



## Algemene voorwaarden

### 1. Definities

- 1.1 Opdrachtnemer: ID Virtuele ondersteuning, gevestigd te Dronten, De Ruiters 30, 8252 EA. KvK nummer 80051235.
- 1.2 Opdrachtgever: Het bedrijf of de natuurlijke persoon in wiens opdracht diensten worden verleend of werkzaamheden worden uitgevoerd door ID Virtuele ondersteuning.
- 1.3 Overeenkomst: De mondelinge of schriftelijke (papier of digitaal) overeenkomst tussen ID Virtuele ondersteuning en opdrachtgever.
- 1.4 Partijen: ID Virtuele ondersteuning en opdrachtgever.

### 2. Algemeen

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen ID Virtuele ondersteuning en opdrachtgever. Verstrekking of verlenging van een opdracht aan ID Virtuele ondersteuning betekent aanvaarding van deze voorwaarden.
- 2.2 Afwijkingen en uitzonderingen op deze voorwaarden zijn alleen van toepassing als deze afgesproken zijn tussen ID Virtuele ondersteuning en opdrachtgever en schriftelijk door ID Virtuele ondersteuning zijn geaccepteerd.
- 2.3 Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

### 3. Offertes en prijzen

- 3.1 Een offerte van ID Virtuele ondersteuning is vrijblijvend tenzij anders vermeld in de offerte.
- 3.2 Een offerte is 14 kalenderdagen geldig tenzij anders vermeld in de offerte.
- 3.3 De in de offerte genoemde voorwaarden, prijzen etc. zijn niet automatisch geldig bij een verlenging van de opdracht of een opdracht in de toekomst tenzij schriftelijk overeengekomen tussen beide partijen.
- 3.4 ID Virtuele ondersteuning kan niet aan haar offertes worden gehouden als de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
- 3.5 De in offertes en overeenkomsten vermelde prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW tenzij vermeld wordt in de offerte dat er gebruik wordt gemaakt van een regeling zoals KOR die ID Virtuele Ondersteuning vrijstelt van BTW. Mocht dit laatste het geval zijn, wordt dit vermeld op de offerte en de factuur. De prijzen zijn exclusief specifieke door de opdrachtgever verlangde materiaalkosten, reis- verzend of transportkosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.6 Offertes van ID Virtuele ondersteuning zijn gebaseerd op de informatie die door opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat er voor in dat hij/zij alle essentiële informatie voor opzet, uitvoering en afronding van de opdracht tijdig en naar waarheid heeft verstrekt aan ID Virtuele ondersteuning.



ID Virtuele ondersteuning mag vertrouwen op de juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie.

- 3.7 Het uurtarief kan periodiek (in beginsel jaarlijks) worden aangepast wegens wijziging van de algemene prijsindex of door de overheid opgelegde maatregelen. Over een eventuele aanpassing van het tarief en de kosten gedurende de uitvoering van de opdracht neemt ID Virtuele ondersteuning tijdig contact op met de opdrachtgever.
- 3.8 De opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst met ID Virtuele ondersteuning op te zeggen indien hij/zij niet akkoord gaat met de prijsverhoging.
- 3.9 Een opdracht wordt aangenomen op basis van een uurtarief of een strippenkaart. Een strippenkaart heeft een houdbaarheidsdatum van 6 maanden. Wanneer de strippenkaart bijna vol is, krijgt opdrachtgever tijdig bericht. Blijven er uren over na 6 maanden, dan wordt hierover geen geld geretourneerd tenzij anders overeengekomen.

#### **4. Overeenkomst**

- 4.1 De overeenkomst komt tot stand:
  - a. nadat de opdrachtgever de overeenkomst of offerte heeft getekend en terug heeft gestuurd naar ID Virtuele ondersteuning.
  - b. nadat opdrachtgeven via email akkoord is gegaan met de offerte van ID Virtuele ondersteuning.
- 4.2 De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uit de overeenkomst blijkt dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan.
- 4.3 ID Virtuele ondersteuning zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 4.4 ID Virtuele ondersteuning neemt met de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich en geeft geen garantie over de resultaten van de opdracht.
- 4.5 ID Virtuele ondersteuning heeft het recht zonder voorafgaande goedkeuring door opdrachtgever een derde in te schakelen voor het uitvoeren van de opdracht, tenzij anders overeengekomen.
- 4.6 Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor het verzorgen van een werkplek en benodigde middelen als laptop, printer etc. ID Virtuele ondersteuning levert diensten vanuit eigen locatie. Extra niet specifieke materialen die door opdrachtgever gewenst worden, komen voor rekening van opdrachtgever.



## 5. Annulering of ontbinding overeenkomst

- 5.1 Bij annulering van de overeenkomst door de opdrachtgever vóór het starten van de werkzaamheden geldt:  
Bij annulering tot 1 week voor aanvang van de werkzaamheden wordt 10% van de geoffreerde kosten in rekening gebracht. Bij annulering binnen 1 week voor aanvang van de werkzaamheden 30% van de geoffreerde werkzaamheden, tenzij anders overeen gekomen.
- 5.2 Annulering dient schriftelijk op per email te gebeuren.
- 5.3 Alle reeds tot het moment van de beëindiging van de overeenkomst uitgevoerde werkzaamheden en overige gemaakte kosten worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
- 5.4 Als de werkzaamheden gestart zijn, kan de opdrachtgever de overeenkomst voor onbepaalde tijd te allen tijde opzeggen. Opzegging dient schriftelijk of via de e-mail te geschieden en met inachtneming van een opzegtermijn van 4 weken.

## 6. Overmacht

- 6.1 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop ID Virtuele ondersteuning geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor ID Virtuele ondersteuning niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
- 6.2 ID Virtuele ondersteuning heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheden die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat ID Virtuele ondersteuning haar verbintenis had moeten nakomen.
- 6.3 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van de VA opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door de VA niet mogelijk is langer duurt dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 6.4 Indien de VA bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betreft het een afzonderlijke opdracht.

## 7. Facturatie en betaling

- 7.1 Een strippenkaart wordt vooraf gefactureerd. Opdrachten op basis van uurtarief worden achteraf maandelijks gefactureerd
- 7.2 Opdrachtgever dient de facturen te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum.
- 7.3 Na het verstrijken van de genoemde termijn is de opdrachtgever in verzuim; de opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag de wettelijke rente verschuldigd (WIK). Incassokosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.



7.4 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van opdrachtgever zullen de vorderingen van ID Virtuele ondersteuning en de verplichtingen van opdrachtgever jegens ID Virtuele ondersteuning onmiddellijk opeisbaar zijn.

## **8. Aansprakelijkheid**

8.1 De aansprakelijkheid van ID Virtuele ondersteuning voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.

## **9. Geheimhouding**

9.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van deze overeenkomst uit enige bron heeft verkregen. Daaronder valt alle vertrouwelijke informatie omtrent de activiteiten van opdrachtgever en de daarmee gelieerde ondernemingen en natuurlijke personen (cliënten).

9.2 Voor het overige geldt informatie als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

9.3 Overtreding van deze verplichting is voor de gedupeerde (ID Virtuele ondersteuning of opdrachtgever) een geldige reden voor onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst.

## **10. Intellectueel eigendom**

10.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, adviezen, rapporten, offertes, strategieën, foto's, teksten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij ID Virtuele ondersteuning tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

## **11. Klachten**

11.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door opdrachtgever zo spoedig mogelijk na de oplevering aan ID Virtuele ondersteuning kenbaar te worden gemaakt. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat ID Virtuele ondersteuning in staat is adequaat te reageren.

11.2 Indien een klacht gegrond is, dan zal ID Virtuele ondersteuning de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

11.3 Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, dan zal ID Virtuele ondersteuning slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 6 en 8.

11.4 Klachten over de uitgevoerde werkzaamheden schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

Algemene voorwaarden aangepast op 20-03-2022

