

Algemene Voorwaarden Poolen Office Management

Versie: 23 september 2024

1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden gebruikt Poolen Office Management bepaalde definities. Hieronder staan ze uitgelegd:

- 1.1. Poolen Office Management, de eenmanszaak van Lonneke Poolen, gevestigd te Harderwijk, Hendric Stevinstraat 14, onder KvK-nummer 88024512.
- 1.2. Klant: iedere (rechts)persoon die een of meerdere diensten of producten van Poolen Office Management afneemt. In deze Algemene Voorwaarden ook wel aangeduid als “jij/je” of “jou(w)”.
- 1.3. Partijen: jij als Klant en Poolen Office Management samen. In deze Algemene Voorwaarden ook wel aangeduid als “wij/we” of “ons/onze”.
- 1.4. Opdracht: de opdracht van jou tot het verlenen van een of meerdere diensten door Poolen Office Management.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst die tot stand komt of tot stand is gekomen tussen ons.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op:
 - A. alle overeenkomsten tussen ons;
 - B. de fase voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst (zoals bij het doen van een aanbod);
 - C. eventuele nieuwe of aanvullende overeenkomsten.
- 2.2. We kunnen afwijken van deze Algemene Voorwaarden als we dit uitdrukkelijk overeengekomen zijn en zolang dit niet in strijd is met dwingend recht.
- 2.3. De toepasselijkheid van jouw Algemene Voorwaarden wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 2.4. De toepasselijkheid van artikel 7:404 BW is expliciet uitgesloten. Dat betekent dat indien een opdracht verleend is met het oog op Lonneke Poolen, zij de uitvoering van de opdracht niet zelf hoeft te verrichten.
- 2.5. De toepasselijkheid van artikel 7:409 lid 2 BW is expliciet uitgesloten. Dit betekent dat, indien een opdracht met oog op Lonneke Poolen is verleend, en ze komt te overlijden, haar erfgenamen geen verplichting hebben om de belangen van jou na haar overlijden te behartigen.

3. Aanbod/offertes & totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1. Een aanbod of een offerte bevat een duidelijke, volledige en begrijpelijke omschrijving van de aangeboden diensten.
- 3.2. Duidelijke vergissingen of fouten in een aanbod of een offerte binden Poolen Office Management niet.
- 3.3. Indien een aanbod of offerte wordt gedaan waar de dienst geen vast tarief heeft maar waar het om een dienst op basis van uurtarief gaat, dan schat Poolen Office Management alleen op verzoek in hoeveel uur zij nodig heeft om de dienst te verlenen.

3.4. Aan de geschatte uren voor een dienst en het daaruit voortvloeiende totale tarief kunnen geen rechten worden ontleend. De geschatte uren kunnen in de praktijk zowel lager als hoger uitvallen. Poolen Office Management factureert naar daadwerkelijk gewerkte uren.

3.5. Een aanbod of offerte is maximaal 14 dagen geldig, tenzij een andere aanvaardingstermijn in het aanbod of in de offerte staat vermeld. Een aanbod weergegeven op de website van Poolen Office Management, is geldig zolang het online staat.

3.6. Als je een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.

3.7. Een overeenkomst komt tot stand wanneer je een offerte of aanbod hebt aanvaard.

3.8. Opdrachten worden schriftelijk door jou bevestigd. Wanneer je er op een andere manier dan schriftelijk mee instemt dat Poolen Office Management begint met het uitvoeren van de Opdracht, dan geldt de inhoud van de offerte of het aanbod als overeengekomen en zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Nadere afspraken binden Poolen Office Management pas nadat deze schriftelijk door Poolen Office Management zijn bevestigd.

4. Tarieven

4.1. Alle tarieven die Poolen Office Management hanteert zijn exclusief btw, in euro's en exclusief eventuele overige bijkomende kosten (zoals, maar dit is niet beperkt tot: reiskosten).

4.2. Alle tarieven die Poolen Office Management hanteert, kan Poolen Office Management te allen tijde wijzigen.

4.3. Poolen Office Management geeft een tariefwijziging uiterlijk één maand van tevoren aan bij een lopende overeenkomst.

4.4. Poolen Office Management mag een meerprijs in rekening brengen indien Poolen Office Management door omstandigheden die ten tijde van de offerte of het aanbod onbekend waren, aanvullend werk moet verrichten dan eerder was overeengekomen. Poolen Office Management geeft dan een opgave met de meerprijs. Heb je bezwaar tegen de aanvullende werkzaamheden waarvoor de meerprijs geldt, dan heb je het recht om deze aanvullende werkzaamheden te weigeren. Je moet dan wel alsnog de betaling van de oorspronkelijk overeengekomen opdracht voldoen.

4.5. Vaste tarieven (dus geen uurtarief) zijn gebaseerd op de te verwachten te maken uren. Hier kunnen geen rechten aan ontleend worden. Dat wil onder andere zeggen dat wanneer Poolen Office Management minder werk heeft gedaan dan te verwachten te maken uren, jij geen recht op restitutie hebt.

5. Spoed

5.1. Indien je spoed hebt bij een opdracht, dan mag Poolen Office Management een additionele 25% van haar regulier gehanteerde tarief in rekening brengen. Het spoedtarief bestaat dus uit het regulier gehanteerde tarief plus 25% van datzelfde tarief.

5.2. Er is sprake van spoed indien jij wenst dat de uitvoering van de opdracht begint binnen 5 werkdagen (= de spoedtermijn).

5.3. De spoedtermijn begint te lopen wanneer Poolen Office Management een akkoord op de offerte of het aanbod heeft ontvangen.

5.4. De verantwoordelijkheid van een daadwerkelijk begin binnen 5 werkdagen ligt óók bij jou. Van jou wordt verwacht dat je zo spoedig mogelijk reageert op bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, vragen die Poolen Office Management stelt, zodat Poolen Office Management kan voldoen aan de wens om binnen 5 werkdagen te beginnen met het uitvoeren van de spoedopdracht.

5.5. Indien Poolen Office Management door jouw toedoen/nalaten niet met haar werkzaamheden kan beginnen binnen 5 werkdagen, dan blijf jij het spoedtarief verschuldigd.

5.6. Indien na aanvang van de uitvoering van de opdracht blijkt dat de opdracht geen spoed meer heeft, dan blijf je het spoedtarief verschuldigd.

6. Betaling

6.1. Poolen Office Management mag voorafgaand haar diensten factureren, zowel het totaal overeengekomen bedrag als een aanbetaling. Daarnaast mag Poolen Office Management er ook voor kiezen om tussentijds (gedeeltelijk) te factureren.

6.2. Betaling dient binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan, zonder verrekening of opschorting.

6.3. Bezwaar over de hoogte van de factuur, schort de betalingsverplichting niet op.

6.4. Indien je niet aan jouw betalingsverplichting(en) voldoet, dan ben jij van rechtswege in verzuim.

6.5. Wanneer je in verzuim bent, dan ben jij de wettelijke rente verschuldigd en dan mag Poolen Office Management de buitengerechtelijke kosten in rekening brengen. Het bedrag voor buitengerechtelijke kosten bestaat uit minstens € 40 en dit ben jij zonder aanmaning verschuldigd vanaf de dag nadat de overeengekomen uiterste dag van betaling is verstreken.

6.6. Betaal jij niet (volledig) of niet tijdig, dan kan Poolen Office Management de (resterende) werkzaamheden ter uitvoering van de opdracht opschorten. Dat betekent bijvoorbeeld dat Poolen Office Management iets pas kan leveren wanneer jij (volledig) betaald hebt.

6.7. Wanneer er aan jouw zijde sprake is van liquidatie, faillissement, wettelijke schuldsanering of surseance van betaling, dan zijn jouw verplichtingen tegenover Poolen Office Management onmiddellijk opeisbaar. Ook mag Poolen Office Management haar werkzaamheden opschorten of de overeenkomst beëindigen.

7. Uitvoering van opdrachten

Algemeen

7.1. Poolen Office Management voert een opdracht uit met de zorgvuldigheid en deskundigheid die onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs van Poolen Office Management mag worden verwacht.

7.2. Poolen Office Management voert een opdracht naar eigen inzicht uit.

7.3. Je moet de instructies van Poolen Office Management opvolgen zodat Poolen Office Management de opdracht naar haar inzicht kan uitvoeren.

7.4. Poolen Office Management heeft een inspanningsverplichting, en geen resultaatsverplichting. Dat betekent dat Poolen Office Management haar best doet een

bepaald resultaat voor jou te behalen, maar dat Poolen Office Management je geen resultaat kan garanderen.

Leveren van informatie, media, bescheiden en gegevens door jou

7.5. Jij zorgt ervoor dat je alle relevante informatie, media, bescheiden en gegevens waarvan je begrijpt of redelijkerwijs dient te begrijpen dat die benodigd zijn voor correcte uitvoering van de overeenkomst, tijdig, in gewenste vorm en wijze levert aan Poolen Office Management.

7.6. Stel je de gevraagde informatie, media, bescheiden en/of gegevens niet, niet tijdig of niet behoorlijk beschikbaar, en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan mag Poolen Office Management de werkzaamheden opschorten.

7.7. Kosten die opgelopen worden en andere gevolgen doordat gevraagde informatie, media, bescheiden en/of gegevens niet, niet tijdig of niet behoorlijk worden geleverd, zijn voor jou.

7.8. Jij staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, bescheiden en gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. **7.9.** Jij zorgt ervoor dat je bij het aanleveren en/of uploaden van afbeeldingen, logo's, video's, ontwerpen, en dergelijke, niet handelt in strijd met de intellectuele eigendomsrechten van derden.

7.10. Het behoort niet tot de opdracht van Poolen Office Management om onderzoek te doen naar het bestaan van intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot informatie, gegevens, media en bescheiden die jij levert.

Levertermijn

7.12. Een door Poolen Office Management opgegeven levertermijn is altijd een geschatte termijn, tenzij anders uitdrukkelijk overeengekomen is of blijkt uit de aard van de opdracht dat er sprake is van een harde deadline. Een overschrijding van een doorgegeven geschatte levertermijn geeft jou geen recht op ontbinding van de overeenkomst en/of een schadevergoeding.

7.13. De binding van Poolen Office Management aan een uitdrukkelijk overeengekomen harde deadline vervalt wanneer je wijzigingen in de opdracht wenst, wanneer jij niet tijdig reageert op vragen, wanneer jij niet de gevraagde informatie, gegevens, bescheiden of media levert, of wanneer blijkt dat er aanvullend werk gedaan dient te worden.

Derden

7.14. Poolen Office Management mag haar werkzaamheden uitbesteden aan derden.

7.15. Poolen Office Management is niet aansprakelijk voor wijzigingen, fouten of gebreken in producten of diensten van door of namens jou ingeschakelde derde partijen, ongeacht of deze door Poolen Office Management zijn geïntroduceerd.

7.16. Poolen Office Management is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door derden, behalve als dit aan Poolen Office Management is toe te rekenen.

Bewaarplicht

7.17. Poolen Office Management heeft geen bewaarplicht voor de originele, door jou verstrekte bescheiden, informatie en gegevens. Je moet daarom zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval een maand na afloop van de overeenkomst de originele, door jou verstrekte bescheiden informatie en gegevens opvragen of ophalen bij Poolen Office Management, of binnen een maand vanaf het moment wanneer Poolen Office Management daar om vraagt.

7.18. Poolen Office Management is niet aansprakelijk voor schade die je oploopt als je de originele, door jou verstrekte bescheiden, informatie en gegevens binnen de in vorig lid genoemde termijn niet opvraagt of ophaalt bij Poolen Office Management.

7.19. De kosten voor retourneren aan jou van verstrekte informatie, gegevens en bescheiden, zijn voor jou.

8. Feedbackrondes

Algemeen

8.1. Wanneer de opdracht bestaat uit social media beheer, dan heb jij recht op twee feedbackrondes.

8.2. Je krijgt per feedbackronde 5 werkdagen de tijd om feedback te geven. Is er sprake van een spoedopdracht, dan geeft Poolen Office Management aan wat de feedbacktermijn is in dat geval. Doet zij dit niet, dan is de feedbacktermijn 5 werkdagen.

8.3. Je mag in de eerste feedbackronde feedback geven op de tekst, inhoud en het kleurgebruik. In de tweede feedbackronde mag je alleen feedback geven op de punten waarover je in de eerste ronde feedback hebt gegeven.

8.4. Jij moet al jouw feedback in één keer tegelijk geven. Geef jij niet in één keer tegelijk jouw feedback, dan mag Poolen Office Management dat laten gelden als een extra feedbackronde en is lid 8 van dit artikel van toepassing.

Voorbeeld: Geef jij jouw feedback per mail, dan dien jij jouw feedback te bundelen en in één mailtje naar Poolen Office Management te sturen, in plaats van een paar mailtjes achter elkaar.

8.5. Feedback wordt waar mogelijk en indien redelijk, verwerkt, al dan niet tot een nieuwe conceptversie of tot een definitieve versie.

8.6. Onder niet-redelijke feedback wordt onder andere verstaan, maar dit is niet beperkt tot:

- A.** feedback die (veel) afwijkt van wat eerder besproken is;
- B.** feedback zonder suggesties voor alternatieven. *Voorbeeld: “Ik vind dit niet mooi” is feedback zonder suggestie voor een alternatief. “Ik vind dit niet mooi, ik zou een bredere uitlijning mooier vinden.” is wel feedback met een suggestie voor een alternatief.*

8.7. Indien jij niet-redelijke feedback verwerkt wil hebben, dan mag Poolen Office Management een meerprijs in rekening brengen voor het verwerken van deze feedback, al dan niet op basis van het huidige uurtarief. Daarnaast behoudt Poolen Office Management het recht om niet-redelijke feedback weigeren te verwerken.

8.8. Indien jij een extra feedbackronde wenst of wanneer jij feedback niet in één keer tegelijk geeft, dan mag Poolen Office Management een meerprijs in rekening brengen voor het meerwerk dat Poolen Office Management doet, al dan niet op basis van het huidige uurtarief.

8.9. Indien jij niet binnen de aangegeven feedbacktermijn reageert op een vraag of conceptversie, dan zijn de gevolgen daarvan voor jou. Dat betekent dat de opleverdatum bijgesteld kan worden, zonder dat Poolen Office Management schadevergoeding aan jou verschuldigd is. Daarnaast mag Poolen Office Management tussentijds een gedeelte of geheel factureren.

9. E-learning

Algemeen

9.1. Poolen Office Management kan geen resultaten garanderen met de inhoud uit een e-learning.

9.2. Je bent zelf verantwoordelijk voor de juiste toepassing van (de inhoud van) een e-learning.

9.3. Het staat Poolen Office Management vrij om de inhoud van een e-learning gedeeltelijk te wijzigen.

Toegang

9.4. Voordat je toegang krijgt tot een e-learning, moet je volledig betaald hebben.

Beschikbaarheid

9.5. Een e-learning is één jaar beschikbaar vanaf moment van toegang, tenzij anders aangegeven.

9.6. Poolen Office Management kan niet garanderen dat een e-learning altijd en volledig beschikbaar is. Poolen Office Management kan gebruik maken van een derde partij voor het weergeven van een e-learning. Poolen Office Management heeft daarom geen invloed op tijdelijke (gedeeltelijke) onbeschikbaarheid door storingen of onderhoud door deze derde partij.

9.7. Poolen Office Management spant zich in om tijdig aan te kondigen wanneer er onderhoud of aanpassingen worden uitgevoerd door de in vorig lid genoemde derde partij of door Poolen Office Management. Indien dit door de aard van de situatie niet lukt, is Poolen Office Management niet aansprakelijk voor de schade die hieruit ontstaat bij jou.

9.8. Je dient een storing te melden bij Poolen Office Management.

Derden

9.9. Je mag op geen enkele manier toegang tot een e-learning geven aan derden. Onder derden valt elke partij die niet de persoonsnaam draagt die toegang heeft verzocht tot de e-learning.

9.10. Indien je toch toegang tot een e-learning geeft aan derden, dan dien je het op dat moment huidige bedrag te betalen die die derde normaal betaald zou moeten hebben voor die e-learning. Daarnaast mag Poolen Office Management eventuele aanvullende schadevergoeding van jou eisen, en de overeenkomst met jou beëindigen. Bij beëindiging van de overeenkomst heb je geen recht op (gedeeltelijke) restitutie.

Opnames

9.11. Het is niet toegestaan opnames te maken van de e-learning.

10. Templates

10.1. Templates die Poolen Office Management verkoopt, mogen alleen worden gebruikt:

- A.** door de natuurlijke persoon of rechtspersoon die de templates heeft gekocht;
- B.** voor het doel waarvoor de template is gemaakt.

10.2. Je mag de templates zelf niet aanpassen, doorverkopen, of op een andere manier ter kennis van derden stellen, openbaar maken of verveelvoudigen. Je hebt alleen het recht om ze in te vullen ten behoeve van je eigen bedrijf.

10.3. Je hebt geen exclusief recht op de templates.

10.4. Je hebt geen recht op restitutie bij de aankoop van templates, ook niet als je per ongeluk dezelfde templates dubbel koopt.

11. Geheimhouding

11.1. Poolen Office Management is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die Poolen Office Management in het kader van de opdracht van jou heeft verkregen. Informatie geldt in elk geval als vertrouwelijk als dit door jou is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Een voorbeeld van vertrouwelijke informatie zijn financiële gegevens.

11.2. Geheimhouding geldt niet indien de betreffende informatie:

- A.** al openbaar of algemeen bekend is;
- B.** niet vertrouwelijk is;
- C.** niet gedurende de overeenkomst aan Poolen Office Management bekendgemaakt is; en/of
- D.** op andere wijze door Poolen Office Management is verkregen.

11.3. Geheimhouding geldt niet voor zover er een wettelijke informatieplicht is opgelegd aan Poolen Office Management. Poolen Office Management is in dit geval geen schadevergoeding verschuldigd aan jou. Ook kan je de overeenkomst dan niet ontbinden.

11.4. Poolen Office Management zorgt ervoor dat Poolen Office Management de derden waaraan Poolen Office Management haar werk uitbesteedt, ook verplicht zich te houden aan dit artikel.

12. Overmacht

Bij Poolen Office Management

12.1. Poolen Office Management hoeft de verplichtingen uit de overeenkomst niet na te komen indien nakoming tijdelijk of blijvend onmogelijk is geworden door overmacht.

12.2. Onder overmacht wordt verstaan elke niet-toerekenbare onmogelijkheid om de verplichtingen van de overeenkomst na te komen, zoals onder andere, maar niet uitsluitend: brand, ongevallen, softwarestoringen, social media storingen, computerstoringen, onverwachte wegwerkzaamheden, oponthoud in het verkeer, ziekte, overheidsmaatregelen, epidemieën, en pandemieën.

12.3. Poolen Office Management stelt jou zo spoedig mogelijk op de hoogte van de overmachtsituatie.

12.4. In geval van overmacht zoekt Poolen Office Management samen met jou naar een passende oplossing, al dan niet om de overeenkomst alsnog na te komen.

12.5. In geval van overmacht hoeft Poolen Office Management jou geen schadevergoeding te betalen.

12.6. In geval van overmacht heb je geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst, tenzij anders overeengekomen.

12.7. In geval van overmacht heb je geen recht jouw verplichtingen op te schorten, tenzij anders overeengekomen.

Bij jou

12.8. Ook jij moet een overmachtsituatie aan jouw zijde zo spoedig mogelijk aan Poolen Office Management bekendmaken.

13. Tussentijdse beëindiging

Opzegging

13.1. Wij mogen de overeenkomst allebei tussentijds door opzegging beëindigen. Dit mag per direct, behalve als er sprake is van een overeenkomst voor onbepaalde tijd en/of een overeenkomst die op maandelijkse basis gefactureerd wordt en/of een overeenkomst waar er maandelijks werkzaamheden worden verricht. Bij deze uitzondering geldt er een opzegtermijn van één maand (*voorbeeld: wordt er 14 mei opgezegd, dan eindigt de overeenkomst na 30 juni*).

13.2. Uitzondering op de opzegtermijn genoemd in vorig lid is wanneer zich een dringende reden voordoet die dit rechtvaardigt. Hiervan is in ieder geval sprake van wanneer de andere partij:

- A. failliet is verklaard;
- B. (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- C. zijn bedrijf heeft stilgelegd of aan het liquideren is;
- D. ondanks sommatie de verplichtingen uit deze overeenkomst niet (voldoende) nakomt, dan wel er redelijke gronden zijn om aan te nemen dat de andere partij deze verplichtingen niet zal nakomen;
- E. zich schuldig maakt aan fraude, handelingen in strijd met de wet en/of regelgeving, of onbetamelijk gedrag op grond waarvan van de andere partij in redelijkheid niet verwacht kan worden de overeenkomst voort te zetten;
- F. toegelaten is tot de wettelijke schuldsanering;
- G. overlijdt.

13.3. Poolen Office Management behoudt in geval van opzegging van een overeenkomst door jou aanspraak op het volgende bij de volgende diensten:

- A. Inrichting van ERP systeem / opzet eerste administratie / andere werkzaamheden op basis van een vast tarief
Betaling van het geheel overeengekomen bedrag.
- B. Overeenkomst voor onbepaalde tijd / overeenkomst met facturatie op maandelijkse basis / overeenkomst met maandelijkse werkzaamheden
Betaling t/m de opzegtermijn.
Wordt de overeenkomst opgezegd zoals genoemd in lid 2 van dit artikel, dan behoudt Poolen Office Management recht op de reeds gemaakte uren.
- C. Werkzaamheden op basis van uurtarief die niet onder sub A van dit artikel vallen
Betaling van de reeds gemaakte uren.
- D. E-learning
Betaling van het geheel overeengekomen bedrag.

Daarnaast behoudt Poolen Office Management recht op de reeds gemaakte onkosten, en/of eventueel aanvullend naar redelijkheid vast te stellen loon.

13.4. Poolen Office Management behoudt in geval van opzegging van een overeenkomst door haarzelf aanspraak op het volgende bij de volgende diensten:

- A. Inrichting van ERP systeem / opzet eerste administratie / andere werkzaamheden op basis van een vast tarief
Betaling van de reeds gemaakte uren naar het uurtarief dat Poolen Office Management had ten tijde van het sluiten van de overeenkomst.
- B. Overeenkomst voor onbepaalde tijd / overeenkomst met facturatie op maandelijkse basis / overeenkomst met maandelijkse werkzaamheden
Betaling t/m de opzegtermijn.
Wordt de overeenkomst opgezegd zoals genoemd in lid 2 van dit artikel, dan behoudt Poolen Office Management recht op de reeds gemaakte uren.

C. Werkzaamheden op basis van uurtarief die niet onder sub A van dit artikel vallen
Betaling van de reeds gemaakte uren.

D. E-learning

Betaling van het geheel overeengekomen bedrag gedeeld door 12 maanden (= de duur dat het beschikbaar is) keer het aantal maanden dat je hebt afgenomen. De maand waarin Poolen Office Management opzegt, telt mee als hele maand.

Voorbeeld: Heb je een e-learning gekocht op 10 februari, maar zegt Poolen Office Management de e-Learning op op 23 mei, dan heeft Poolen Office Management recht op betaling van 4 maanden.

Daarnaast behoudt Poolen Office Management recht op de reeds gemaakte onkosten, en/of eventueel aanvullend naar redelijkheid vast te stellen loon.

Ontbinding

13.5. Wij mogen allebei de overeenkomst ontbinden wanneer de andere partij tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De tekortschietende partij dient eerst in gebreke gesteld te worden en een redelijke termijn gegeven te worden om na te komen, behalve als de nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is.

13.6. Poolen Office Management behoudt in geval van ontbinding van een overeenkomst door één van ons op grond van vorig lid altijd aanspraak op betaling conform lid 4 van dit artikel.

13.7. Indien de overeenkomst ontbonden wordt op grond van lid 5 van dit artikel, en jij op moment van ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst hebt ontvangen, dan zullen deze prestaties geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.

Schadevergoeding

13.8. Poolen Office Management hoeft jou geen schadevergoeding te betalen wanneer zij een overeenkomst met jou ontbindt of opzegt.

14. Vrijwaring & Aansprakelijkheid

Vrijwaringen

14.1. Jij vrijwaart Poolen Office Management voor alle aanspraken van derden, die stellen schade te hebben geleden door of in verband met de werkzaamheden die door Poolen Office Management of door Poolen Office Management ingeschakelde derden ten behoeve van jou zijn uitgevoerd.

14.2. Jij vrijwaart Poolen Office Management voor alle aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op alle door jou verstrekte informatie, gegevens, media en bescheiden die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

Aansprakelijkheid

14.3. Poolen Office Management is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat Poolen Office Management is uitgegaan van door jou onvolledige, onbetrouwbare en/of onjuiste verstrekte gegevens.

14.4. Poolen Office Management is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat indien jij zelf aanpassingen doet aan werk dat Poolen Office Management heeft geleverd.

14.5. Poolen Office Management is niet aansprakelijk voor indirecte schade, ofwel schade die niet in rechtstreeks causaal verband staat met een toerekenbare

tekortkoming van Poolen Office Management. Hieronder wordt begrepen, maar dit is niet beperkt tot: gevolgschade, gederfde winst of schade aan derden.

14.6. Poolen Office Management is uitsluitend aansprakelijk voor schade die jij lijdt indien en voor zover deze schade door Poolen Office Management is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.

14.7. Indien Poolen Office Management aansprakelijk is voor enige schade, dan is Poolen Office Management slechts aansprakelijk voor schade die direct voortvloeit uit of verband heeft met de overeenkomst (“directe schade”). Onder directe schade wordt verstaan:

- A.** redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden;
- B.** redelijke kosten gemaakt om een gebrekkige prestatie van Poolen Office Management aan de overeenkomst te laten beantwoorden voor zover deze aan Poolen Office Management toegerekend kunnen worden;
- C.** redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover jij aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot voorkoming of beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

14.8. Indien Poolen Office Management aansprakelijk is, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het eigen risico. Wordt er niets uitgekeerd door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag, of niet het gehele bedrag, dan is de aansprakelijkheid van Poolen Office Management beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Bij overeenkomsten voor onbepaalde tijd / overeenkomsten met facturering op maandelijkse basis / overeenkomsten met maandelijkse werkzaamheden is de aansprakelijkheid bij gebrek aan uitkering door een verzekeringsmaatschappij beperkt tot het factuurbedrag van die maand waarin de schade heeft plaatsgevonden.

14.9. Elke aansprakelijkheid vervalt door het verloop van één jaar vanaf het moment dat de overeenkomst door voltooiing, opzegging of ontbinding is geëindigd. Hebben wij een overeenkomst voor onbepaalde tijd of een overeenkomst die steeds (stilzwijgend) verlengd wordt, dan vervalt de aansprakelijkheid één jaar nadat het schadefeit zich heeft voorgedaan.

15. Intellectuele eigendomsrechten

15.1. Poolen Office Management behoudt zich, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van het intellectuele eigendomsrecht.

15.2. Jij mag niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Poolen Office Management de door Poolen Office Management vervaardigde werken verveelvoudigen, openbaar maken of op een andere manier ter kennis van derden brengen, tenzij anders overeengekomen of anders voortvloeit uit de aard van de overeenkomst.

Onder vervaardigde werken wordt onder andere verstaan, maar dit is niet beperkt tot: teksten en visuals.

15.3. De door Poolen Office Management vervaardigde werken mogen niet bewerkt/aangepast worden, tenzij Poolen Office Management hier uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

15.4. De door Poolen Office Management vervaardigde werken mogen alleen gebruikt worden voor het doel waarvoor ze zijn gemaakt. In geval je Poolen Office Management ingeschakeld hebt voor social media beheer, dan mag je de door haar vervaardigde werken alleen gebruiken voor op social media.

15.5. De intellectuele eigendomsrechten die rusten op door Poolen Office Management vervaardigde werken blijven bij Poolen Office Management en worden niet overgedragen aan jou.

15.6. Conceptversies mogen nooit verveelvoudigd of openbaar gemaakt worden door jou.

15.7. Je mag geen intellectueel eigendomsrecht of licentie uit een met Poolen Office Management gesloten overeenkomst aan derden overdragen, behalve wanneer Poolen Office Management schriftelijk toestemming geeft.

15.8. Tenzij de gevolgen daarvan in strijd zijn met de redelijkheid en billijkheid, mag jij niet zonder de toestemming van Poolen Office Management de door Poolen Office Management vervaardigde werken gebruiken of verder laten uitwerken, en de licentie komt te vervallen:

- A.** indien jij jouw betalingsverplichtingen niet of niet volledig nakomt of op een andere manier in gebreke bent;
- B.** indien de Opdracht voortijdig wordt beëindigd zoals genoemd in artikel 13;
- C.** in geval van jouw faillissement, tenzij de intellectuele eigendomsrechten volledig aan jou zijn overgedragen.

15.9. Je bent zelf verantwoordelijk voor het bewaren van de door mij geleverde vervaardigde werken.

15.10. Poolen Office Management behoudt de vrijheid, met inachtneming van jouw belangen, om door Poolen Office Management vervaardigde werken zelf direct na levering aan jou te gebruiken voor: haar online portfolio (zoals op social media en haar eigen website), haar offline portfolio, eigen publiciteit, verwerving van opdrachten, en andere manieren van zelfpromotie. Uitzondering is wanneer jij hier uitdrukkelijk van tevoren bezwaar tegen maakt en hierover tussen ons schriftelijk afspraken gemaakt zijn.

16. Klachten

16.1. Klachten over de (uitvoering van de) overeenkomst, moeten binnen bekwame tijd nadat jij een gebrek hebt ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Poolen Office Management.

16.2. Indien een gebrek later dan de in het vorige lid genoemde termijn wordt gemeld, dan kan jij geen beroep meer doen op eventuele ontbinding van de overeenkomst of schadevergoeding.

16.3. Poolen Office Management beantwoordt klachten binnen een termijn van 14 dagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht. Indien de klacht een langere verwerkingstijd vraagt, dan laat Poolen Office Management binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht aan jou weten wanneer jij een antwoord kan verwachten.

16.4. Jij dient Poolen Office Management in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen, tenzij het redelijk is dat Poolen Office Management er langer over doet.

16.5. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

17. Overige bepalingen

17.1. Op de rechtsverhouding tussen ons is het Nederlands recht van toepassing.

17.2. We zullen pas een beroep op de rechter doen nadat wij ons tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

17.3. Poolen Office Management is op ieder moment bevoegd wijzigingen aan te brengen in deze voorwaarden, welke in werking treden op het aangekondigde tijdstip. Poolen Office Management stuurt jou de gewijzigde voorwaarden tijdig toe.

17.4. Is geen tijdstip van inwerkingtreding medegedeeld aan jou, dan treden de wijzigingen tegenover jou in werking wanneer jou de wijziging is medegedeeld.

17.5. Bij nietigheid of vernietigbaarheid van een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden, zullen de overige bepalingen van kracht blijven.

17.6. In het geval van nietigheid of vernietigbaarheid van een bepaling, zullen wij in overleg treden met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel vernietigde bepalingen in acht wordt genomen.