



Algemene Voorwaarden van Bureau BvW

Vanaf 26 mei 2019

Artikel 1 Wie is wie en hoe je mij kunt bereiken

Als je in deze algemene voorwaarden 'jij', 'je' of 'jou(w)' leest, dan bedoel ik jou als opdrachtgever. Lees je 'Bureau BvW', 'ik' of 'mij(n)', dan bedoel ik Bureau BvW als opdrachtnemer.

Ik ben Bianca van Wetten en mijn onderneming heet Bureau BvW. Je kunt informatie over mij vinden via mijn website <https://bureaubvw.nl/>. Maar je kunt mij ook telefonisch bereiken op 06-43086082 en via e-mail bianca@bureaubvw.nl

Je vindt mij op onderstaand adres:

Warmoesstraat 11
3513 XM Utrecht

Het Kamer van Koophandel nummer van Bureau BvW is 30189649.

Artikel 2 Wanneer deze algemene voorwaarden gelden

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor elk aanbod en elke offerte aan jou en voor elke overeenkomst tussen ons.
2. Als je zelf algemene voorwaarden gebruikt, dan zijn die niet op onze overeenkomst van toepassing. Ik geef dit ook nog schriftelijk aan je door voordat we een overeenkomst sluiten. Per e-mail is ook schriftelijk.
3. Ik mag op ieder moment mijn algemene voorwaarden wijzigen of aanvullen voor toekomstige overeenkomsten. Wijzigingen in mijn algemene voorwaarden laat ik je binnen een redelijke termijn weten. De gewijzigde voorwaarden gelden dan vanaf de datum die ik bovenaan de voorwaarden aangeef. Dat betekent dat op eerdere aanbiedingen, offertes en overeenkomsten nog niet de nieuwe algemene voorwaarden van toepassing zijn, maar een eerdere versie.
4. Wil je mijn algemene voorwaarden nog eens rustig nalezen? Dat kan. Op mijn website kun je ze vinden in pdf. Je kunt ze ook opslaan.

Artikel 3 Dit doet Bureau BvW voor jou

Bureau BvW kan onder andere het volgende voor je uitvoeren:

- WordPress website bouwen en onderhouden
- WordPress webshop bouwen en onderhouden
- WordPress online leeromgeving bouwen en onderhouden

- Animatiefilmpjes maken
- Social media beheer
- Nieuwsbrieven ontwerpen, inrichten en versturen
- Webinars ondersteunen
- Bestuurs- en beleidsondersteuning bieden
- Projectondersteuning bieden

Op mijn website <https://bureaubvw.nl/> kun je meer informatie vinden over mijn diensten.

Artikel 4 Hoe mijn aanbod/offerte eruitziet

1. Voor al mijn diensten stuur ik je altijd eerste een schriftelijk(e) aanbod/offerte met daarin vermeld:
 - een duidelijke omschrijving van de diensten die ik voor je ga uitvoeren;
 - de (totaal)prijs van de voor jou uit te voeren diensten, exclusief btw;
 - hoe lang het aanbod/de offerte geldig is;
 - mijn werkwijze.
2. Schriftelijk kan per post of per e-mail zijn.
3. Bij mijn aanbod/offerte aan jou stuur ik een pdf van deze algemene voorwaarden mee of ik geef je de link waar je ze kunt vinden op mijn website.
4. Het aanbod/de offerte is eenmalig. Voor elk toekomstig(e) aanbod/offerte of toekomstige overeenkomsten kun je dus niet uitgaan van dezelfde afspraken.
5. Als er fouten in mijn aanbod/offerte staan door een verschrijving, dan kun je daarop geen aanspraak maken.
6. Voor mijn diensten geldt geen bedenktijd. Die staat dus ook niet in mijn aanbod/offerte vermeld.

Artikel 5 Wanneer we een overeenkomst hebben

We hebben een overeenkomst als je mij schriftelijk akkoord geeft op mijn aanbod/offerte en ik de overeenkomst heb bevestigd. Dit kan per post, maar ook per e-mail.

Artikel 6 Hoe lang de overeenkomst duurt en hoe je kunt opzeggen (dit geldt niet voor abonnementen)

1. De duur van de overeenkomst die ik met je sluit kan variëren. Hoe lang een overeenkomst duurt hangt af van de start- en einddatum van mijn werkzaamheden, dus van wat wij onderling afspreken.

2. Je kunt tussentijds altijd opzeggen. Opzeggen moet je schriftelijk (per post of per e-mail) doen en daarbij moet je een opzegtermijn van één maand gebruiken.
3. Als je tussentijds opzegt, breng ik wel de werkzaamheden die ik tot het moment dat je opzegt heb uitgevoerd en alle andere gemaakte kosten, bij je in rekening.
4. Als je kort na het sluiten van onze overeenkomst opzegt is dat ook tussentijds opzeggen. Ook in dat geval breng ik wel de werkzaamheden die ik tot het moment dat je opzegt heb uitgevoerd en alle andere gemaakte kosten, bij je in rekening.

Artikel 7 Hoe een abonnement werkt en hoe je een abonnement kunt opzeggen

1. Diensten die je van mij afneemt op basis van een abonnement (zoals een onderhoudsabonnement voor je website, webshop en/of online leeromgeving) ga je aan voor de termijn zoals ik op mijn website heb aangegeven. Ik bied jaar- en maandabbonnementen aan.
2. Gedurende de eerste vaste periode van een jaar kun je het jaarabonnement niet tussentijds opzeggen.
3. Je kunt abonnementen na afloop van die eerste vaste periode van een jaar maandelijks opzeggen. De opzegtermijn na dat eerste abonnementsjaar is een maand. Dat betekent dat vanaf het moment dat je opzegt, het abonnement een maand later automatisch stopt.
4. Maandabbonnementen kun je steeds maandelijks opzeggen. Vanaf het moment dat je opzegt, stopt het maandabonnement een maand later automatisch.
5. Opzeggen kun je doen per:
 - post naar Warmoesstraat 11, 3513 XM Utrecht
 - e-mail naar bianca@bureaubvw.nl

Artikel 8 Hoe ik graag met je samenwerk (de uitvoering)

1. Ik doe mijn uiterste best om op tijd het gewenste resultaat op te leveren als jij je uiterste beste doet om op tijd aan te leveren wat ik daarvoor nodig heb: juiste, betrouwbare en volledige informatie. Daaronder vallen ook foto's, afbeeldingen, video's, geluidsopnames en dergelijke, die ik nodig heb voor het ontwerpen en bijhouden van je website, webshop, online leeromgeving, animatiefilmpjes, nieuwsbrieven, social media, het begeleiden/opzetten van webinars, etc.
2. Ook zorg je ervoor dat ik mijn werk goed kan doen, door mij op tijd toegang te geven tot bijvoorbeeld het account van je website, webshop, online leeromgeving, webinar-account, social media, maildienstverlener, e-mail, etc.

3. Als je beeldmateriaal of programmatuur aan mij ter beschikking stelt voor het uitvoeren van een opdracht, dan ben jij verantwoordelijk voor het betalen van de licentievergoedingen.
4. De door mij voor jou gemaakte animatiefilmpjes zijn helemaal vrij van rechten. Ik doe afstand van mijn auteursrecht. Ik voorzie de animatiefilmpjes niet van mijn logo. Ook plaats ik geen verwijzing naar mijn website. Je bent dus volledig vrij om de door mij voor jou gemaakte animatiefilmpjes te gebruiken.
5. Vraag je mij je social-media-accounts voor je bij te houden? Dan leg ik de berichten in principe ter goedkeuring aan je voor voordat ik ze plaats. Wil je dit niet en mag ik de berichten zonder jouw toestemming plaatsen? Dan is dit voor jouw eigen risico.
6. Als ik nieuwsbrieven voor je maak en uit jouw naam verstuur, dan leg ik de concept tekst in beginsel ter goedkeuring aan je voor voordat ik de nieuwsbrief verstuur. We kunnen hierover andere afspraken maken.
7. Als er iets wijzigt in de offerte of opdrachtomschrijving, dan kan dat invloed hebben op de opleverdatum. Of ik een planning haal, is dus afhankelijk van jouw medewerking.

Artikel 9 Oplevering website (eventueel met een webshop en/of online leeromgeving)

1. Voordat ik een voor jou gebouwde website (al dan niet met een webshop en/of online leeromgeving eraan gekoppeld) openbaar maak en aan je oplever, beoordeel je de gebouwde website en volgen er twee (2) revisierondes (correctierondes), voordat ik het werk definitief aan je oplever.
2. Als het overleg met jou in de twee revisierondes veel tijd in beslag neemt, kan ik daarvoor extra kosten bij je in rekening brengen.
3. Na de tweede revisieronde heb je 3 weken de tijd om mijn werk goed of af te keuren. In die periode mag je eenmalig aan mij vragen om wijzigingen aan te brengen. Na de oplevering wijzig ik het werk niet meer.
4. Tot aan de dag dat ik je website (eventueel met webshop en/of online leeromgeving) oplever, houd ik deze zo goed mogelijk beveiligd tegen malware, virussen en hackers.
5. Ik lever de website (eventueel met webshop en/of online leeromgeving) werkend op. De oplevering is gebaseerd op de release en software zoals we dat in de overeenkomst hebben afgesproken. Alleen op deze release garandeer ik dat de website (inclusief eventueel een webshop en/of online leeromgeving) werkt.

6. Een nieuwe website (eventueel met webshop en/of online leeromgeving) wordt correct weergegeven in de meest populaire browsers (Google Chrome, Mozilla Firefox en Microsoft Edge). Internet Explorer wordt niet meer ondersteund door Microsoft. De meeste moderne website worden dan ook niet meer correct weergegeven via Internet Explorer. Safari is een browser van Apple. Ook deze browser geeft websites niet altijd correct weer.

Ik ben niet verantwoordelijk voor afwijkingen en verschillen tussen de verschillende browsers. Je hebt dus geen garantie dat de website (eventueel met webshop en/of online leeromgeving) door alle browsers op exact dezelfde manier wordt weergegeven. En zeker niet voor oudere browsers (zoals Internet Explorer).

7. Totdat je alle bedragen die ik aan je heb gefactureerd betaald hebt, blijven alle door mij aan jou geleverde werken (waaronder de gebouwde website, webshop, online leeromgeving en animatiefilmpjes) mijn eigendom. Na de volledige betaling van al mijn facturen, geef ik je de gegevens om in de gebouwde website te kunnen inloggen. Ook geef ik je vanaf dan het auteursrecht en - als dat mogelijk is - de bronbestanden.

Artikel 10 Na de oplevering van mijn werk

1. Na volledige betaling van alle facturen ben je volledig vrij om de door mij geleverde website (eventueel met webshop en/of online leeromgeving en animatiefilmpjes) naar eigen goeddunken te gebruiken en te bewerken.
2. Je bent na de oplevering van de website (eventueel met webshop en/of online leeromgeving) zelf verantwoordelijk voor de inhoud, het onderhoud, de beveiliging en updates van de website, tenzij je dit uitbesteedt aan mij via een onderhoudsabonnement.
3. Ik mag je website (eventueel met webshop en/of online leeromgeving), animatiefilmpjes, folders, brochures, nieuwsbrieven etc. gebruiken voor promotionele en publicitaire doeleinden.
4. De kennis en ervaring die ik opdoe door en bij de uitvoering van mijn werkzaamheden voor jou, mag ik ook voor andere doeleinden gebruiken. Natuurlijk geef ik nooit vertrouwelijke informatie aan derden door.

Artikel 11 Wanneer jij onze overeenkomst kunt beëindigen (ontbinden)

1. Als ik mij volgens jou niet houd aan de afspraken in de overeenkomst, laat het mij dan weten. Dan kan ik proberen mijn tekortkoming te herstellen. Lukt mij dat niet op korte termijn, dan kun je de overeenkomst beëindigen (ontbinden).

2. Je kunt de overeenkomst met mij altijd beëindigen (ontbinden) als
 - mijn bedrijf failliet gaat;
 - ik voor mijn bedrijf surseance van betaling aanvraag;
 - ik voor mijn bedrijf een aanvraag indien voor schuldsaneringsregeling.
3. Ontbinden doe je door mij dat schriftelijk (per post of per e-mail) te laten weten.
4. Onze overeenkomst eindigt dan op het moment dat je schriftelijk aan mij de ontbinding hebt bericht.

Artikel 12 Wanneer ik onze overeenkomst kan beëindigen (ontbinden)

1. Als je je volgens mij niet houdt aan de afspraken in onze overeenkomst, dan laat ik je dat weten. Je krijgt van mij dan nog een korte termijn om alsnog je tekortkoming te herstellen. Lukt je dat dan toch niet, dan kan ik de overeenkomst beëindigen (ontbinden).
2. Ik kan de overeenkomst met jou altijd beëindigen (ontbinden) als
 - je (bedrijf) failliet gaat;
 - je (voor jouw bedrijf) surseance van betaling aanvraagt
 - je (voor jouw bedrijf) een aanvraag indient voor schuldsaneringsregeling.

Artikel 13 Wat er in mijn tarieven zit (en wat niet)

1. Al mijn tarieven zijn exclusief btw. De btw vermeld ik apart op de factuur.
2. Andere heffingen van overheidswege en de kosten die bovenop mijn tarieven komen, vallen hierbuiten. Daarmee bedoel ik kosten als reiskosten, parkeerkosten, verblijfkosten, verzendkosten, kosten voor een of meer hostingpakketten, kosten voor domeinnaamregistratie(s) en kosten voor het verhuizen van je website(s) en/of domeinna(a)m(en): deze kosten zitten niet in mijn tarieven. Die rekenen ik dus apart met je af. Tenzij we daarover een andere afspraak maken natuurlijk. De afwijkende afspraak leggen we altijd schriftelijk vast.

Artikel 14 Zo ga ik om met nieuwe tarieven

1. Als ik mijn tarieven verander, laat ik je dat altijd drie maanden van tevoren schriftelijk weten.
2. Als ik mijn tarieven verander binnen drie maanden nadat ik met jou een overeenkomst heb gesloten voor een (of meer) van mijn diensten, dan geldt in dat geval voor jou het overeengekomen tarief en nog niet het nieuwe tarief. Dat gaat dan na verloop van die drie maanden ook voor jou gelden.

3. Als mijn tarieven veranderen doordat wetgeving wijzigt, mag ik wel altijd het nieuwe tarief aan je berekenen. Denk daarbij aan veranderingen in de hoogte van de btw.
4. Soms gebruik ik actietarieven. Neem je een dienst bij mijn af buiten de actieperiode, dan kom je achteraf niet in aanmerking voor deze actie.

Artikel 15 Over facturen en de betaling ervan

1. Voor opdrachten voor het bouwen van een of meer websites, webshops, online leeromgevingen, waarvoor ik een lumpsum reken, factureer ik maximaal 40% direct nadat je mijn offerte hebt geaccepteerd. Voor het restant stuur ik vlak voor de oplevering van een website, webshop, online leeromgeving - dus nadat je mijn werk hebt goedgekeurd - een eindfactuur voor het resterende bedrag.
2. Jaarabonnementen factureer ik jaarlijks vooruit. Bij de start van het jaarabbonnement ontvang je een factuur.
3. Maandabonnementen factureer ik maandelijks vooruit. Dat betekent dat je aan het einde van een maand een factuur ontvangt voor mijn werkzaamheden de maand erop.
4. Voor andere werkzaamheden stuur ik je achteraf een factuur.
5. De betalingstermijn van mijn facturen is veertien (14) dagen, gerekend vanaf de datum die op mijn facturen staat vermeld.
6. Betaal je de factuur niet op tijd? Dan stuur ik je een betalingsherinnering, waarin we je nog eens - maar wel voor de laatste keer - een termijn van veertien (14) dagen geven om alsnog te betalen.
7. Betaal je binnen die extra dagen nog niet? Dan zie ik dat als verzuim en ben je aan mij de wettelijke (handels)rente verschuldigd.
8. Zodra je in verzuim bent, mag ik onmiddellijk stoppen met het uitvoeren van de overeenkomst. Voor de schade die daardoor mogelijk voor jou ontstaat, ben ik nooit aansprakelijk.
9. Het bedrag van de openstaande factuur verhoog ik met buitengerechtelijke incassokosten. Dat mag ik doen op basis van het 'Besluit buitengerechtelijke incassokosten'. De buitengerechtelijke incassokosten die ik mag rekenen, zijn:
 - 15% over de eerste € 2.500,- van het totale openstaande bedrag (met een minimum van € 40,-);
 - 10% over de volgende € 2.500,- (dus van € 2.500,- tot € 5.000,-) van het totale openstaande bedrag;

- 5% over de volgende € 5.000,- (dus van € 5.000,- tot € 10.000,-) van het totale openstaande bedrag;
- 1% over de volgende € 190.000,- (dus van € 10.000,- tot € 200.000,-) van het totale openstaande bedrag;
- de buitengerechtigde incassokosten bedragen 0,5% over alles wat daarboven (= boven de € 200.000,-) nog onbetaald is met een maximum van € 6.775,- aan buitengerechtigde incassokosten.

Artikel 16 Klachten

1. Als je een klacht hebt over het factuurbedrag of een dienst die ik voor je heb uitgevoerd, laat mij dat dan binnen 14 dagen na de factuurdatum schriftelijk weten. Dat kan ook per e-mail. Laat je na die termijn wat van je horen, dan is dat te laat en ga ik ervan uit dat je akkoord bent met de door mij verrichte diensten en/of de facturen.
2. Ik zal zo snel mogelijk je klacht in behandeling nemen. Als ik je klacht gegrond vind, kies ik tussen:
 - a. het verlagen van het factuurbedrag;
 - b. zonder extra kosten verbeteren;
 - c. voor een deel of helemaal niet meer uitvoeren van de opdracht. Het bedrag dat je eventueel dan teveel hebt betaald, stort ik terug;
 - d. als het voor mij onmogelijk of niet zinvol is om de opdracht uit te voeren, beperk ik mijn aansprakelijk (lees meer bij Artikel 19 over de beperking van mijn aansprakelijkheid).

Artikel 17 De kwaliteit van mijn dienstverlening: nakomen beloftes en garantie

1. Ik stel hoge eisen aan mijn werkzaamheden. Ik voer ze dan ook naar beste inzicht en vermogen uit en ik doe wat ik beloof. Je hebt recht op goede dienstverlening, want de klant is bij mij koning. Ik span me maximaal in en doe mijn best, maar meer dan dat kan ik niet garanderen.
2. Als dat nodig is voor het uitvoeren van mijn werkzaamheden mag ik daarvoor derden inschakelen.
3. Jij als opdrachtgever doet ook je uiterste best om op tijd aan te leveren wat wij nodig hebben om onze overeenkomst uit te kunnen voeren: juiste, betrouwbare en volledige informatie. Lukt je dat niet op tijd, dan mag ik de uitvoering van onze overeenkomst uitstellen (opschorten) en/of mag ik de extra kosten die door de vertraging in de uitvoering van onze overeenkomst ontstaat, bij jou in rekening brengen tegen mijn gebruikelijke tarieven.

Artikel 18 Zo gaan we samen om met vertrouwelijke informatie

Alle informatie die wij over en weer met elkaar delen houden wij geheim en behandelen wij vertrouwelijk.

Artikel 19 Zo heb ik mijn aansprakelijkheid beperkt

Kom ik de afspraken die we samen hebben gemaakt niet (helemaal) na? Dan is mijn aansprakelijkheid beperkt zoals ik dat hieronder aangeef.

1. Heb je onjuiste of onvolledige gegevens met mij gedeeld? Dan ben ik niet aansprakelijk als hierdoor schade ontstaat.
2. Zodra je in verzuim bent, mag ik onmiddellijk stoppen met het uitvoeren van de overeenkomst. Voor de schade die daardoor mogelijk voor jou ontstaat, ben ik nooit aansprakelijk.
3. Als je voor de uitvoering van onze overeenkomst foto's, films/video's, afbeeldingen, teksten, muziek, logo's, software, geluidsopnames, etc. aan mij stuurt, dan garandeer je dat deze bestanden en software vrij zijn van virussen en andere gebreken. In ieder geval ben ik niet aansprakelijk als, doordat ik jouw bestanden en software gebruik, schade ontstaat.
4. Als je bij mij een onderhoudsabonnement neemt, dan zorg ik er onder andere voor dat je website(s) en/of webshop(s) beveiligd zijn. Maar ondanks deze beveiliging kunnen toch malware en virussen op je website(s) en/of webshop(s) terechtkomen. Ook is er altijd een kans dat je website(s) en/of webshop(s) gehackt worden. Dat zijn niet voor 100% uit te sluiten risico's. Voor de schade die je lijdt door malware, virussen en hacking ben ik niet aansprakelijk. We gaan natuurlijk wel samen op zoek naar een oplossing om je website(s) en/of webshop(s) en/of online leeromgeving weer zo snel mogelijk live te krijgen.
5. Ik ben niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door medewerking, diensten en leveranties van andere partijen, waarop ik weinig of geen invloed heb. Denk daarbij aan de diensten van een hosting provider.
6. Ik ben alleen aansprakelijk voor directe schade. Wat is directe schade? Hierbij kun je denken aan de redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen. Of de kosten die je maakt om je schade te voorkomen of te beperken. Dit geldt dan alleen als je kunt aantonen dat deze kosten inderdaad hebben geleid tot voorkoming of beperking van je directe schade.

Mijn aansprakelijkheid voor directe schade is beperkt tot maximaal het totaalbedrag van de laatste drie facturen voor de diensten die je van mij hebt afgenomen.

7. Ik ben nooit aansprakelijk voor indirecte schade. Bij indirecte schade kun je denken aan gederfde (=misgelopen) winst, verlies van goodwill, reputatieschade, verlies van handel of contracten, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
8. Ben je zelf verzekerd tegen de schade die je hebt opgelopen? Dan ben ik niet aansprakelijk.
9. Heb ik de schade met opzet veroorzaakt of ben ik bewust onvoorzichtig geweest? Dan ben ik wel aansprakelijk voor de schade. Je moet dat dan wel bewijzen.

Artikel 20 Hoe je mij aansprakelijk kunt stellen

Wil je mij aansprakelijk stellen? Dan stuur je mij een brief of een e-mail. Daarin geef je met voorbeelden en redenen aan waarvoor je mij precies aansprakelijk stelt. Ook geef je mij een redelijke termijn om op de brief te reageren of een oplossing te zoeken of eventuele schade te beperken.

Artikel 21 Het recht dat van toepassing is

Op al mijn aanbiedingen, offertes en overeenkomsten is alleen Nederlands recht van toepassing.

Artikel 22 En dit is de bevoegde rechter

Het kan misschien voorkomen dat er iets misgaat, of dat er iets niet lekker loopt. Mijn insteek is om altijd eerst een oplossing te zoeken. Lukt dat niet en blijft er tussen ons toch onenigheid bestaan op basis van mijn aanbod of onze overeenkomst, dan pas gaan we naar de rechter. In principe is alleen de rechter in Midden-Nederland (locatie Utrecht) bevoegd om onze geschillen te beslechten, tenzij de wet een andere rechter aanwijst.