

# Algemene Voorwaarden Focus Assistant

---

## Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

### 1. Definities

In deze algemene voorwaarden en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a) *activiteit*: alle door de ondernemer aangeboden diensten;
- b) *derde-zelfstandige*: een natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelt, al dan niet mede via een andere persoon die namens haar of voor haar rekening optreedt, in samenwerking met ondernemer;
- c) *duurzame gegevensdrager*: ieder hulpmiddel dat de ondernemer in staat stelt om persoonlijk aan haar gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- d) *honorarium*: de vergoeding die ondernemer toekomt voor diens werkzaamheden, de omzetbelasting (BTW) daarin niet begrepen;
- e) *ondernemer*: de natuurlijke of rechtspersoon die in het kader van haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelt, al dan niet mede via een andere persoon die namens haar of voor haar rekening optreedt;
- f) *ondubbelzinnige verklaring*: de verklaring van een opdrachtgever aan ondernemer die slechts voor één uitleg vatbaar is. De verklaring bevat in ieder geval:
  - i) naam van de opdrachtgever;
  - ii) (factuur)adres;
  - iii) postcode;
  - iv) woonplaats;
  - v) telefoonnummer;
  - vi) e-mailadres;
  - vii) order- of klantnummer;
  - viii) opdracht waarop de verklaring betrekking heeft.
- g) *opdracht*: de overeenkomst tussen opdrachtgever en ondernemer
- h) *opdrachtgever*: de natuurlijke of rechtspersoon die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;
- i) *overeenkomst op afstand*: de overeenkomst die tussen de ondernemer en de opdrachtgever wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van ondernemer en opdrachtgever en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;

### 2. De ondernemer

Ondernemer:	Focus Assistant
Gestigd te:	Gastakker 204 4817 XG Breda Nederland
KvK-nummer:	75621134
E-mailadres:	info@focus-assistant
Telefoonnummer:	+31 (0) 6 27856042

### 3. De onderneming

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de aan Focus Assistant gelieerde website <http://www.virtueelassistentworden.nl>.

#### **4. Toepasselijkheid**

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en opdrachtgever.
- 2) Voordat de overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3) Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan, in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal, voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 4) De algemene voorwaarden zijn te allen tijde te raadplegen op de websites van de ondernemer.
- 5) Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke dienstvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### **5. Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de opdrachtgever zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

### **Hoofdstuk 2 De overeenkomst**

#### **6. Positie van ondernemer**

- 1) Ondernemer biedt een platform waarop gebruiker trainingen kan volgen.
- 2) Ondernemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het interpreteren van informatie geleverd op de website door anderen dan ondernemer zelf. In het bijzonder geldt dit voor informatie verstrekt door andere gebruikers.

#### **7. Overeenkomst**

- 1) De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van het registreren van een account door de gebruiker bij ondernemer en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden, als bedoeld in artikel 9 van deze voorwaarden.
- 2) Indien de gebruiker het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van dat aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de gebruiker de overeenkomst ontbinden.
- 3) Indien de overeenkomst langs elektronische weg tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige webomgeving. Indien de gebruiker elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 4) Indien bij de ondernemer na het sluiten van de overeenkomst ter harer kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de gebruiker niet aan de betalingsverplichting gaat voldoen, mag de ondernemer de nakoming van haar deel van de overeenkomst opschorten, de overeenkomst ontbinden of aan de uitvoering van de overeenkomst bijzondere voorwaarden verbinden.
- 5) De ondernemer stuurt de gebruiker bij de dienst de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de gebruiker op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, mee:

- a) het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de gebruiker met klachten terecht kan;
- b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de gebruiker van het ontbindingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het ontbindingsrecht;
- c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop of levering;
- d) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

### **Hoofdstuk 3 Uitvoering van de overeenkomst**

#### **8. Levering**

- 1) De ondernemer neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten en bij de uitvoering van de opdracht.
- 2) Ondernemer vergewist zich bij het aanvaarden van een opdracht over de juiste voor vervulling daarvan noodzakelijke kennis en kunde te (kunnen) beschikken.
- 3) Indien de uitvoering van de activiteit moet worden verplaatst, of indien de activiteit niet, dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de gebruiker hiervan onverwijld bericht. De gebruiker heeft in dat geval het recht om de overeenkomst te ontbinden.
- 4) Indien tussen ondernemer en gebruiker een termijn voor levering van de dienst is overeengekomen, is deze termijn geen fatale termijn, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 5) Het overschrijden van de termijn levert geen grond op voor schadevergoeding of ontbinding, tenzij expliciet is opgenomen dat de termijn een fatale termijn betreft.

### **Hoofdstuk 4 Bijzondere bepalingen**

#### **9. Registreren**

- 1) Gebruiker is verplicht zich te registreren bij ondernemer, door middel van het aanmaken van een account, alvorens gebruik te kunnen maken van de dienstverlening van ondernemer.
- 2) De informatie die ondernemer verzamelt voor het aanmaken van een account is noodzakelijk voor het uitvoeren van de dienst.
- 3) Gebruiker is verplicht bij registratie de juiste, door ondernemer opgevraagde informatie te verstrekken. Indien de gegevens noodzakelijk voor het uitvoeren van de dienst wijzigen, brengt gebruiker ondernemer daarvan onverwijld op de hoogte.
- 4) Na het aanmaken van een account kiest gebruiker een unieke gebruikersnaam en wachtwoord. Wachtwoorden en gebruikersnamen zijn persoonlijk en mogen met niemand gedeeld worden.

#### **10. Geheimhouding**

- 1) Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 2) Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijk informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

#### **11. Intellectuele eigendom**

- 1) Ondernemer behoudt te allen tijde het recht op alle intellectuele eigendom, welke voortvloeien uit of het resultaat zijn van de door ondernemer geleverde dienst, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 2) Alle rechten van intellectuele of industrieel eigendom, alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie, welke betrekking hebben op de door ondernemer vervaardigde en aan gebruiker geleverde producten en/of diensten, blijven eigendom van ondernemer. Niets in

de met gebruiker gesloten of te sluiten overeenkomst strekt tot overdracht van zodanige rechten, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

- 3) Gebruiker verkrijgt, tenzij partijen expliciet anders zijn overeengekomen, slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de producten en resultaten van de diensten voor de overeengekomen doelstellingen. Gebruiker zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de Algemene Voorwaarden of anderszins aan gebruiker opgelegd.
- 4) Gebruiker is niet gerechtigd de producten en resultaten van diensten aan te wenden anders dan ten behoeve van het gebruik van de zaken waarop zij betrekking hebben.
- 5) Gebruiker is niet gerechtigd de producten en resultaten van de diensten of de daarin besloten of op andere wijze aan hem/haar bekend geworden gegevens te verveelvoudigen en/of aan derden te openbaren, tenzij ondernemer uitdrukkelijk schriftelijk toestemming hiervoor geeft.
- 6) Gebruiker zal aanduidingen van ondernemer of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen.
- 7) Ondernemer staat ervoor in dat zij gerechtigd is het gebruiksrecht aan gebruiker te verstrekken en vrijwaart gebruiker tegen eventuele aanspraken van derden terzake. Deze bepaling is niet van toepassing indien en voorzover de producten en/of resultaten van de diensten zijn gewijzigd en/of indien deze zijn geleverd in samenhang met goederen van derden, tenzij gebruiker in het laatst genoemde geval aantoont dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door ondernemer geleverde producten en/of resultaten van de diensten.
- 8) Bij overtreding van het in de voorgaande leden bepaalde is gebruiker aan ondernemer voor iedere overtreding een boete van €4500,00 verschuldigd, ongeacht de overige rechten van ondernemer op nakoming, ontbinding, schadevergoeding en dergelijke.

## **12. Naleven wet- en regelgeving**

- 1) Gebruiker verricht geen handelingen in strijd met deze overeenkomst, dan wel in strijd met wet- of regelgeving.
- 2) Gebruiker gebruikt het platform slechts waarvoor het bedoelt is. Gebruiker laat iedere handeling na, waarvan zij weet dat het platform, dan wel de mede gebruiker schade kan berokkenen.

## **13. Hosting en service**

- 1) Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via (de servers van) ondernemer die in strijd is met Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op websites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).
- 2) Als een klacht, met betrekking tot het in lid 1 bepaalde, ondernemer bereikt en gerechtvaardigd is, is ondernemer gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is ondernemer in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van opdrachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Ondernemer zal opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.
- 3) Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is ondernemer gerechtigd hiervan aangifte te doen. Ondernemer kan hierbij alle relevante informatie over opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties ondernemer verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- 4) Bij herhaaldelijke (gegronde) klachten over de door opdrachtgever aangeboden informatie is ondernemer gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.
- 5) Opdrachtgever vrijwaart ondernemer voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Ondernemer is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van ondernemer in het kader van de klachtprocedure, zelfs niet wanneer de klacht onterecht blijkt en de informatie niet in strijd is met Nederlands recht.
- 6) Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is opdrachtgever verboden processen of programma's,

al dan niet via de server, op te starten waarvan opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks ondernemer, overige opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Ondernemer zal opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

- 7) Opdrachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet of netiquette, zoals vastgelegd in RFC1855 en toekomstige aanpassingen hiervan.
- 8) Ondernemer kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de dienst. Bij overschrijding van dit maximum is ondernemer bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is bereikt.
- 9) Opdrachtgever verstrekt hierbij ondernemer een onbeperkte licentie om alle door opdrachtgever via de systemen van ondernemer verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door ondernemer geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de overeenkomst door ondernemer.
- 10) Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van opdrachtgever.

#### **14. Overmacht en storing**

- 1) Ondernemer kan, ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering van haar systemen, de systemen tijdelijk buiten gebruik stellen. Ondernemer probeert het buiten gebruik stellen van de systemen altijd te laten plaatsvinden op momenten waarop gebruiker daar de minste last van ondervindt. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade van de gebruiker als gevolg van het buiten gebruik stellen van de systemen.
- 2) Indien bij het onderhoud en support of andere dienstverlening door of namens ondernemer gebruik wordt gemaakt van telecommunicatie faciliteiten, zijn partijen ieder voor zich verantwoordelijk voor de juiste keuze en tijdige beschikbaarheid daarvan aan hun zijde. Ondernemer is niet aansprakelijk voor vermindering, onderschepping of verlies van gegevens of verwerkingsresultaten gedurende de verzending van gegevens met behulp van telecommunicatie faciliteiten.
- 3) Ondernemer kan aanpassingen doen aan haar systemen ten behoeve van de functionaliteit of fouten. Indien ondernemer zulks aanpassingen doet, wordt gebruiker daarvan op de hoogte gesteld, voor zover mogelijk. Gebruiker kan niet afzien van de aanpassingen, wanneer de aanpassingen van toepassing zijn op een groep van gebruikers. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade van de gebruiker als gevolg van de aanpassingen aan de systemen.
- 4) Ondernemer spant zich in de duur van de buiten gebruik stellen en de gevolgen van de aanpassing voor gebruiker tot een minimum te beperken. Daarnaast probeert ondernemer te allen tijde een indicatie te geven van de duur en de aard van de buitengebruikstelling of aanpassing.
- 5) Indien ondernemer door overmacht niet in de mogelijkheid is te leveren, wordt de overeenkomst opgeschort. Indien de overmachtsituatie langer duurt dan 90 dagen staat het gebruiker vrij de overeenkomst te ontbinden. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van overmacht.
- 6) Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan storingen of uitvallen van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS- of DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoer belemmeringen en in het geval dat ondernemer door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld.
- 7) Geen van de partijen is verantwoordelijk jegens de ander voor enige vertraging, non performance, verlies, beschadiging of verwondingen voortkomende uit natuurrampen, stakingen, diskwalificatie, burger opstand, onrusten, oorlog, brand, explosie, sabotage, storm, overstromingen, aardbevingen, mist of het in beslag nemen van materialen en of manschappen voor nationaal gebruik.

### **15. Werkzaamheden door derden**

- 1) Ondernemer is bevoegd werkzaamheden onder zijn leiding door anderen te doen uitvoeren en ten aanzien van onderdelen ook de leiding aan anderen over te laten, zulks onverminderd zijn verantwoordelijkheid voor de deugdelijke nakoming van de opdracht.
- 2) Maakt de behoorlijke realisatie van de activiteit het aanstellen van een of meer derde-zelfstandige noodzakelijk, dan gaat opdrachtgever daartoe niet over dan na overleg met de ondernemer.
- 3) Kosten van lid 2 bedoelde derde-zelfstandige komen voor rekening van opdrachtgever, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 4) In het geval opdrachtgever meerdere derde-zelfstandigen aanstelt, bepaalt opdrachtgever welke zelfstandige verantwoordelijk is voor de afstemming van de werkzaamheden en welke zelfstandige verantwoordelijk is voor de besturing van het proces van de werkzaamheden van de verschillende zelfstandigen.
- 5) Schrijft de opdrachtgever ondernemer een persoon voor, van wie ondernemer bij de uitvoering van zijn verplichtingen gebruik dient te maken, dan legt ondernemer de voorwaarden waaronder hij en de voorgeschreven persoon voornemens zijn te contracteren voor aan de opdrachtgever, die deze goedkeurt en/of aanvaardt.
- 6) Met betrekking tot het aanstellen van één of meerdere zelfstandigen wordt de toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW uitdrukkelijk uitgesloten.

## **Hoofdstuk 5 Ontbinden, schadevergoeding en geschillen**

### **16. Ontbinden, wijzigen, verplaatsen door opdrachtgever**

- 1) De opdrachtgever kan, na bevestiging van de overeenkomst door ondernemer, de overeenkomst zonder grond ontbinden. Indien de opdrachtgever de overeenkomst wenst te ontbinden worden de volgende kosten door ondernemer in rekening gebracht:
  - a) het honorarium;
  - b) de bijkomende kosten;
  - c) alle redelijkerwijs gemaakte en nog te maken kosten, voortvloeiend uit verplichtingen die ondernemer ten tijde van de opzegging reeds is aangegaan met het oog op de verdere vervulling van de opdracht.
- 2) De opdrachtgever oefent het ontbindingsrecht uit door onverwijld aan de ondernemer een daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring te doen onder vermelding van de grond van ontbinding en de datum per wanneer de ontbinding intreedt.
- 3) Indien de opdrachtgever gebruik maakt van zijn recht van ontbinding geldt als dag waarop de opdrachtgever de overeenkomst heeft ontbonden de dag waarop de ondubbelzinnige verklaring de ondernemer heeft bereikt.
- 4) Op de opdrachtgever rust de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het recht van ontbinding.
- 5) In geval van overmacht of indien opdrachtgever of deelnemer zich hier door onvoorziene omstandigheden genoodzaakt ziet, kan opdrachtgever of deelnemer de overeenkomst wijzigen of verplaatsen.
- 6) Wijzigen of verplaatsen kan, onverwijld na het intreden van de vertraging, schriftelijk, middels een ondubbelzinnige verklaring en onder vermelding van de oorzaak van de vertraging en de datum per wanneer de vertraging intreedt.
- 7) In geval van wijziging of verplaatsing bevestigt ondernemer de wijziging of verplaatsing schriftelijk.
- 8) Wijzigen of verplaatsen kan kosteloos tot 48 uur voor de uitvoering van de te leveren dienst.
- 9) Bij wijzigingen of verplaatsingen binnen 48 uur worden de gebruikelijke kosten voor de betreffende activiteit in rekening gebracht.

### **17. Ontbinden, wijzigen, verplaatsen door ondernemer**

- 1) De ondernemer kan zonder grond de overeenkomst ontbinden, wijzigen of verplaatsen.
- 2) Ondernemer deelt opdrachtgever schriftelijk, middels een ondubbelzinnige verklaring en onder vermelding van de oorzaak van de ontbinding, wijziging of verplaatsing, onverwijld na het intreden van de vertraging, mee per welke datum de vertraging is ingetreden.

- 3) Het aanbieden van een vervangende, gewijzigde of verplaatste activiteit geldt als een nieuw aanbod, dat door opdrachtgever aanvaard moet worden.
- 4) Indien het niet mogelijk is een vervangende activiteit aan te bieden of indien opdrachtgever het aanbod van ondernemer niet accepteert, maakt ondernemer onverwijld het eventueel door opdrachtgever betaalde bedrag terug over.
- 5) Voor eventuele (verdere) schade is de ondernemer niet aansprakelijk. Uitsluitend opdrachtgever is aansprakelijk voor eventuele verdere schade door de ontbinding.

### **18. Aansprakelijkheid**

- 1) Ondernemer is jegens opdrachtgever aansprakelijk voor zijn toerekenbare tekortkoming. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt dit lid slechts toepassing met inachtneming van de wettelijke regeling van verzuim van de schuldenaar.
- 2) Maakt de ondernemer bij de vervulling van de opdracht gebruik van een andere persoon, dan is de ondernemer op gelijke wijze aansprakelijk als voor zijn eigen tekortkomingen.

### **19. Schadevergoeding**

- 1) Ondernemer is, in geval van een toerekenbare tekortkoming, slechts aansprakelijk voor vergoeding van directe schade.
- 2) Iedere aansprakelijkheid van ondernemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden voor rekening van ondernemer komt. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens voornoemde verzekeringen wordt verstrekt, geldt dat iedere aansprakelijkheid beperkt is tot het honorarium, dat is betaald voor de uitvoering van de opdracht.
- 3) Ondernemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt mede verstaan:
  - a) gevolgschade;
  - b) gederfde winst;
  - c) immateriële schade van de opdrachtgever;
  - d) gemiste besparingen;
  - e) bedrijfsstagnatie;
  - f) waardevermindering van producten.
- 4) Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het op juiste wijze aanleveren van zijn persoonlijke informatie, zoals naam, adresgegevens en overige voor de juiste uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie. Ondernemer kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit door opdrachtgever onjuist verstrekte informatie die nodig is voor het juist uitvoeren van de overeenkomst.
- 5) Als uitgangspunt voor schadevergoeding wordt te allen tijde de stand van de wetgeving genomen ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst. Ondernemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit veranderde wetgeving na het sluiten van de overeenkomst, tenzij de ondernemer de verandering ten tijde van de overeenkomst bekend behoorde te zijn.
- 6) Opdrachtgever is verplicht, tenzij zulks in verband met omstandigheden niet van hem kan worden gevergd, in goed overleg, ondernemer in de gelegenheid te stellen binnen een redelijke termijn voor diens rekening tekortkomingen, waarvoor ondernemer aansprakelijk is, te herstellen of de uit die tekortkomingen voortvloeiende schade te beperken of op te heffen onverminderd de aansprakelijkheid van ondernemer voor schade ten gevolge van de tekortkomingen.
- 7) Bij de vaststelling van de schadevergoeding in geval van een overschrijding van de vertegenwoordigingsbevoegdheid wordt, naast met de overige van belang zijnde feiten en omstandigheden, rekening gehouden met de mate waarin de opdrachtgever door de gevolgen van de bevoegdheidsoverschrijding is gebaat.
- 8) Een op grond van de voorgaande regels bepaalde schadevergoeding is niet van toepassing voor zover deze schadevergoeding in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

## **20. Klachten**

- 1) De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 2) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 14 dagen, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd. Klachten kunnen door middel van een ondubbelzinnige verklaring, met inachtneming van het bepaalde in art 1 onder f van deze voorwaarden, bij de ondernemer worden neergelegd.
- 3) Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 4) Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

## **21. Wijzigen van de Algemene Voorwaarden**

- 1) Ondernemer is steeds bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- 2) Wijzigingen zullen voor de opdrachtgever slechts verbindend worden, indien de ondernemer de opdrachtgever van de wijzigingen van de algemene voorwaarden in kennis heeft gesteld en veertien dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de opdrachtgever ondernemer schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijzigingen niet in te stemmen.

## **22. Geschillen**

- 1) Op overeenkomsten tussen de ondernemer en opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 2) Alle geschillen tussen partijen die uit deze overeenkomst voortvloeien zullen, indien niet anders tussen partijen is overeengekomen, door de meest gerede partij worden voorgelegd aan de ter zake bevoegde Nederlandse rechter van de vestigingsplaats van ondernemer.
- 3) Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen ondernemer en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.