

Algemene voorwaarden

Supportiful | Virtueel Assistent | Sacha van Nugteren

Wonend in de Zaanstreek

Eenmanszaak

KVK-nummer: 98048236 | BTW-nummer: NL005306116B69

info@supportiful.nl | 0618554393



Definities

- In de algemene voorwaarden verwijst 'ik' en/of 'Supportiful' naar Virtueel assistent Sacha van Nugteren.
- Als in 'jij', 'de klant' is de opdrachtgever, persoon of organisatie die de diensten afneemt van Sacha van Nugteren, Virtueel assistent van Supportiful.
- Diensten verwijzen naar alle werkzaamheden die Supportiful op zich neemt, deze zijn vastgesteld in de overeenkomst en/of offerte.

Diensten

De diensten van Supportiful zijn veelzijdig en onder te verdelen in verschillende categorieën. Dit omvat het automatiseren van processen en het optimaliseren van workflows. Daarnaast biedt Supportiful ondersteuning op het gebied van officesupport, agenda beheer, klantcommunicatie en relatiebeheer. Ook de organisatie van zakelijke bijeenkomsten, teamdagen of klantgerichte events wordt volledig verzorgd. Tot slot neemt Supportiful het regelwerk graag uit handen.

Artikel 1. Algemeen

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en diensten die worden uitgevoerd door Supportiful en de klant.
2. Door akkoord te gaan op de offerte, verklaart de klant ook akkoord te gaan met de algemene voorwaarden van Supportiful.
3. De algemene voorwaarden van Supportiful zijn altijd van toepassing en hebben voorrang boven eventuele voorwaarden van de klant.
4. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze voorafgaand de overeenkomst, schriftelijk zijn overeengekomen tussen beide partijen.
5. De klant is verantwoordelijk voor de juiste en volledige informatie te leveren die nodig zijn om de werkzaamheden te verrichten.

Artikel 2. Offertes, overeenkomsten en kosten.

1. De klant gaat schriftelijk akkoord op de offerte en overeenkomst.
2. De offerte die is opgesteld door Supportiful is 14 dagen geldig. Deze is geheel vrijblijvend en uitsluitend bedoeld voor de klant.
3. Supportiful behoudt zich het recht zonder opgave van reden de opdracht te weigeren.
4. In geval van verlenging van de opdracht zal een nieuwe offerte worden opgesteld.
5. Wijzigingen tijdens een lopende overeenkomst dienen een maand van tevoren schriftelijk te worden aangevraagd.
6. Al genoemde tarieven zijn in euro's en zijn exclusief BTW en exclusief eventueel andere belastingen en heffingen.
7. Supportiful is niet aansprakelijk voor vergissingen op de offerte, die voor de klant als begrijpelijk kunnen worden beschouwd.
8. Reiskosten, kosten aan derden en overige kosten die gemaakt worden voor de klant, kan Supportiful deze kosten in rekening brengen bij de klant.
9. Supportiful heeft de vrijheid haar werkzaamheden naar eigen inzicht te plannen en uit te voeren.

Artikel 3. Betalingen

1. Voor projecten, abonnementen en nieuwe klanten kan Supportiful een aanbetaling verlangen Dit zal vooraf worden gecommuniceerd en overeengekomen.
2. De betalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum.
3. Betalingen dienen door middel bankoverschrijving te worden voldaan.
4. Bij het uitblijven van betaling behoudt Supportiful het recht de werkzaamheden op te schorten tot deze zijn voldaan.
5. Bij een overeenkomst op basis van een uurtarief, zal het vooraf afgesproken aantal uren een schatting zijn. Bij meerwerk kan Supportiful deze extra uren in rekening brengen. Supportiful zal de klant tijdig en schriftelijk hierover informeren.
6. In een overeenkomst waarbij gebruik wordt gemaakt van een strippenkaart, komen de niet opgenomen uren te vervallen. Bij meerwerk kan Supportiful deze extra uren in rekening brengen. Supportiful zal de klant tijdig en schriftelijk hierover informeren.
7. De aanschaf van een strippenkaart dient in één keer te worden voldaan. De geldigheid gaat in op datum van betaling. Deze is drie maanden geldig voor 10uur.

8. Supportiful zet zich in de afgesproken diensten zorgvuldig en professioneel uit te voeren. Het gaat hierbij om een inspanningsverplichting, geen garantie op een bepaald resultaat. Vergoeding blijft verschuldigd voor de geleverde inspanning.
9. Supportiful behoudt het recht periodiek de prijzen aan te passen.
10. Bij het niet tijdig betalen van de facturen zal Supportiful de wettelijke rente en kosten van het incassobureau in rekening brengen.

Artikel 4. Annuleringen

1. Supportiful hanteert één maand opzegtermijn voor alle overeenkomsten, tenzij anders is vermeld. Dit dient schriftelijk te worden aangevraagd.
2. De overeenkomst tussen Supportiful en de klant kan geannuleerd worden, maar heeft geen recht op terugbetalingen of uitstel van betaling.
3. In geval van annulering door de klant binnen een maand, kunnen er annuleringskosten in rekening worden gebracht. Deze kosten zijn afhankelijk van de reeds verrichte werkzaamheden.
4. Bij overmacht kan Supportiful tijdelijk de werkzaamheden opschorten. Na het eindigen van overmacht situatie zal Supportiful de gemaakte afspraken en werkzaamheden zo spoedig mogelijk uitvoeren.
5. Als één van beide partijen ontevreden is over de samenwerking of als er onenigheid is ontstaan, mag de overeenkomst per direct worden stopgezet.

Artikel 5. Aansprakelijkheid

1. Supportiful is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door opzet, nalatigheid of fouten van de klant.
2. De klant is zelf verantwoordelijk voor goed werkende apparatuur, software en andere materialen die nodig zijn voor onze samenwerking.
3. Fouten die na de goedkeuring van de klant worden ontdekt, vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Supportiful.
4. De klant is verantwoordelijk voor het aanleveren van de juiste informatie.
5. Supportiful zal altijd professioneel en zorgvuldig al haar werkzaamheden uitvoeren. Mocht Supportiful direct aansprakelijk zijn, is dit tot het bedrag van de laatste factuur.

Artikel 6: Intellectueel eigendom

1. Alle content die door Supportiful is gemaakt. Blijven intellectueel eigendom van Supportiful, tenzij anders is afgesproken in de overeenkomst.
2. De klant mag de gemaakte content niet doorverkopen aan derde of wijzigen.

Artikel 7: Klachten

1. Klachten over de geleverde diensten en werkzaamheden van Supportiful moeten binnen 7 kalenderdagen schriftelijk kenbaar gemaakt worden. Supportiful krijgt hierna 14 kalenderdagen om hierop te reageren.
2. De betalingsverplichting wordt niet opgeschort na het indienen van de klacht.
3. Als blijkt dat de klacht gegrond is, zal er terugbetaling plaats via Supportiful.
4. Supportiful zal altijd zorgen voor een goede oplossing en nette afwikkeling van de klacht.

Artikel 8. Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht om alle informatie en klantgegevens zorgvuldig te bewaren en vertrouwelijk te behandelen.

Artikel 9. Rechten en geschillen

1. Op alle overeenkomsten tussen Supportiful en de klant is het Nederlandse recht van toepassing.
2. Bij een geschil proberen Supportiful en de klant het eerst onderling tot een overeenkomst te komen. Indien het onderlinge overleg geen oplossing biedt, zal het geschil worden voorgelegd aan de rechtbank in de regio van Supportiful