

## Algemene Voorwaarden van Bureau BvW

Vanaf 9 december 2021

### 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](mailto: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. Deze algemene voorwaarden gelden ook als ik voor het uitvoeren van onze overeenkomst andere partijen inschakel.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. Zijn bepalingen in de hieronder genoemde documenten strijdig met elkaar?  
Dan geldt de volgende rangorde:
  1. onze overeenkomst

2. de bijlagen bij onze overeenkomst
3. de verwerkersovereenkomst
4. deze algemene voorwaarden

### **Artikel 3 Dit doet Bureau BvW voor jou**

Bureau BvW kan onder andere het volgende voor je uitvoeren:

- Websites bouwen en onderhouden
- 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:
  - o een duidelijke omschrijving van de diensten die ik voor je ga uitvoeren;
  - o de (totaal)prijs van de voor jou uit te voeren diensten, exclusief btw;
  - o hoe lang het aanbod/de offerte geldig is;
  - o 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 deze kan eindigen**

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. Onze overeenkomst kan eindigen doordat je de overeenkomst opzegt (zie Artikel 7) of doordat een van ons de overeenkomst ontbindt (zie Artikel 12 en Artikel 13) .
3. De volgende bepalingen blijven gelden na het einde van onze overeenkomst:
  - auteursrecht (Artikel 10);
  - (beperking van mijn) aansprakelijkheid (Artikel 20);
  - vertrouwelijkheid, geheimhouding en privacy (Artikel 19);
  - toepasselijk recht (Artikel 22);
  - de bevoegde rechter (Artikel 23).

#### **Artikel 7 Opzeggen van de overeenkomst**

1. Je kunt onze overeenkomst altijd tussentijds opzeggen. Opzeggen moet je schriftelijk (per post of per e-mail) doen en daarbij moet je een opzegtermijn van één maand gebruiken.
2. 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.
3. 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 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.
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.
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. 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**

1. Voordat ik een voor jou gebouwde website 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 oplever, houd ik deze zo goed mogelijk beveiligd tegen malware, virussen en hackers.
5. Ik lever de website 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 werkt.
6. Een nieuwe website 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 door alle browsers op exact dezelfde manier wordt weergegeven. En zeker niet voor oudere browsers (zoals Internet Explorer).

#### **Artikel 10 Auteursrecht**

1. Totdat je alle bedragen die ik aan je heb gefactureerd betaald hebt, blijven alle door mij aan jou geleverde werken mijn eigendom.
2. Na volledige betaling van alle facturen ben je volledig vrij om de door mij geleverde werken naar eigen goeddunken te gebruiken en te bewerken.
3. Ik mag de werken, waaronder websites, die ik voor jou heb gemaakt opnemen in mijn portfolio. Dat mag ik offline en online op mijn website en mijn social media-kanalen

doen.

#### **Artikel 11 Na de oplevering van mijn werk**

1. Je bent na de oplevering van de website zelf verantwoordelijk voor de inhoud, het onderhoud, de beveiliging en updates van de website, tenzij je dit uitbesteedt aan mij via een onderhoudsabonnement.
2. 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 12 Wanneer jij onze overeenkomst kunt 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. Er geldt dus geen opzegtermijn.

#### **Artikel 13 Wanneer ik onze overeenkomst kan 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.
3. Onze overeenkomst eindigt dan op het moment dat ik schriftelijk aan jou de ontbinding heb bericht. Er geldt dus geen opzegtermijn.

#### **Artikel 14 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 15 Tariefswijzigingen**

1. Ik mag mijn tarieven altijd aanpassen. Meestal doe ik dat eens per jaar op 1 januari.
2. Ik pas mijn tarieven ook aan als ik dit moet door wetgeving. Bijvoorbeeld een hoger of lager btw-tarief.
3. Zolang mijn offerte geldt, verhoog ik mijn tarieven in de offerte niet. Behalve als ik dit moet door wetgeving. Bijvoorbeeld een hoger of lager btw-tarief.

#### **Artikel 16 Over facturen en de betaling ervan**

1. Voor opdrachten voor het bouwen van een of meer websites, 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. Voor andere werkzaamheden stuur ik je achteraf een factuur.
3. De betalingstermijn van mijn facturen is veertien (14) dagen, gerekend vanaf de datum die op mijn facturen staat vermeld.
4. 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.
5. Betaal je binnen die extra dagen nog niet? Dan zie ik dat als verzuim en ben je aan mij de wettelijke (handels)rente verschuldigd.
6. 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.

7. 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:
  - o 15% over de eerste € 2.500,- van het totale openstaande bedrag (met een minimum van € 40,-);
  - o 10% over de volgende € 2.500,- (dus van € 2.500,- tot € 5.000,-) van het totale openstaande bedrag;
  - o 5% over de volgende € 5.000,- (dus van € 5.000,- tot € 10.000,-) van het totale openstaande bedrag;
  - o 1% over de volgende € 190.000,- (dus van € 10.000,- tot € 200.000,-) van het totale openstaande bedrag;
  - o de buitengerechtelijke incassokosten bedragen 0,5% over alles wat daarboven (= boven de € 200.000,-) nog onbetaald is met een maximum van € 6.775,- aan buitengerechtelijke incassokosten.

#### **Artikel 17 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:
  1. het verlagen van het factuurbedrag;
  2. zonder extra kosten verbeteren;
  3. voor een deel of helemaal niet meer uitvoeren van de opdracht. Het bedrag dat je eventueel dan teveel hebt betaald, stort ik terug;
  4. als het voor mij onmogelijk of niet zinvol is om de opdracht uit te voeren, beperk ik mijn aansprakelijkheid.

#### **Artikel 18 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 ik nodig heb 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 19      Vertrouwelijkheid, geheimhouding en privacy**

1. Alle informatie die we over en weer met elkaar delen houden we geheim en behandelen we vertrouwelijk. Afhankelijk van de omstandigheden sluiten we een aparte geheimhoudingsovereenkomst.
2. Het kan zijn dat ik persoonsgegevens verwerk. Hierbij houd ik me aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hoe ik precies omga met het verwerken van je persoonsgegevens kun je lezen in mijn privacyverklaring. De meest recente versie van deze privacyverklaring staat op mijn website.
3. Het kan soms zo zijn dat ik verplicht ben om vertrouwelijke informatie door te geven aan een andere partij door een wettelijke bepaling of een uitspraak van de rechter.

#### **Artikel 20      Zo heb ik mijn aansprakelijkheid beperkt**

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. Zorg ik voor de beveiliging van je website(s)? Dan kunnen, ondanks de beveiliging, toch malware en virussen op je website(s) terechtkomen. Ook is er altijd een kans dat je website(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) 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. Houd ik me niet aan onze overeenkomst of deze algemene voorwaarden of doe ik iets wat ik volgens de wet niet mag doen? En lijdt jij hierdoor schade? Dan vergoed ik die schade. Het gaat dan om jouw directe schade per gebeurtenis. Een reeks van opeenvolgende gebeurtenissen telt hierbij als één gebeurtenis.
7. 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.

8. 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.
9. Ben je zelf verzekerd tegen de schade die je hebt opgelopen? Dan ben ik niet aansprakelijk.

#### **Artikel 21 Hoe je mij aansprakelijk kunt stellen**

1. Heb je schade? Stuur mij dan een brief of e-mail. Leg daarin uit en toon aan welke schade je hebt en waardoor dat volgens jou komt. Doe dat meteen, maar uiterlijk binnen 14 dagen, na het ontstaan van je schade. Je geeft mij een redelijke termijn om op de brief te reageren of een oplossing te zoeken of eventuele schade te beperken.
2. Iedere aanspraak op vergoeding van jouw schade vervalt na 6 maanden nadat de schade bij jou bekend is geworden of nadat je bekend had kunnen worden met het bestaan van deze schade.

#### **Artikel 22 Het recht dat van toepassing is**

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

#### **Artikel 23 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

onigheid 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.