



## Algemene voorwaarden Madam VA versie: februari 2019

### Artikel 1. Definities

- 1.1. Madam VA: de eenmanszaak Madam VA, statutair gevestigd te Dedemsvaart en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 72333146.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Madam VA een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Madam VA voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het als virtual assistant beheren van social media kanalen en het uitvoeren van technische werkzaamheden aan websites, office support en marketing support voor ondernemers.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Madam VA en klant krachtens welke Madam VA de dienst zal uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.
- 1.7. Website: [www.madamva.nl](http://www.madamva.nl).

### Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Madam VA gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, overige verrichte handelingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door ondertekening van een overeenkomst of opdrachtbevestiging met Madam VA of door akkoord gaan via de website door het plaatsen van een bestelling dan wel akkoord via de e-mail verklaart de klant dat hij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van Madam VA en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.
- 2.3. In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst dan prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.

### Artikel 3. Offertes en aanbiedingen

- 3.1. Offertes van Madam VA zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
- 3.2. Madam VA zal in de offerte aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van de offerte.
- 3.3. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door de klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Madam VA het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.
- 3.4. Madam VA behoudt zich het recht voor om een aanbetaling van 50% van de totale opdracht aan klant te factureren alvorens Madam VA de opdracht zal gaan uitvoeren.
- 3.5. Alle door Madam VA gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, exclusief btw, exclusief verzendkosten en overige vastgestelde heffingen en/of retributies, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
- 3.6. Madam VA behoudt zich het recht om prijzen tussentijds te wijzigen. Indien de prijzen van aangeboden producten stijgen na totstandkoming van de overeenkomst, dan is klant gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of bepaling zijn hierbij uitgesloten.
- 3.7. Madam VA behoudt zich het recht om jaarlijks prijzen te verhogen met een percentage gelijk aan de stijging van de consumentenprijsindex, vastgesteld door het CBS. Deze verhoging van de prijzen geeft de klant geen recht om de overeenkomst te ontbinden.

### Artikel 4. Overeenkomst en meerwerk

- 4.1. Een overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant op enigerlei wijze een mededeling aan Madam VA verricht inhoudende de aanvaarding van een offerte.
- 4.2. Na het tot stand komen van een overeenkomst kan deze enkel met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.
- 4.3. Na het tot stand komen van een overeenkomst, zal Madam VA binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering van de diensten.
- 4.4. Madam VA heeft het recht bepaalde dienstverlening uit te laten voeren door derden zonder dat zij de klant daarvan op de hoogte dient te stellen. Indien door de uitvoering van de dienstverlening door derden meerkosten worden gemaakt zullen deze na overleg aan de klant worden doorberekend.
- 4.5. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de klant en Madam VA zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.
- 4.6. Indien de klant een overeenkomst met Madam VA wenst te ontbinden of annuleren komt hem dit recht enkel toe indien hij overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden of in geval van annulering tien procent van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium.
- 4.7. Indien Madam VA, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen is in de offerte of opdrachtbevestiging, is Madam VA gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan klant in rekening te brengen. Indien klant bezwaar heeft tegen de meerkosten die Madam VA in rekening wenst te brengen, heeft klant het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij de klant gehouden is het tot dusver door Madam VA uitgevoerde werk te vergoeden.

### Artikel 5. Rechten en verplichtingen voor Madam VA

- 5.1. Madam VA garandeert dat de haar verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 5.2. Madam VA spant zich in om de gegevens die Madam VA voor de klant opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.
- 5.3. Bij kenbaar gemaakte klachten van de klant over de geleverde diensten en/of producten dient Madam VA met klant in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.
- 5.4. Madam VA is gerechtigd om een naamsvermelding te plaatsen in/op geleverde producten. De opdrachtgever is niet gerechtigd deze naamsvermelding te verwijderen, behoudens die gevallen waarin Madam VA uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven voor verwijdering.
- 5.5. In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 5.4 is Madam VA eveneens gerechtigd om voor promotionele doeleinden de gegevens van de opdrachtgever te publiceren op de website van Madam VA en/of overige promotionele uitingen van Madam VA.

### Artikel 6. Rechten en verplichtingen voor klant

- 6.1. De klant dient zich in beginsel te houden aan de in deze voorwaarden neergelegde bepalingen, tenzij anders overeengekomen.
- 6.2. De klant dient Madam VA te voorzien van alle juiste gegevens waarvan klant redelijkerwijs kan voorzien dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst. De klant is in ieder geval verplicht Madam VA onverwijld op de hoogte te stellen van



wijzigingen in persoonsgegevens, bedrijfsgegevens of overige informatie waar Madam VA om verzoekt.

6.3. Indien in uitzondering op artikel 6.2 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Madam VA zijn verstrekt, heeft Madam VA het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de klant in rekening te brengen.

6.4. De klant stelt Madam VA steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, email en desgevraagd, zijn/haar banknummer.

6.5. Bij klachten over de door Madam VA geleverde diensten en/of producten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan Madam VA binnen 7 dagen na levering van de dienst en/of het product, doch uiterlijk binnen één maand na voltooiing van de volledige opdracht. De klant vrijwaart Madam VA één jaar na levering van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde diensten en/of producten.

6.6. De klant dient zelf reservekopieën te maken van alle materialen/gegevens als omschreven in artikel 6.2 die Madam VA nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is Madam VA niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

6.7. Wanneer Madam VA inloggegevens aan de klant verstrekt dan is klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Madam VA is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de inloggegevens en mag erop vertrouwen dat de klant degene is die inlogt door middel van de aan de klant verstrekte inloggegevens.

#### Artikel 7. Levering en levertijd

7.1. De door Madam VA te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en worden in overleg met klant vastgesteld. De door Madam VA opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de klant.

7.2. Een door Madam VA vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt Madam VA niet van rechtswege in verzuim.

7.3. Bij overschrijding van de levertermijn met meer dan dertig dagen, komt de klant de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien Madam VA, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

7.4. De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Madam VA mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2.

7.5. Aan de leveringsplicht van Madam VA zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Madam VA geleverde zaken een keer aan de klant zijn aangeboden.

#### Artikel 8. Betaling

8.1. De betalingsverplichting van de klant vangt aan op de dag waarop de overeenkomst tot stand komt.

8.2. Alle door Madam VA verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Madam VA biedt de mogelijkheid om facturen in vooraf overeengekomen termijnen te betalen.

8.3. Indien klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is.

8.4. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, gehouden

tot betaling van €50,00 exclusief btw bij de tweede herinnering en een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en de eventuele gerechtelijke procedure bij de rechtbank of het gerechtshof.

8.5. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de klant wordt gelegd, de klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

8.6. In bovenstaande gevallen heeft Madam VA voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.7. De klant gaat er mee akkoord dat Madam VA elektronisch factureert. Indien de klant een factuur per post wenst te ontvangen dan behoudt Madam VA zich het recht om hiervoor meerkosten à €2,50 per factuur te berekenen.

8.8. Indien betaling plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant of vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer, dan is de klant €2,50 administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso.

8.9. De klant kan bezwaren tegen de door Madam VA verzonden facturen uiterlijk binnen zeven dagen na factuurdatum schriftelijk aan Madam VA kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Madam VA een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.10. Alle door Madam VA geleverde producten en diensten blijven eigendom van Madam VA totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Madam VA zijn voldaan.

#### Artikel 9. Voorbehoud van eigendom & intellectueel eigendom

9.1. 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 Madam VA tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De door Madam VA geleverde producten en/of diensten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden veelevoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.3. De inhoud van de website, waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Madam VA en worden beschermd door auteursrechten en intellectuele of industriële eigendomsrechten die onder het toepasselijk recht bestaan. Het is gebruikers van de website niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te veelevoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van Madam VA.

9.4. Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door Madam VA ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusieve eigendom van Madam VA, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.5. Alle door de klant gepubliceerde informatie via de door Madam VA geleverde producten blijven eigendom van de klant.

9.6. Madam VA is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van Madam VA plaatst. Indien de door klant geplaatste informatie/content op enige wijze inbreuk maakt op de rechten van derden of in strijd is met wet en regelgeving zal de klant Madam VA vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.



#### Artikel 10. Aansprakelijkheid

10.1. Iedere overeenkomst tussen Madam VA en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst. Madam VA kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.

10.2. Indien Madam VA overhoopt hetgeen bepaald in artikel 10.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 2 maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Wanneer sprake is van een duurovereenkomst, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de laatst betaalde factuur door klant.

10.3. In aanvulling op artikel 10.2 is Madam VA dan alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Madam VA aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Madam VA toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

10.4. Madam VA sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van door Madam VA geleverde diensten en/of producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet aan de kant van Madam VA.

10.5. Madam VA is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de overeenkomst.

10.6. Klant vrijwaart Madam VA voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatige, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan contractant geleverde producten en diensten van Madam VA.

10.7. Madam VA is nimmer aansprakelijk voor de wijze waarop klant de informatie (zoals teksten en/of afbeeldingen) tot zich heeft genomen/gekregen.

#### Artikel 11. Onderbreking van de diensten en overmacht

11.1. Madam VA is niet gehouden aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Indien de overmacht gedurende een termijn van 60 dagen blijft voortbestaan, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend.

11.2. Madam VA is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Madam VA weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Madam VA kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is aan een derde partij met wie Madam VA een overeenkomst is aangegaan.

11.3. Naast het bepaalde in lid 11.1 is onder overmacht zeker te verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie is aangenomen.

#### Artikel 12. Duur overeenkomst en beëindiging

12.1. Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van diensten, wordt de overeenkomst in beginsel aangegaan de tussen partijen voor een duur van twaalf maanden, tenzij anders is overeengekomen.

12.2. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door klant is uitgesloten, onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde.

12.3. Beide partijen, zowel klant als Madam VA, komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

12.4. In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.2 kan Madam VA de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:

- aan klant (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- ten aanzien van klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat klant niet aan zijn of haar betalingsverplichting bij verlenging van de overeenkomst kan voldoen;
- klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de overeenkomst met Madam VA voortvloeiende verplichting;
- klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Madam VA;
- klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
- bij terugkerende betalingsproblemen.

Madam VA zal wegens deze beëindiging, zoals bepaald in artikel 12.4, nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

12.5. Indien klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.3 en 12.4 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die Madam VA vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.6. Madam VA behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien Madam VA overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt zij klant hiervan op de hoogte. Het staat klant vervolgens vrij om de overeenkomst te ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden gelding krijgen of tot ten hoogste zeven dagen na het inwerking treden van deze nieuwe algemene voorwaarden.



#### Artikel 13. Conformiteit

13.1. Madam VA zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van de klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat, zullen de klant en Madam VA in overleg treden om het geleverde alsnog aan de beoogde resultaten te laten voldoen.

13.2. In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 13.1, zullen de kosten voor het meerwerk als bedoeld in dat artikel overeenkomstig het normale tarief van Madam VA worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van Madam VA aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Madam VA.

13.3. Mocht vast komen te staan dat de gebrekkigheid van de door Madam VA te leveren diensten en/of producten voor rekening komt van Madam VA, heeft de klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, behoudens hetgeen bepaald in deze voorwaarden.

#### Artikel 14. Overige bepalingen en toepasselijk recht

14.1. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Madam VA en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

14.2. Indien de klant in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor Madam VA alleen bindend indien en voor zover deze door Madam VA uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

14.3. Indien Madam VA op eigen initiatief ten gunste van de klant afwijkt van de Algemene Voorwaarden, kunnen daar door de klant nimmer enige rechten aan ontleend worden.

14.4. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing.

14.5. Rechten en plichten voortvloeiende uit een overeenkomst kunnen slechts door de klant op een derden worden overgedragen indien Madam VA hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

14.6. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Madam VA partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

14.7. De klant en Madam VA zullen eventuele geschillen eerst in onderling overleg en in der minne proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter.

14.8. Indien dwingendrechtelijk regels niet anders bepalen, is in eerste instantie de bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel, locatie Zwolle bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Madam VA en de klant.