



Algemene voorwaarden

Artikel 1 Definities.

- 1.1. *Elleny Web & Office Support*: Elleny Web & Office Support - Ellen van 't Schip, Virtual Assistant (hierna genoemd Elleny Web & Office Support), gevestigd te 's Gravenzande onder KvK nr. 51784262.
- 1.2. *Klant*: degene met wie Elleny Web & Office Support een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. *Partijen*: Elleny Web & Office Support en klant samen.
- 1.4. *Consument*: een klant die tevens een individu is en die als privé persoon handelt.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden.

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van diensten of producten door of namens Elleny Web & Office Support.
- 2.2. Partijen kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als zij dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.3. Partijen sluiten de toepasselijkheid van aanvullende en/of afwijkende algemene voorwaarden van de klant of van derden uitdrukkelijk uit.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes.

- 3.1. Aanbiedingen en offertes van Elleny Web & Office Support zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders vermeld.
- 3.2. Een aanbod of offerte is maximaal veertien (14) dagen geldig, tenzij een andere aanvaardingstermijn in het aanbod of de offerte staat vermeld.
- 3.3. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
- 3.4. Aanbiedingen en offertes gelden niet voor nabestellingen, tenzij partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 4 Aanvaarding.

- 4.1. Bij aanvaarding van een vrijblijvende offerte of aanbieding, behoudt Elleny Web & Office Support zich het recht voor om de offerte of het aanbod alsnog binnen twee (2) dagen na ontvangst van de aanvaarding in te trekken, zonder dat de klant hieraan enige rechten kan ontnemen.
- 4.2. Mondelinge aanvaarding van de opdrachtgever verbindt Elleny Web & Office Support slechts, nadat de klant deze schriftelijk (of elektronisch) heeft bevestigd.

Artikel 5 Prijzen.

- 5.1. Alle prijzen die Elleny Web & Office Support hanteert zijn in euro's, exclusief btw en exclusief eventuele overige kosten zoals reis-, verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen.
- 5.2. Alle prijzen die Elleny Web & Office Support hanteert voor haar producten of diensten op haar website of die anderszins kenbaar zijn gemaakt, kan Elleny Web & Office Support te allen

tijde wijzigen.

5.3. De prijs met betrekking tot een dienstverlening wordt door Elleny Web & Office Support vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of overeengekomen.

5.4. De prijs wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Elleny Web & Office Support, geldend voor de periode waarin zij de werkzaamheden verricht, tenzij een afwijkend uurtarief is overeengekomen.

5.5. Indien partijen voor een dienstverlening door Elleny Web & Office Support een totaalbedrag zijn overeengekomen, is dit altijd een richtprijs, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk een vaste prijs, waarvan niet kan worden afgeweken, zijn overeengekomen.

5.6. Elleny Web & Office Support mag haar prijzen jaarlijks aanpassen.

5.7. Voorafgaand aan de ingang van een prijsaanpassing zal Elleny Web & Office Support dit mededelen aan de klant.

5.8. De klant heeft het recht om de overeenkomst met Elleny Web & Office Support op te zeggen indien hij niet akkoord gaat met de prijsverhoging.

Artikel 6 Betalingen en Betalingstermijn.

6.1 Elleny Web & Office Support mag bij het aangaan van de overeenkomst een aanbetaling tot 50% van het afgesproken bedrag verlangen.

6.2. Klant moet een betaling achteraf binnen 14 dagen na levering hebben voldaan.

6.3. De betalingstermijn die Elleny Web & Office Support hanteert, zijn fatale betalingstermijnen. Dit betekent dat indien de klant het afgesproken bedrag niet uiterlijk op de laatste dag van de betalingstermijn heeft betaald, hij automatisch in verzuim en gebreke is, zonder dat Elleny Web & Office Support aan de klant een aanmaning hoeft te sturen of in gebreke hoeft te stellen.

6.4. Elleny Web & Office Support mag een levering afhankelijk stellen van de onmiddellijke betaling dan wel een zekerheidstelling eisen voor het totale bedrag van de diensten of producten.

Artikel 7 Gevolgen niet tijdig betalen.

7.1. Betaalt de klant niet binnen de overeengekomen termijn, dan volgt er een herinnering. Na een tweede en laatste herinnering, die niet later is dan twee maanden na de overeengekomen termijn, is Elleny Web & Office Support gerechtigd de wettelijke rente van 2% per maand voor niet-handelstransacties en de wettelijke rente van 8% voor handelstransacties in rekening te brengen vanaf de dag dat de klant in verzuim is, waarbij een gedeelte van een maand voor een hele maand wordt gerekend.

7.2. Wanneer de klant in verzuim is, is hij of zij bovendien buitengerechtelijke incassokosten en eventuele schadevergoeding verschuldigd aan Elleny Web & Office Support.

7.3. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

7.4. Wanneer de klant niet tijdig betaalt, mag Elleny Web & Office Support haar verplichtingen opschorten totdat de klant aan zijn of haar betalingsverplichting heeft voldaan.

7.5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de klant, zijn de vorderingen van Elleny Web & Office Support op de klant direct opeisbaar.

7.6. Weigert de klant zijn of haar medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door Elleny Web & Office Support, dan is hij of zij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan Elleny Web & Office Support te betalen.

Artikel 8 Herroepingsrecht.

8.1. Indien er sprake is van een consumentenkoop, overeenkomstig de Wet verkoop op afstand, mag een consument een online aankoop binnen 14 dagen na aankoop zonder opgave van reden ongedaan maken. Dit herroepingsrecht geldt niet wanneer:

- a. een dienst logies, een reis, een restaurantbedrijf, vervoer, een cateringopdracht of een vorm van vrijetijdsbesteding betreft.
- b. het een spoedoperatie betreft
- c. het weddenschappen en/of loterijen betreft
- d. de consument heeft afgezien van zijn herroepingsrecht.
- e. het een dienst betreft die met instemming van de klant volledig wordt uitgevoerd binnen de

bedenktijd en waarbij de opdrachtgever uitdrukkelijk heeft verklaard van zijn herroepingsrecht af te zien.

8.2. De bedenktijd van 14 dagen in lid 1 begint:

- a. zodra de consument een overeenkomst tot levering van een dienst heeft gesloten
- b. zodra de consument bevestigd heeft dat hij digitale inhoud via internet gaat afnemen.

8.3. De consument kan gebruik maken van zijn bedenktijd door een mail met dat onderwerp te sturen naar info@elleny.nl.

Artikel 9 Opschortingsrecht.

9.1. Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

Artikel 10 Verrekening.

10.1. Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van zijn of haar recht om een schuld aan Elleny Web & Office Support te verrekenen met een vordering op Elleny Web & Office Support.

Artikel 11 Garantie.

11.1. Wanneer partijen een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor Elleny Web & Office Support enkel inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

Artikel 12 Uitvoering van de overeenkomst.

12.1. Elleny Web & Office Support voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.

12.2. Elleny Web & Office Support heeft het recht om de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden.

12.3. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot door de klant.

12.4. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat Elleny Web & Office Support tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst. Kan Elleny Web & Office Support niet tijdig beginnen met de opdracht en vloeien daar extra kosten uit voort dan komen deze voor rekening van de klant.

Artikel 13 Informatieverstrekking door de klant.

13.1. De klant stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan Elleny Web & Office Support.

13.2. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.

13.3. Indien en voor zover de klant dit verzoekt, retourneert Elleny Web & Office Support de betreffende bescheiden.

13.4. Stelt de klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Elleny Web & Office Support redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de klant.

Artikel 14 Duur van de overeenkomst.

14.1. De overeenkomst tussen partijen wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

14.2. Zijn partijen binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn moet de klant Elleny Web & Office Support schriftelijk in gebreke stellen.

Artikel 15 Opzeggen overeenkomst voor onbepaalde tijd.

15.1. De klant kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 16 Intellectueel eigendomsrecht.

16.1. Het auteursrecht, of enig ander intellectueel eigendomsrecht op, door of namens opdrachtnemer geproduceerde voorstellen, content, concepten, producten of andere onderdelen van haar diensten berust bij opdrachtnemer. Voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst verleent opdrachtnemer aan opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de intellectuele eigendomsrechten op de werken. Het is opdrachtgever niet toegestaan de werken op een andere wijze als overeengekomen te gebruiken, tenzij daartoe separate afspraken met opdrachtnemer zijn gemaakt waarbij het wel is toegestaan. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever voor alle aanspraken van derden en daaruit voortvloeiende vorderingen van derden die betrekking hebben op het gebruik door opdrachtgever van de door opdrachtnemer aan opdrachtgever verstrekte materialen en gegevens en de daarop rustende intellectuele eigendomsrechten.

16.2. De intellectuele eigendomsrechten op materialen en gegevens die opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, blijven berusten bij opdrachtgever of haar licentiegevers. Voor zover noodzakelijk voor uitvoering van de overeenkomst verleent opdrachtgever aan opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst een beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de intellectuele eigendomsrechten. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden en daaruit voortvloeiende vorderingen van derden die betrekking hebben op het gebruik door opdrachtnemer van de door opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekte materialen en gegevens en de daarop rustende intellectuele eigendomsrechten.

Artikel 17 Vrijwaring.

17.1. De klant vrijwaart Elleny Web & Office Support tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door Elleny Web & Office Support geleverde producten en/of diensten.

Artikel 18 Klachten.

18.1. De klant dient een door Elleny Web & Office Support geleverd product of verleende dienst zo spoedig mogelijk te onderzoeken op eventuele tekortkomingen.

18.2. Beantwoordt een geleverd product of verleende dienst niet aan hetgeen de opdrachtgever redelijkerwijs van de overeenkomst mocht verwachten, dan dient de klant Elleny Web & Office Support daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen veertien (14) dagen na constatering van de tekortkomingen, op de hoogte te stellen.

18.3. Consumenten dienen Elleny Web & Office Support uiterlijk binnen dertig (30) dagen na constatering van de tekortkomingen hiervan op de hoogte te stellen.

18.4. De klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat Elleny Web & Office Support in staat is hierop adequaat te reageren.

18.5. De klant dient aan te tonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen partijen.

18.6. Indien een klacht betrekking heeft op lopende werkzaamheden, kan dit er in ieder geval niet toe leiden dat Elleny Web & Office Support gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan welke zijn overeengekomen.

18.7. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de klant niet op.

Artikel 19 Ingebrekestelling.

19.1. De klant dient een eventuele ingebrekestelling schriftelijk kenbaar te maken aan Elleny Web & Office Support.

19.2. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat een ingebrekestelling Elleny Web & Office Support ook daadwerkelijk op tijd bereikt.

Artikel 20 Hoofdelijke aansprakelijkheid klant.

20.1. Als Elleny Web & Office Support een overeenkomst aangaat met meerdere klanten, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de afspraken die voortvloeien uit de overeenkomst met Elleny Web & Office Support.

Artikel 21 Aansprakelijkheid Elleny Web & Office Support.

21.1. Elleny Web & Office Support is uitsluitend aansprakelijk voor schade die de klant lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.

21.2. Indien Elleny Web & Office Support aansprakelijk is voor schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een onderliggende overeenkomst.

21.3. Elleny Web & Office Support is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.

21.4. Indien Elleny Web & Office Support aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald. Bij gebreke van (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

21.5. Alle voorbeelden, zoals afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen en omschrijvingen op de website en/of ieder ander middel zijn slechts indicatief en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en/of (gedeeltelijke) ontbinding en/of opschorting van de overeenkomst.

Artikel 22 Vervaltermijn schadevergoeding.

22.1. Elk recht van de klant op schadevergoeding van Elleny Web & Office Support vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt het bepaalde in artikel 6:89 BW niet uitgesloten.

Artikel 23 Ontbinding.

23.1. De klant heeft het recht de overeenkomst te ontbinden wanneer Elleny Web & Office Support toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn of haar verplichtingen, tenzij deze tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding niet rechtvaardigt.

23.2. Is de nakoming van de verplichtingen door Elleny Web & Office Support niet blijvend of tijdelijk onmogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat Elleny Web & Office Support in verzuim is.

23.3. Elleny Web & Office Support heeft het recht de overeenkomst met de klant te ontbinden, indien de klant zijn of haar verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel indien Elleny Web & Office Support kennis heeft genomen van omstandigheden die haar goede grond geven om te vrezen dat de klant zijn of haar verplichtingen niet behoorlijk zal nakomen.

Artikel 24 Overmacht.

24.1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 BW geldt dat een tekortkoming van Elleny Web & Office Support in de nakoming van enige verplichting ten aanzien van de klant niet aan Elleny Web & Office Support kan worden toegerekend wanneer er sprake is van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan een van de wil van Elleny Web & Office Support onafhankelijke situatie, waardoor de nakoming van haar verplichtingen ten aanzien van de klant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van Elleny Web & Office Support kan worden verlangd.

24.2. Tot de in lid 1 genoemde overmacht worden ook - doch niet uitsluitend - gerekend: noodtoestand (zoals burgeroorlog, opstand, rellen, natuurrampen, etc.); wanprestaties en overmacht van toeleveranciers, bezorgers of andere derden; onverwachte stroom-, elektriciteits-, internet-, computer- en telecomstoringen; computervirussen, stakingen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.

24.3. Elleny Web & Office Support behoudt zich in het geval van overmacht het recht voor haar

verplichtingen op te schorten en is tevens gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel te vorderen dat de inhoud van de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat uitvoering mogelijk blijft. In geen geval is Elleny Web & Office Support gehouden enige boete of schadevergoeding te betalen.

24.4. Vanaf het moment dat een overmacht tenminste dertig (30) kalenderdagen heeft geduurd, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.

24.5. Indien Elleny Web & Office Support 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 geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de klant gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 25 Wijzigen van de overeenkomst.

25.1. Indien het voor de uitvoering ervan nodig is om na het sluiten van de overeenkomst deze te wijzigen, kunnen partijen de overeenkomst schriftelijk aanpassen.

Artikel 26 Wijzigen algemene voorwaarden.

26.1. Elleny Web & Office Support is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

26.2. Wijzigingen van ondergeschikt belang mogen te allen tijde worden doorgevoerd.

26.3. Ingrijpende wijzigingen zal Elleny Web & Office Support zoveel mogelijk vooraf met de klant bespreken.

26.4. Consumenten zijn gerechtigd bij een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden de onderliggende overeenkomst op te zeggen.

Artikel 27 Overgang van rechten.

27.1. De klant kan geen rechten uit een overeenkomst tussen partijen aan derden overdragen zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Elleny Web & Office Support.

27.2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals in artikel 3:83 lid 2 BW.

Artikel 28 Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid.

28.1. Wanneer één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan tast dit de overige bepalingen van deze voorwaarden niet aan.

28.2. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat Elleny Web & Office Support bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

Artikel 29 Gegevensbeheer.

29.1. Indien de klant en/of consument zich als zodanig laat registreren bij Elleny Web & Office Support, dan worden de gegevens opgenomen in het klantenbestand van Elleny Web & Office Support. Elleny Web & Office Support houdt zich aan de Wet Persoonsregistraties en zal de gegevens niet verstrekken aan derden.

29.2. Elleny Web & Office Support respecteert de privacy van de gebruikers van de website www.elleny.nl en draagt zorg voor een vertrouwelijke behandeling conform de privacyverklaring van de persoonlijke gegevens.

Artikel 30 Toepasselijk recht en bevoegde rechter.

30.1. Op deze algemene voorwaarden en iedere onderliggende overeenkomst tussen partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

30.2. De rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Elleny Web & Office Support is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen, voortvloeiende uit een overeenkomst tussen partijen, welke niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, tenzij de wet iets anders bepaalt.

Opgesteld: april 2024.