

## Algemene Voorwaarden

Shift Office Support is een eenmanszaak, waarvan Caroline van Aart eigenaar is. Shift Office Support is gevestigd in Wamel en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 429 377 87.

Shift Office Support werkt met algemene voorwaarden en eventueel een aanvullende overeenkomst. Voor de leesbaarheid van dit document is gekozen om in plaats van ‘opdrachtgever’ en ‘opdrachtnemer’, in de jij- en wij-vorm te schrijven. Zijn bepalingen op onderdelen onduidelijk? Neem dan contact op via [caro@shiftos.nl](mailto:caro@shiftos.nl)

### Artikel 1. Definities

- a. Hieronder worden eerst begrippen toegelicht die in dit document worden gebruikt:
- b. Aanbieding: de rechtshandeling oftewel het aanbod, die na aanvaarding tot een overeenkomst leidt.
- c. Annulering: alle vormen van beëindigen of ontbinden van de overeenkomst.
- d. Dag: kalenderdag.
- e. Diensten/ Opdrachten: werkzaamheden waarvoor jij opdracht hebt gegeven en/of daaruit voortvloeien en direct verband houden met de opdracht in de ruimste zin van het woord.
- f. Ik: de (natuurlijke) persoon achter Shift Office Support, handelend als opdrachtnemer.
- g. Jij: de rechtspersoon die gebruik maakt van mijn diensten, handelend als opdrachtgever.
- h. Overeenkomst: de rechtsbetrekking tussen ons in de meest ruime zin van het woord.
- i. Voorwaarden: deze onderhavige Algemene Voorwaarden.
- j. Website: [www.shiftos.nl](http://www.shiftos.nl)

### Artikel 2. Toepasselijkheid & wijziging algemene voorwaarden

1. Mijn voorwaarden zijn van toepassing op al mijn offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en diensten op het gebied van (virtual) officesupport, waaronder maar niet beperkt tot agendabeheer, mailbeheer, websites updaten, planningen maken, social media verzorgen en teksten schrijven.
2. Jouw voorwaarden of die van anderen worden uitdrukkelijk uitgesloten. Op voorwaarden en/of bedingen die afwijken van deze voorwaarden kun je slechts een beroep doen na schriftelijk akkoord van mij.
3. Als een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen in stand. De nietige bepaling of vernietigde bepaling wordt door mij vervangen, waarbij ik zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht neem.
4. Als ik niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlang, betekent dit niet dat zij niet van toepassing zouden zijn of dat ik het recht verlies om in toekomstige gevallen strikte naleving te verlangen.
5. Bij uitleg van de inhoud en strekking van deze voorwaarden is de Nederlandse tekst steeds bepalend.
6. Ik heb het recht om deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen altijd door mij worden doorgevoerd. Grote inhoudelijke wijzigingen zal ik zoveel mogelijk vooraf met jou bespreken.

### Artikel 3. Offerte

1. Mijn offerte is vrijblijvend maar heeft een geldigheid van **14 dagen**, tenzij ik een andere termijn heb genoemd.
2. Het aanbod vervalt als het niet binnen de termijn wordt geaccepteerd, waarna ik een nieuwe prijs mag hanteren.
3. Oplevertijden zijn indicatief en geven bij overschrijding geen recht op ontbinding of schadevergoeding.
4. Offertes gelden niet automatisch voor nieuwe opdrachten, tenzij anders overeengekomen.

### Artikel 4. Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door jouw aanvaarding van mijn aanbieding en/of mijn offerte. Of als jouw gedraging zodanig is dat ik daaruit mocht afleiden dat de overeenkomst tot stand is gekomen.

### Artikel 5. Prijzen & prijsindexering

1. De door mij genoemde prijzen op aanbiedingen, offertes en facturen zijn altijd genoemd in EURO, exclusief BTW en eventuele andere overheidsheffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. De door mij genoemde prijzen zijn altijd exclusief eventuele reiskosten, parkeerkosten, verblijfkosten, verzendkosten en administratiekosten, tenzij anders afgesproken. Die kosten maak ik vooraf bekend, waarna ik ze in rekening breng.

3. Wij kunnen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs afspreken. Als wij geen vaste prijs hebben afgesproken, stel ik het tarief vast op grond van mijn werkelijk bestede uren. Dat tarief bereken ik volgens mijn tarieven, die gelden in de periode waarin ik mijn werkzaamheden verricht, tenzij anders overeengekomen.
4. De prijzen voor mijn diensten kunnen door mij altijd worden aangepast. Dit laat ik jou een maand van tevoren weten.

#### Artikel 6. Betaling

1. Ik mag altijd een aanbetaling vragen voorafgaand aan mijn dienstverlening.
2. Ik zend iedere maand een factuur voor de door mij verrichte werkzaamheden, tenzij anders afgesproken.
3. Jouw betaling gebeurt zonder beroep op opschorting of verrekening. Je voldoet het afgesproken bedrag tijdig en in ieder geval binnen *14 dagen* na ontvangst van de factuur op het door mij opgegeven bankrekeningnummer.
4. Wordt de factuur niet binnen de afgesproken termijn voldaan, dan ben je automatisch in verzuim. Vanaf dan heb ik het recht om mijn verplichtingen op te schorten tot jij aan jouw betalingsverplichting hebt voldaan.
5. Als jij in verzuim bent, ben jij vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan het tijdstip van betaling de wettelijke (handels)rente aan mij verschuldigd. Bij verzuim komen alle kosten van gerechtelijke en buitengerechtelijke invordering ten laste van jou. De vergoeding ter zake van buitengerechtelijke incassokosten (BIK) is tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 100,-.
6. De gedane betalingen strekken eerst ter voldoening van verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook al wijs jij zelf andere volgorde van toerekening aan.
7. Werk jij niet mee aan de uitvoering van de opdracht, dan ben je nog steeds verplicht de afgesproken prijs te voldoen.
8. Jij doet afstand van jouw recht op verrekening.
9. Jij doet afstand van het recht om de nakoming van een verbintenis uit deze overeenkomst op te schorten.

#### Artikel 7. Voortijdige intrekking & annulering

1. Het staat je vrij om de opdracht kosteloos in te trekken althans te annuleren, tot een maand voor ik ben begonnen met de uitvoering van mijn werkzaamheden.
2. Als jij de opdracht voortijdig intrekt althans annuleert vanaf een maand voor ik ben begonnen met de uitvoering van de werkzaamheden, zul je mij een vergoeding betalen van 25% de overeengekomen maandelijkse som.
3. Er bestaat geen restitutie bij al betaalde gelden waaronder ook aanbetaling begrepen.

#### Artikel 8. Informatieverstreking door jou

1. Ik ontvang graag tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze alle informatie die voor de opdracht relevant is. Denk hierbij in ieder geval aan, maar niet beperkt tot een duidelijke en precieze uitleg over wat er van mij wordt verwacht, welke werkzaamheden ik dien te verrichten, gedetailleerde wensen, benodigde inloggegevens.
2. Jij staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan mij ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden. Ook als ze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit. Jij vrijwaart mij voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan hetgeen in dit artikel gestelde.
3. Als van toepassing en voor zover jij dit verzoekt retourneer ik jou de gewenste bescheiden en gegevens.
4. Stel jij de gewenste gegevens en bescheiden niet, niet tijdig of niet behoorlijk beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op of wordt er een deadline gemist, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor jouw rekening, nooit voor mijn rekening.

#### Artikel 9. Uitvoering overeenkomst

1. Ik voer de overeenkomst naar mijn beste inzicht en vermogen uit.
2. De uitvoering gebeurt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord.
3. Het is jouw eigen verantwoordelijkheid dat ik tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst. Kan ik niet tijdig beginnen aan de overeenkomst door jouw toedoen, dan kun je mij dat niet toerekenen.
4. Ik heb het recht om werkzaamheden eventueel te laten verrichten door derden.

#### Artikel 10. Duur overeenkomst

1. Onze overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of tenzij wij uitdrukkelijk én schriftelijk anders hebben afgesproken.

2. Bepaalde tijd betekent dat onze overeenkomst eindigt door volbrenging of op het door ons overeengekomen tijdstip en dat de overeenkomst niet tussentijds opzegbaar is, tenzij anders afgesproken. De overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd of geannuleerd.
3. Zijn wij een overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd, dan spreken wij af dat de overeenkomst kan worden opgezegd door ons allebei, met inachtneming van een opzegtermijn van **twee maanden**. Als de opzegperiode niet in acht wordt genomen, zul je mij de nog resterende uren van de maand uitbetalen.
4. Als wij gedurende de overeenkomst voor de afronding van bepaalde taken een termijn hebben afgesproken, dan is dit voor mij nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van die termijn moet jij mij schriftelijk in gebreke stellen, waarin je mij een redelijke termijn geeft om na te komen.

#### Artikel 11. Wijziging overeenkomst & meerwerk

1. Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is om de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen wij op tijd en in onderling overleg de overeenkomst aan. Als het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor wordt beïnvloed, laat ik jou dat zo spoedig mogelijk weten.
2. Als wij een vast bedrag hebben afgesproken, laat ik jou weten in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit bedrag tot gevolg heeft.

#### Artikel 12. Ontbinding overeenkomst

1. Ik mag de overeenkomst ontbinden bij omstandigheden die zodanig zijn dat nakoming van de overeenkomst of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer van mij kan worden gevergd. Een situatie zoals bedoeld in dit artikel doet zich in elk geval voor als er zich één situatie voordoet of er zich meerdere situaties voordoen, waarbij jij jouw afspraken niet nakomt.
2. Bij ontbinding van de overeenkomst zijn mijn vorderingen op jou direct opeisbaar. Als jij nakoming van verplichtingen opschort, behoud ik mijn aanspraken uit de wet en overeenkomst met het recht schadevergoeding te vorderen.

#### Artikel 13. Overmacht

1. Van overmacht aan mijn zijde is sprake als ik word verhinderd om mijn verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot internetstoring, virusinfecties of hack, stroomstoring, weersomstandigheden, natuurrampen, verkeersstoring, epidemieën en pandemieën, stakingen, diefstal, brand, ziekte van mij, overheidsmaatregelen en fouten in software of (online) diensten van derden.
2. Onder overmacht versta ik ook iedere gebeurtenis of omstandigheid ten gevolge waarvan nakoming door mij zo bezwaarlijk en/of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheid ten tijde van het aangaan van de overeenkomst dat nakoming in redelijkheid niet meer van mij kan worden verlangd, alsook een niet-toerekenbare tekortkoming van derden waar ik van afhankelijk ben.
3. Voor zolang de overmacht duurt, mag ik mijn verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Als de overmacht periode langer duurt dan **60 dagen**, hebben wij allebei het recht om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Wij zijn dan niet verplicht om eventuele schade als gevolg van overmacht aan elkaar te vergoeden. Ook niet als wij door die overmacht een bepaald voordeel genieten.
4. Voor zover ik op het moment waarop de overmacht begon, gedeeltelijk mijn verplichtingen al ben nagekomen of die nog wel zou kunnen nakomen, heb ik het recht om eventueel dat gedeelte al te declareren. Jij bent dan gehouden om die declaratie te voldoen alsof het een aparte overeenkomst zou zijn.

#### Artikel 14. Overdracht van rechten

1. Rechten uit onze overeenkomst kunnen niet worden overgedragen zonder wederzijdse en schriftelijke instemming.

#### Artikel 15. Mijn aansprakelijkheid

1. Wij zijn een overeenkomst met dienstverlenend karakter aangegaan. Hoewel ik mij tot het uiterste zal inspannen om een goed resultaat te behalen houdt onze overeenkomst voor mij een inspanningsverplichting in, geen resultaatsverplichting. Ik kan dus niet aansprakelijk worden gesteld als het resultaat niet voldoet aan jouw verwachtingen.
2. Ik ben niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij opzet of bewuste roekeloosheid.
3. Mocht ik al aansprakelijk zijn voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst, dan is aansprakelijkheid steeds beperkt tot het bedrag dat in een bepaald geval door de gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitbetaald. Dit bedrag wordt vermeerderd met het eigen risico volgens die polis.

4. De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook als ik aansprakelijk word gesteld voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet deugdelijk functioneren van de mij bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken.
5. Ik ben niet aansprakelijk voor schade van welke aard of uit welken hoofde ook, veroorzaakt door (online) diensten of software van derde partijen. Ook niet voor enige schade van welke aard dan ook geleden door jou die verband houdt met het (niet) functioneren van jouw apparatuur, programmatuur of (internet)verbindingen.
6. Jij zorgt voor voldoende beveiliging van jouw data, onder meer door middel van het maken van back-ups. Ik ben nooit aansprakelijk voor dataverlies. Jij bent gehouden om kopieën van door jou verstrekte gegevens onder je te houden tot de opdracht is vervuld.
7. Jij bent zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die jij neemt, al dan niet naar aanleiding van mijn advies.
8. Aansprakelijkheid voor gevolgschade is uitgesloten. Onder gevolgschade versta ik in ieder geval: winstderving, gemiste besparingen, omzetverlies, kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, verlies of beschadiging van data, vertragingsschade, reputatieschade en opgelegde boetes.
9. Jij vrijwaart mij tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door mij geleverde diensten.
10. Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van jou richting mij vervallen in ieder geval na één jaar na het moment, waarop jij bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

#### Artikel 16. Klachten

1. Jij bent verplicht klachten over mijn werkzaamheden direct, maar uiterlijk binnen *een maand na afronding* van mijn werkzaamheden aan mij te melden via [caro@shiftos.nl](mailto:caro@shiftos.nl). De klacht bevat een gedetailleerde omschrijving, zodat ik adequaat kan reageren.
2. Als een klacht gegrond is zal ik de werkzaamheden alsnog verrichten zoals afgesproken, tenzij dit voor jou aantoonbaar zinloos is geworden. In dat geval ben ik slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 15.
3. Klachten over de door mij uitgevoerde werkzaamheden schorten jouw betalingsverplichting niet op. En, een klacht kan er niet toe leiden dat ik gehouden ben om andere werkzaamheden te verrichten dan afgesproken.

#### Artikel 17. Intellectueel eigendom

1. Tenzij schriftelijk anders afgesproken, behoud ik alle intellectuele absolute rechten op alle ontwerpen, tekeningen, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen, maquettes, etc... Deze rechten mogen niet zonder mijn schriftelijke toestemming worden gekopieerd, aan derden getoond en/of ter beschikking gesteld of op andere wijze dan voor het doel van onze overeenkomst worden gebruikt.

#### Artikel 18. Geheimhouding

1. Wij zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die wij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben gekregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de ander is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard. Informatie over elkaars onderneming, klanten en partijen zijn altijd vertrouwelijk.
2. Als een van ons op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken en een van ons zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of recht van verschoning, dan is diegene niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en mag dit niet leiden tot ontbinding van de overeenkomst.

#### Artikel 19. Naleving AVG

1. Ik verwerk persoonsgegevens alleen in het kader van onze overeenkomst. Ik verwerk (persoons)gegevens niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van onze overeenkomst. De voorgenoemde verwerking is passend bij de overeenkomst, tenzij ik op grond van de wet- of regelgeving verplicht ben anders te handelen.
2. Hoe ik met (persoons)gegevens om ga is te lezen in mijn privacybeleid op mijn website: [www.shiftos.nl](http://www.shiftos.nl).
3. Mocht het voor de uitvoering van de opdracht nodig zijn, dan sluiten wij samen een verwerkersovereenkomst af.

#### Artikel 20. Toepasselijk recht & bevoegde rechter

1. Op iedere overeenkomst tussen ons is alleen het Nederlands recht van toepassing.
2. Als wij een geschil hebben, dan zullen we eerst proberen om daar onderling en in goed overleg uit te komen.
3. Komen wij samen niet uit ons geschil, dan is de rechter van Rechtbank Gelderland, locatie Tiel exclusief bevoegd om kennis te nemen van ons geschil, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.