



Artikel 1 Definities

1. RianneBusinessSupport, gevestigd te Rheden en ingeschreven onder KvK-nummer 82532230, wordt aangeduid als RianneBusinessSupport.
2. De wederpartij wordt aangeduid als klant.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst op grond waarvan RianneBusinessSupport tegen betaling werkzaamheden voor klant verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden van RianneBusinessSupport waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
2. Van toepassing is steeds de laatste toegezonden en geaccepteerde versie van de algemene voorwaarden.
3. De voorwaarden zijn ook van toepassing op de door RianneBusinessSupport ingeschakelde derden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Wanneer één of meerdere bepalingen geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigbaar, blijven de overige bepalingen wel van toepassing.

Artikel 3 Offertes

1. Wanneer er in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 14 kalenderdagen. De offerte dient schriftelijk te worden bevestigd. Met acceptatie van de offerte wordt ook akkoord gegaan met de algemene voorwaarden.
2. RianneBusinessSupport kan niet worden gehouden aan de offerte wanneer klant kon begrijpen dat de offerte of een deel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Werkzaamheden buiten de offerte om worden aangemerkt als meerwerk en worden als zodanig gefactureerd.

Artikel 4 Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen anders overeenkomen.
2. De vermelde prijzen in de offerte zijn exclusief btw en bijkomende kosten zoals reiskosten en materiaalkosten.
3. RianneBusinessSupport biedt verschillende abonnementen aan waarin een vast aantal uren is opgenomen, startend vanaf 4 uur per kalenderweek. De minimale afname bedraagt 1 kalendermaand.
4. De eerste kalendermaand wordt aangemerkt als proefperiode, waarna het abonnement telkens verlengd kan worden met de periode waarvoor het abonnement is afgesloten. Particulieren kunnen het abonnement, na de eerste stilzwijgende verlenging, op ieder moment opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van maximaal een kalendermaand. Wanneer de overeenkomst voor onbepaalde tijd wordt aangegaan, komt hen dit opzegrecht direct toe.



5. Wanneer er geen pakketprijs is opgenomen, wordt de prijs berekend op basis van het gebruikelijke uurtarief van RianneBusinessSupport. Vooraf wordt een schatting van het aantal uren gemaakt, maar hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. De daadwerkelijk gemaakte uren worden in rekening gebracht.
6. Werkzaamheden buiten de offerte om worden aangemerkt als meerwerk. Deze worden alleen uitgevoerd na toestemming van klant en apart gefactureerd.
7. RianneBusinessSupport heeft het recht om haar tarieven te verhogen. Wanneer zij dit doet binnen 3 kalendermaanden na het aangaan van de overeenkomst, heeft de particuliere klant recht op ontbinding van de overeenkomst.
8. Het vorige lid is niet van toepassing wanneer de overeenkomst b2b is aangegaan en het een lopende overeenkomst op basis van een pakket betreft. Klant komt het recht toe de overeenkomst te ontbinden vanaf het moment van de tariefverhoging.
9. RianneBusinessSupport is gerechtigd een aanbetaling te vragen, waarbij een deel van de totaalprijs in rekening wordt gebracht. Na voldoening van de opdracht zal het overige deel in rekening worden gebracht.
10. Bij afname van een abonnement wordt deze maandelijks gefactureerd. RianneBusinessSupport heeft het recht om haar verplichtingen op te schorten, totdat een volgende betaling door klant is voldaan.
11. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij op de factuur een andere termijn staat aangegeven of partijen hier schriftelijk andere afspraken over hebben gemaakt.
12. Wanneer klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van de factuur, is klant van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente wordt berekend vanaf het moment dat klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
13. Nadat er een ingebrekestelling is verstuurd en klant in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor rekening van klant.
14. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling zijn de vorderingen van RianneBusinessSupport op klant onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 5 Informatieverstrekking

1. Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de overeenkomst relevant is tijdig beschikbaar.
2. Klant staat ervoor in dat alle informatie juist, volledig en betrouwbaar is, ook wanneer de informatie van een derde komt.
3. RianneBusinessSupport zal alle verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.
4. Wanneer klant de informatie niet op tijd verstrekt en de opdracht hierdoor vertraging oploopt waardoor extra kosten ontstaan, komt dit voor rekening van klant.
5. Klant vrijwaart RianneBusinessSupport van elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan de afspraken opgenomen in dit artikel.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

1. RianneBusinessSupport voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het resultaat dat klant beoogde.



2. RianneBusinessSupport is bevoegd om bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.
3. Klant dient de benodigde bevoegdheden zoals inloggegevens aan RianneBusinessSupport te overhandigen.
4. Wanneer er een deadline is verbonden aan de uitvoering van de overeenkomst, is het aan RianneBusinessSupport om te beoordelen of de deadline haalbaar is.
5. RianneBusinessSupport werkt vanaf eigen locatie, tenzij partijen anders overeenkomen.
6. RianneBusinessSupport maakt bij de uitoefening van haar werkzaamheden gebruik van haar eigen materialen.
7. RianneBusinessSupport zal geen opdrachten uitoefenen die in strijd zijn met de wet of haar professionaliteit.

Artikel 7 Wijziging en annulering

1. Wanneer partijen tijdens de uitvoering van de overeenkomst aanpassingen wensen, wordt daarvoor een nieuwe offerte opgemaakt.
2. RianneBusinessSupport heeft het recht om de overeenkomst te beëindigen wanneer nieuwe feiten of omstandigheden zijn ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring in de vertrouwensrelatie. RianneBusinessSupport is in een dergelijk geval niet gehouden tot een schadevergoeding.
3. Wanneer onvoorziene omstandigheden zich voordoen en RianneBusinessSupport hierdoor verhinderd is de opdracht uit te voeren, kan RianneBusinessSupport de overeenkomst onderbreken of verplaatsen. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van ziekte en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen, welke voor een behoorlijke uitoefening van de overeenkomst nodig zijn.
4. Wanneer RianneBusinessSupport verhinderd is de opdracht uit te voeren, zal zij zich inspannen om de werkzaamheden te verplaatsen naar een ander moment. Indien dit niet mogelijk is, zal zij zorgen voor vervanging. Indien niet tot een passende oplossing gekomen kan worden, heeft klant recht op ontbinding.
5. Annulering door klant is enkel schriftelijk mogelijk. Klant kan de overeenkomst tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos ontbinden, tenzij de werkzaamheden binnen de eerder genoemde 14 kalenderdagen zijn uitgevoerd, of de overeenkomst b2b is aangegaan.
6. Buiten de wettelijke bedenktijd gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:
 - o Voorafgaand aan de overeenkomst:
 - i. Bij annulering tussen 30 en 7 kalenderdagen voorafgaand aan de opdracht wordt 20% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht.
 - ii. Bij annulering binnen 7 kalenderdagen voorafgaand aan de opdracht wordt 35% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht.
7. Bij tussentijdse annulering worden de tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren onmiddellijk opeisbaar, eventueel vermeerderd met een percentage van 20% van datgene wat nog openstaat.
8. Het is klant niet toegestaan om bij tussentijdse annulering het tot dan toe gemaakte werk te gebruiken, tenzij het gehele bedrag alsnog wordt voldaan.

9. Wanneer RianneBusinessSupport en klant een langdurige overeenkomst voor onbepaalde tijd aangaan, geldt een opzegtermijn van 1 kalendermaand.
10. Eventuele gemaakte kosten voor derde partijen door RianneBusinessSupport kunnen worden doorberekend aan klant.

Artikel 8 Overmacht

1. In geval van overmacht kunnen partijen de overeenkomst onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen. Gedacht kan worden aan ziekte, ongevallen, brand, een pandemie of overheidsmaatregelen.
2. In geval van een b2c-overeenkomst kan klant niet verplicht worden de overeenkomst te verplaatsen. De verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst worden opgeschort, zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Wanneer deze situatie zich voordoet, zoeken partijen samen naar een oplossing. Wanneer de situatie voortduurt zonder een passende oplossing, hebben partijen het recht om de overeenkomst te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden opeisbaar.
3. In geval van een b2b-overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen. De betalingsverplichting blijft in stand, tenzij dit anders is overeengekomen.
4. Wanneer klant de overeenkomst wil verplaatsen wegens Covid-19, maar de overheidsmaatregelen de voortzetting van de overeenkomst, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, is RianneBusinessSupport gerechtigd de kosten die samengaan met de verplaatsing in rekening te brengen.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. RianneBusinessSupport is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. RianneBusinessSupport is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat onjuiste gegevens zijn doorgegeven door klant.
3. RianneBusinessSupport is niet aansprakelijk voor handelingen, nalatingen en vertragingen door derden.
4. RianneBusinessSupport is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van persoonlijke eigendommen.
5. RianneBusinessSupport is niet aansprakelijk voor tekstinhoudelijke fouten.
6. RianneBusinessSupport is niet aansprakelijk voor fouten wanneer klant goedkeuring heeft gegeven, of hiervoor in de gelegenheid is gesteld maar hier geen gebruik van heeft gemaakt.
7. RianneBusinessSupport is niet aansprakelijk voor situaties die buiten haar bereik liggen.
8. RianneBusinessSupport is niet verantwoordelijk voor het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van rechten van derden. Klant bevestigt dat alle stukken die aan RianneBusinessSupport worden geleverd eigendom zijn van klant.
9. Klant is eindverantwoordelijk voor het controleren van de kwaliteit van de content en voor het maken van back-ups.



10. RianneBusinessSupport is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste toestemming volgens de AVG en overige wettelijke vereisten waar klant aan dient te voldoen.
11. RianneBusinessSupport is niet aansprakelijk voor gevolgen van eventuele aanpassingen door derden of door klant in de door haar verrichte werkzaamheden.
12. In het geval dat RianneBusinessSupport schadevergoeding is verschuldigd aan klant voor het veroorzaken van directe schade, bedraagt de schadevergoeding niet meer dan het bedrag dat een afgesloten verzekering uitkeert. Wanneer de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door RianneBusinessSupport aan klant in rekening is gebracht in de afgelopen 2 kalendermaanden, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.
13. Klant vrijwaart RianneBusinessSupport tegen aanspraken van derden die verband houden met de door RianneBusinessSupport geleverde diensten.

Artikel 10 Intellectueel eigendom

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door RianneBusinessSupport ter beschikking gestelde materialen, advies en content berusten bij RianneBusinessSupport. Het is klant nadrukkelijk niet toegestaan om content te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen buiten de verleende licentie om, zonder voorafgaande toestemming.
2. Klant komt een publicatierecht toe van geleverde content, na volledige betaling van het verschuldigde bedrag, voor de doeleinden en media zoals vooraf overeengekomen.
3. Klant is niet gerechtigd de content te gebruiken voor andere doeleinden dan vooraf overeengekomen en andere media dan die zij zelf in eigendom hebben zonder aanvullende licentie aan te schaffen. De content is enkel bedoeld voor klant, nadrukkelijk niet om verder te verspreiden. Het staat klant wel vrij om de voor haar gemaakte social media content te publiceren.
4. Er mogen door klant geen wijzigingen worden aangebracht in het werk van RianneBusinessSupport, tenzij anders overeengekomen.
5. Wanneer in strijd met dit artikel wordt gehandeld, wordt dit aangemerkt als een inbreuk op het auteursrecht. Bij inbreuk komt RianneBusinessSupport een vergoeding toe ter hoogte van ten minste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding, zonder het recht te verliezen op de vergoeding van de overige geleden schade.

Artikel 11 Levering

1. RianneBusinessSupport spant zich in om de gewenste werkzaamheden zo spoedig mogelijk te leveren.
2. De geschatte levertermijn die partijen zijn overeengekomen dient in acht te worden genomen, maar aan deze inschatting kunnen geen rechten worden ontleend.
3. Aanvullende eisen van klant leveren meerwerk op.



4. Na het ontvangst van de content is klant verantwoordelijk voor het maken van een back-up.

Artikel 12 Bijzondere bepalingen

1. Beide partijen zijn gehouden tot de geheimhouding van vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst hebben verkregen.

Artikel 13 Klachten

1. Klant dient klachten over de geleverde diensten binnen 5 werkdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken. RianneBusinessSupport streeft ernaar binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.
2. Indien de klacht later bekend wordt gemaakt, zullen wijzigingen worden doorgevoerd op basis van het gebruikelijke uurtarief.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 14 Geschilbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen doen enkel een beroep op de rechter nadat zij zich hebben ingespannen het geschil onderling te beslechten.
3. De geschillen worden beslecht in het arrondissement waarin RianneBusinessSupport is gevestigd, tenzij de wet anders bepaalt.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen 12 kalendermaanden.