



Algemene voorwaarden van Zo Lijn Virtual Assistant Support

Artikel 1 Algemeen

Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Zo Lijn, gevestigd te Amersfoort, hierna te noemen “Opdrachtnemer”, en een Opdrachtgever, waarop Opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Als één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige dat in deze algemene voorwaarden bepaald is volledig van toepassing. Opdrachtnemer en de Opdrachtgever zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan moet uitleg gebeuren naar de strekking van deze bepalingen.

Als zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan moet deze situatie worden beoordeeld naar de strekking van deze algemene voorwaarden.

Als Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden vraagt, betekent dit niet dat de bepalingen niet van toepassing zijn, of dat Opdrachtnemer op enige manier het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 2 Offertes, aanbiedingen

Alle offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Als geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de aanbieding altijd na 30 dagen.

Opdrachtnemer kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden als de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte of aanbieding, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

Als de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Opdrachtnemer daaraan niet



gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.

Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 3 Contractduur, uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst, prijsverhoging

De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of als partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn moet de Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer moet daarbij een redelijke termijn worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

Als door Opdrachtnemer of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren. Als de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Als de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de dan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

De uitvoeringstermijn begint niet eerder dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Opdrachtnemer ter beschikking heeft gesteld. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan nodig is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Als de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Opdrachtnemer zal daarvan zoveel mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Opdrachtnemer een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.

Als de Opdrachtgever in gebreke is in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Opdrachtnemer gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Opdrachtnemer die daardoor direct of indirect is ontstaan.

Als Opdrachtnemer met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Opdrachtnemer te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, als de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

Als de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is uitsluitend de Opdrachtgever die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij Opdrachtnemer alsdan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag uit te voeren.

Artikel 4 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, als de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, of als na het sluiten van de overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, of als door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevraagd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen voorwaarden zal nakomen.

Voorts is Opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te ontbinden als zich omstandigheden voordoen welke zodanig zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of als er zich anderszins omstandigheden voordoen waardoor ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevraagd.

Als de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Als Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst. Als Opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op geen enkele wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan. Als de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen directe en indirecte kosten.

Als de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds of tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

Als de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Als de overdracht van de werkzaamheden voor Opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.

In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen



kan beschikken, staat het Opdrachtnemer vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen of de opdracht of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting van haar kant tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling.

De vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

Als de Opdrachtgever een geplaatste opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele kosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, volledig aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 5 Overmacht

Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever als zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaronder in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Opdrachtnemer haar verplichtingen niet kan nakomen. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen als de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Opdrachtnemer haar verbintenis had moeten nakomen.

Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Als deze periode langer duurt dan 2 maanden, dan is elk van de partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 6 Betaling en incassokosten

Betaling moet telkens gebeuren binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders door Opdrachtnemer aangegeven. Opdrachtnemer is gerechtigd om periodiek te factureren.



Als de Opdrachtgever in gebreke blijft in tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is dan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

Opdrachtnemer heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de lopende rente en incassokosten worden voldaan.

De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Opdrachtnemer verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

Als de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Als Opdrachtnemer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventueel gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

Artikel 7 Eigendomsvoorbehoud

Het in het kader van de overeenkomst door Opdrachtnemer geleverde blijft voor zover van toepassing eigendom van Opdrachtnemer totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

Als Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste e/o onvolledige gegevens.

Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te allen tijde beperkt tot maximaal eenmaal de factuurwaarde van de opdracht, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van EUR 10.000,00



(tienduizend euro). De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag dat onder de (beroeps-/bedrijfs-)aansprakelijkheidsverzekering van haar verzekeraar in voorkomend geval wordt uitgekeerd.

Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.

Onder directe schade wordt uitsluitend 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 Opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

Alle aanspraken tot schadevergoeding vervallen als deze niet binnen 6 (zes) maanden na ontdekking daarvan per aangetekende brief aan Opdrachtnemer zijn gemeld.

De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

Artikel 9 Vrijwaring

De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Opdrachtnemer toerekenbaar is. Als Opdrachtnemer daardoor door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Opdrachtnemer zowel buiten als in rechte bij te staan en al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Opdrachtnemer, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Opdrachtnemer en derden daardoor ontstaan, komen volledig voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 10 Intellectuele eigendom

Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

Opdrachtnemer heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 11 Toepasselijk recht en geschillen

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Opdrachtnemer partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook als aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk



in het buitenland uitvoering wordt gegeven of als de bij de rechtsbetrekking betrokken partij daar woonplaats heeft.
De volgens de Nederlandse wet bevoegde rechter is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Amersfoort, 9 augustus 2021
Zo Lijn

