dan wel dat je koop/bestelling binnen 10 dagen na het einde van de actieperiode nog hebt gedaan.

### **Over facturen en de betaling ervan**

1. De betalingstermijn van mijn facturen is veertien (14) dagen, gerekend vanaf de datum die op mijn facturen staat vermeld.
2. Betaal je de factuur niet op tijd? Dan stuur ik je een betalingsherinnering, waarin ik je nog eens - maar wel voor de laatste keer - een termijn van veertien (14) dagen geef om alsnog te betalen.
3. Betaal je binnen die extra dagen nog niet? Dan zie ik dat als verzuim.
4. Zodra je in verzuim bent, mag ik onmiddellijk stoppen met het uitvoeren van de overeenkomst. Voor de schade die daardoor mogelijk voor jou ontstaat, ben ik nooit aansprakelijk.
5. Het bedrag van de openstaande factuur verhoog ik met buitengerechtelijke incassokosten. Dat mag ik doen op basis van het 'Besluit buitengerechtelijke incassokosten'. De buitengerechtelijke incassokosten die ik mag rekenen, zijn:
  - 15% over de eerste € 2.500,- van het totale openstaande bedrag (met een minimum van € 40,-);
  - 10% over de volgende € 2.500,- (dus van € 2.500,- tot € 5.000,-) van het totale openstaande bedrag;
  - 5% over de volgende € 5.000,- (dus van € 5.000,- tot € 10.000,-) van het totale openstaande bedrag;
  - 1% over de volgende € 190.000,- (dus van € 10.000,- tot € 200.000,-) van het totale openstaande bedrag;
  - de buitengerechtelijke incassokosten bedragen 0,5% over alles wat daarboven (= boven de € 200.000,-) nog onbetaald is met een maximum van € 6.775,- aan buitengerechtelijke incassokosten.

•



## **Klachten**

1. Als je een klacht hebt over het factuurbedrag of een dienst die ik voor je heb uitgevoerd, laat mij dat dan binnen 14 dagen na de factuurdatum schriftelijk weten. Dat kan ook per e-mail. Laat je na die termijn wat van je horen, dan is dat te laat en ga ik ervan uit dat je akkoord ben met de door mij verrichte diensten en/of de facturen.
  
2. Ik zal zo snel mogelijk je klacht in behandeling nemen. Als ik je klacht gegrond vind, kies ik tussen:
  - a. het verlagen van het factuurbedrag;
  - b. zonder extra kosten verbeteren;
  - c. voor een deel of helemaal niet meer uitvoeren van de opdracht. Het bedrag dat je eventueel dan teveel hebt betaald, stort ik terug;
  - d. als het voor mij onmogelijk of niet zinvol is om de opdracht uit te voeren, beperk ik mijn aansprakelijk (lees meer bij '*Zo heb ik mijn aansprakelijkheid beperkt*').

## **De kwaliteit van mijn dienstverlening: nakomen beloftes en garantie**

1. Ik stel hoge eisen aan mijn werkzaamheden. Ik voer ze dan ook naar beste inzicht en vermogen uit en ik doe wat ik beloof. Je hebt recht op goede dienstverlening, want de klant is bij mij koning. Ik span me maximaal in en doe mijn best, maar meer dan dat kan ik niet garanderen.
  
2. Als dat nodig is voor het uitvoeren van mijn werkzaamheden mag ik daarvoor derden inschakelen. Natuurlijk overleg ik dat altijd eerst met jou.
  
3. Jij als opdrachtgever doet ook je uiterste best om op tijd aan te leveren wat wij nodig hebben om onze overeenkomst uit te kunnen voeren: juiste, betrouwbare en volledige informatie. Lukt je dat niet op tijd, dan mag ik de uitvoering van onze overeenkomst uitstellen (opschorten) en/of mag ik de extra kosten die door de vertraging in de uitvoering van onze overeenkomst ontstaat, bij jou in rekening brengen tegen mijn gebruikelijke tarieven.

## **Zo gaan we samen om met vertrouwelijke informatie**

Alle informatie die wij over en weer met elkaar delen houden wij geheim en behandelen wij vertrouwelijk.



## **Zo heb ik mijn aansprakelijkheid beperkt**

Kom ik de afspraken die we samen hebben gemaakt niet (helemaal) na? Dan is mijn aansprakelijkheid beperkt zoals ik dat hieronder aangeef.

1. Heb je onjuiste of onvolledige gegevens met mij gedeeld? Dan ben ik niet aansprakelijk als hierdoor schade ontstaat.
2. Zodra je in verzuim bent, mag ik onmiddellijk stoppen met het uitvoeren van de overeenkomst. Voor de schade die daardoor mogelijk voor jou ontstaat, ben ik nooit aansprakelijk.
3. Als je bij mij een onderhoudsabonnement neemt, dan zorg ik er onder andere voor dat je website(s) en/of webshop(s) beveiligd zijn. Maar ondanks deze beveiliging kunnen toch malware en virussen op je website(s) en/of webshop(s) terechtkomen. Ook is er altijd een kans dat je website(s) en/of webshop(s) gehackt worden. Dat zijn niet voor 100% uit te sluiten risico's. Voor de schade die je lijdt door malware, virussen en hacking ben ik niet aansprakelijk. We gaan natuurlijk wel samen op zoek naar een oplossing om je website(s) en/of webshop(s) en/of online leeromgeving weer zo snel mogelijk live te krijgen.
4. Ik ben niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door medewerking, diensten en leveranties van andere partijen, waarop ik weinig of geen invloed heb. Denk daarbij aan de diensten van een hosting provider.
5. Mijn aansprakelijkheid voor directe schade is beperkt tot maximaal het totaalbedrag van facturen voor de diensten die je van mij hebt afgenomen.
6. Heb ik de schade met opzet veroorzaakt of ben ik bewust onvoorzichtig geweest? Dan ben ik wel aansprakelijk voor de schade. Je moet dat dan wel bewijzen.

## **Hoe je mij aansprakelijk kunt stellen**

Wil je mij aansprakelijk stellen? Dan stuur je mij een brief of een e-mail. Daarin geef je met voorbeelden en redenen aan waarvoor je mij precies aansprakelijk stelt. Ook geef je mij een redelijke termijn om op de brief te reageren of een oplossing te zoeken of eventuele schade te beperken.



### **Het recht dat van toepassing is**

Op al mijn offertes en overeenkomsten is alleen Nederlands recht van toepassing.

### **En dit is de bevoegde rechter**

Het kan misschien voorkomen dat er iets misgaat, of dat er iets niet lekker loopt. Mijn insteek is om altijd eerst een oplossing te zoeken. Lukt dat niet en blijft er tussen ons toch onenigheid bestaan op basis van mijn aanbod of onze overeenkomst, dan pas gaan we naar de rechter. In principe is alleen de rechter in Noord-Nederland (locatie Assen) bevoegd om onze geschillen te beslechten, tenzij de wet een andere rechter aanwijst.