

ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. Issa Business Support: de eenmanszaak Issa Business Support, gevestigd te Voorburg en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27197051.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Issa Business Support een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel als bepalingen zoals die in dit document zijn opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Issa Business Support voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: het als virtual assistant ondersteunen en begeleiden van ondernemers bij de dagelijkse werkzaamheden zoals o.a. agenda- en e-mailbeheer, financiële administratie, customer support, allround office support, social media beheer en/of specifieke projecten binnen het bedrijf.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Issa Business Support en de klant op basis waarvan Issa Business Support de diensten zal gaan uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens die de klant aan Issa Business Support aanlevert.
- 1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving zoals WhatsApp.
- 1.8. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Issa Business Support worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.
- 1.9. Website: www.issabs.com

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Issa Business Support gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, andere verrichte handelingen en facturen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door een akkoord via de e-mail of het digitaal accorderen van een (online) offerte, en expliciet akkoord te geven, verklaart de klant dat hij/zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en akkoord gaat met de inhoud hiervan.
- 2.3. Als er verschillen zijn tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en bepalingen in een getekende overeenkomst, gaan de bepalingen uit de overeenkomst boven de bepalingen in deze algemene voorwaarden.
- 2.4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op handelingen en/of werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd die door Issa Business Support zijn ingehuurd voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Andere voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de gesloten overeenkomst.
- 2.6. Issa Business Support mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.



2.7. Als Issa Business Support de algemene voorwaarden wijzigt, zal Issa Business Support de klant hiervan per e-mail op de hoogte stellen.

2.8. In geval van een wijziging van de algemene voorwaarden mag de klant de overeenkomst ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden geldig worden, of tot maximaal 7 dagen na het in werking treden van de nieuwe algemene voorwaarden.

2.9. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden ongeldig wordt verklaard zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Issa Business Support en de klant in overleg een nieuwe bepaling opstellen om de ongeldig verklaarde bepaling te vervangen. Hierbij moet het doel en de strekking van de ongeldig verklaarde bepaling in het achterhoofd worden gehouden.

ARTIKEL 3. AANBOD

3.1. Als een aanbod van Issa Business Support een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 14 dagen na de datum waarop het aanbod is uitgebracht. Als de klant het aanbod niet binnen die 14 dagen accepteert, vervalt het aanbod. Het aanbod is daarnaast onder voorbehoud van beschikbaarheid.

3.2. Zolang de klant het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag Issa Business Support het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. Issa Business Support geeft in het aanbod aan welke dienst of welk pakket wordt aangeboden, het aangeboden tarief en/of het gebruikelijke uurtarief met een geschat aantal uren of het abonnementstarief. Aan een schatting qua uren kunnen geen rechten worden ontleend.

3.4. Als blijkt dat de klant bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag Issa Business Support de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.

3.5. Het aanbod en/of speciale actie geldt niet automatisch voor vervolgoordrachten.

3.6. Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden diensten, de beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.

3.7. Issa Business Support mag een aanbetaling van 50% van de overeengekomen projectprijs in rekening brengen, tenzij anders is overeengekomen. De werkzaamheden zullen pas starten nadat de betaling is voldaan. In alle andere gevallen wordt er per maand gefactureerd.

3.8. Issa Business Support mag de tarieven tussentijds wijzigen. Als de tarieven van overeengekomen diensten stijgen na het sluiten van de overeenkomst, dan mag de klant de overeenkomst annuleren per de datum dat de

prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen door wettelijke regelingen of bepalingen zijn hierbij uitgesloten.

3.9. Als de klant een overeenkomst voor onbepaalde tijd met Issa Business Support heeft gesloten, en Issa Business Support de tarieven verhoogt met een percentage gelijk aan de stijging van de dienstenprijsindex die is vastgesteld door het CBS, kan de klant de overeenkomst niet tussentijds ontbinden.

3.10. Alles wat buiten het aanbod aan de klant wordt geleverd, wordt beschouwd als meerwerk en als zodanig in rekening gebracht.

3.11. Issa Business Support kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, en kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

ARTIKEL 4. OVEREENKOMST, MEERWERK, ONTBINDEN EN ANNULEREN

4.1. De overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant akkoord via de e-mail stuurt of de digitale offerte online accepteert. Wijzigingen in gesloten overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden gedaan en zijn pas geldig wanneer deze door Issa Business Support en de klant zijn geaccepteerd.

4.2. Na het sluiten van de overeenkomst zal Issa Business Support binnen de afgesproken termijn starten met de werkzaamheden. Als de klant het aanbod elektronisch heeft geaccepteerd, bevestigt Issa Business Support de acceptatie van het aanbod. Zolang Issa Business Support de acceptatie niet heeft bevestigd, mag de klant de overeenkomst kosteloos ontbinden.

4.3. Issa Business Support mag bepaalde werkzaamheden uit laten voeren door derden of zich laten ondersteunen zonder dat de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld moet te worden.

4.4. Als Issa Business Support door onvoorziene omstandigheden, die op het moment van het opstellen van het aanbod nog niet bekend waren, meer werk moet uitvoeren dan is overeengekomen in het aanbod, mag Issa Business Support de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening te brengen.

4.5. Wanneer door meerwerk het tijdstip van levering wijzigt, stelt Issa Business Support de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

4.6. Een losse strategie- of sparsessie kan tot 24 uur voor aanvang éénmalig kosteloos worden verplaatst. Bij verplaatsing binnen 24 uur, het voor de tweede keer verplaatsen en/of het niet tijdig aanwezig zijn wordt de volledige sessie alsnog in rekening gebracht, of wanneer deze al is voldaan wordt deze niet geresitueerd.

4.7. Als de klant een overeenkomst **tussentijds** wil ontbinden is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht om een vergoeding te betalen voor de al uitgevoerde werkzaamheden, eventueel vermeerderd met een percentage van 20% voor datgene wat nog openstaat.

4.8. Wanneer de klant een overeenkomst meer dan 14 dagen **voor aanvang** van de werkzaamheden wil annuleren is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht een vergoeding te betalen van 30% van het overeengekomen tarief.

4.9. Annulering van overeenkomst minder dan 14 dagen voor aanvang is alleen schriftelijk mogelijk. Issa Business Support heeft tijd gereserveerd voor de ingeplande werkzaamheden. Als er geen geldige reden is voor de annulering zal Issa Business Support een vergoeding in rekening brengen. Wat als geldige omstandigheden wordt beschouwd, wordt bepaald door Issa Business Support. De vergoedingen worden als volgt gehanteerd:

- annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 50% van het overeengekomen tarief;
- annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 75% van het overeengekomen tarief;
- annulering binnen 2 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 100% van het overeengekomen tarief.

4.10. In aanvulling op artikel 4.6, 4.7, 4.8 en 4.9 is de klant in ieder geval verplicht om geleden verlies, gederfde winst en in ieder geval de kosten voor ingekochte materialen en/of ingehuurd derden te vergoeden.

4.11. Het door de klant geaccepteerde aanbod, eventueel gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van beide partijen en vervangen alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken.

ARTIKEL 5. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

5.1. Iedere overeenkomst tussen Issa Business Support en de klant is een inspanningsverplichting waarbij Issa Business Support de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. Issa Business Support kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat niet aan de verwachtingen van de klant voldoet.

5.2. Issa Business Support zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de klant aan Issa Business Support levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Issa Business Support is bevoegd om voor promotionele doeleinden, voor bijvoorbeeld een portfolio of referenties, de gegevens van de klant op de website en/of social media kanalen te publiceren.

5.4. De klant is verplicht om alle informatie die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden, zoals persoons- en bedrijfsgegevens en informatie over of met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en relevante informatie waar Issa Business Support om verzoekt, tijdig aan Issa Business Support beschikbaar te stellen. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid,

volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, ook als ze van derden afkomstig zijn. Bovendien moet de klant, indien nodig, beschikken over een geldige gebruikslicentie voor bestanden en/of software waar Issa Business Support haar werkzaamheden mee en/of in dient uit te voeren.

5.5. De klant vrijwaart Issa Business Support voor aanspraken van derden met betrekking tot de geldige gebruikslicentie uit artikel 5.4.

5.6. Als de klant de gegevens uit artikel 5.4 niet of niet-tijdig aan Issa Business Support beschikbaar stelt en de uitvoering van de werkzaamheden daardoor vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant. Daarnaast mag Issa Business Support eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door Issa Business Support zijn ontvangen en wanneer Issa Business Support beschikbaar is tot het uitvoeren van de werkzaamheden. Issa Business Support kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor de vertraging en het niet halen van deadlines en/of de opleverdatum.

5.7. Het de verantwoordelijkheid van de klant om Issa Business Support van voldoende werkzaamheden te voorzien om aan de overeengekomen aantal uren te kunnen voldoen. Indien de klant te weinig werkzaamheden heeft voor het overeengekomen aantal uur, is de klant verplicht de overeengekomen uren aan Issa Business Support uit te betalen, ook als hiervoor niet gewerkt is.

5.8. Issa Business Support behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren welke binnen 24 uur uitgevoerd moeten worden. De klant is bevoegd opdrachten bij Issa Business Support neer te leggen, maar wanneer Issa Business Support niet beschikbaar is, kan de klant hier geen rechten aan ontlenuen.

5.9. In aanvulling op artikel 5.8 wordt, wanneer een spoedopdracht wel wordt geaccepteerd, en die dezelfde werkdag dient te worden uitgevoerd, een extra spoedtarief van €75,- ex btw per uur, bovenop de reguliere kosten of het abonnement, in rekening gebracht.

5.10. Issa Business Support behoudt zich het recht voor om, indien de klant content die discriminerende, pornografische, beledigende of bedreigende inhoud bevat aanlevert of daarom verzoekt, de opdracht te weigeren en de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden.

5.11. De kosten voor het gebruik van de door Issa Business Support te gebruiken software (voor bijvoorbeeld het inplannen van social media posts en/of het sturen van facturen) en de benodigde licenties worden niet opgenomen in de offerte, deze kosten zijn voor de klant zelf en worden derhalve niet door Issa Business Support gefactureerd tenzij anders overeengekomen. Tevens dient de klant zelf deze software en/of licenties af te sluiten of al in bezit te hebben.



ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR DE KLANT

- 6.1. De klant moet zich houden aan de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden.
- 6.2. De klant is verplicht om wijzigingen in de gegevens zoals genoemd in artikel 5.4. zo spoedig mogelijk aan Issa Business Support te melden.
- 6.3. De klant is verplicht om klachten over de door Issa Business Support geleverde diensten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 dagen na levering van de dienst, doch uiterlijk binnen 30 dagen na afronding van de opdracht, aan Issa Business Support te melden. Issa Business Support streeft ernaar de klacht binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.
- 6.4. De klant is verplicht Issa Business Support een redelijk termijn te geven om het de klacht en/of het geconstateerde gebrek te herstellen. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.
- 6.5. Eén jaar na levering van de producten en/of diensten vrijwaart de klant Issa Business Support van alle juridische claims naar aanleiding van die geleverde diensten en/of producten.
- 6.6. De klant moet zelf reservekopieën maken van alle materialen en/of gegevens die Issa Business Support nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is Issa Business Support niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortkomt.
- 6.7. Als Issa Business Support inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Issa Business Support is niet aansprakelijk voor misbruik en/of verlies van de inloggegevens en mag ervan uitgaan dat de klant degene is die inlogt door middel van de met de klant gedeelde inloggegevens.
- 6.8. Er bestaat geen herroepingsrecht, omdat de klant altijd een zakelijke opdrachtgever is.
- 6.9. De klant is gehouden tot goedkeuring van de door Issa Business Support ingeplande content, tenzij anders overeengekomen. Indien er fouten/onjuistheden staan in de content nadat deze zijn goedgekeurd door de klant, kan Issa Business Support hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.
- 6.10. Het is de klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen binnen de content, visuals en digitale bestanden welke door Issa Business Support worden aangeleverd zonder voorafgaand overleg met Issa Business Support. Indien de klant toch zelf, en zonder voorafgaand overleg met Issa Business Support, wijzigingen aanbrengt is Issa Business Support niet verantwoordelijk voor de gevolgen hiervan.
- 6.11. In aanvulling op artikel 6.10 is de klant verplicht, wanneer hij/zij fouten in werkzaamheden en/of systemen en/of software ontdekt, te allen tijde eerst per e-mail contact op te nemen met Issa Business Support voordat de klant zelf wijzigingen aanbrengt.

6.12 Indien de klant meer dan 15 minuten te laat bij een Zoommeeting verschijnt, wordt alsnog de gehele sessie in rekening gebracht. Tevens mag Issa Business Support besluiten de meeting te annuleren.

ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

- 7.1. De door Issa Business Support leveringstermijn verschilt per opdracht en wordt in overleg met de klant vastgesteld. De levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen.
- 7.2. De klant moet de benodigde gegevens en/of materialen zoals genoemd in artikel 5.4 en eventuele aanvullende gegevens om een juiste uitvoering van de werkzaamheden mogelijk te maken, zoals inloggegevens van de te gebruiken software, binnen 7 dagen voor aanvang van de werkzaamheden aan Issa Business Support aanleveren.
- 7.3. Genoemde termijnen zijn altijd richtlijnen, deze termijn is nooit definitief. Als de termijn wordt overschreden, betekent dit niet automatisch dat Issa Business Support in gebreke is.
- 7.4. Als de levertermijn met meer dan 30 dagen wordt overschreden, kan de klant de overeenkomst alleen ontbinden als Issa Business Support na een gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling niet binnen een redelijke termijn de levering alsnog uitvoert en de verplichtingen niet nakomt.
- 7.5. De klant is verplicht datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Issa Business Support mogelijk te maken. Hieronder wordt onder andere verstaan het leveren van de gegevens en/of materialen zoals genoemd in artikel 7.2.
- 7.6. Als door toedoen van Issa Business Support de levering vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal Issa Business Support dit zo snel mogelijk schriftelijk, maar altijd binnen 24 uur, aan de klant meedelen.

ARTIKEL 8. BETALING

- 8.1. Zodra het aanbod door de klant is geaccepteerd, is ook de verplichting ontstaan tot betaling van het overeengekomen tarief.
- 8.2. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn, behalve als er andere afspraken zijn gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
- 8.3. Uren met betrekking tot het werken op project- of abonnementsbasis worden per vier weken, vooraf, in rekening gebracht.
- 8.4. Issa Business Support biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de termijn betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is Issa Business Support bevoegd de werkzaamheden stil te leggen tot de betalingsachterstand is ingelopen.



8.5. Indien niet-tijdige betaling drie keer is voorgekomen, kan Issa Business Support besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen en/of de mogelijkheid tot termijnbetalingen op te heffen en is het resterende bedrag direct en in zijn totaliteit opeisbaar door Issa Business Support.

8.6. Als de klant niet-tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een verdere ingebrekestelling nodig is.

8.7. Bij een niet-tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, verplicht tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- bedragen.

8.8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of overlijden aan de zijde van de klant zijn de vorderingen van Issa Business Support onmiddellijk opeisbaar.

8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft Issa Business Support het recht de uitvoering van de werkzaamheden of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan, zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor de klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.10. Alle door Issa Business Support geleverde producten en/of diensten blijven eigendom van Issa Business Support totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Issa Business Support zijn betaald.

8.11. De klant kan bezwaren tegen de door Issa Business Support verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan Issa Business Support kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Issa Business Support een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

ARTIKEL 9. INTELLECTUEEL EIGENDOM

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle geleverde diensten, producten en documentatie berusten bij Issa Business Support tenzij anders is overeengekomen. Het is de klant in geen enkel geval toegestaan de geleverde diensten, producten, documentatie en/of materialen, te verveelvoudigen, doorverkopen, openbaar te maken en/of aan derden ter beschikking te stellen, behalve als schriftelijk anders is overeengekomen. Tevens is het de klant niet toegestaan afgekeurde aanbiedingen, offertes en/of projectvoorstellen later alsnog te gebruiken of ten uitvoer te (laten) brengen.

9.2. De intellectuele eigendomsrechten op door Issa Business Support ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van Issa Business Support tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.3. Issa Business Support is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met Issa

Business Support wordt gedeeld of ter beschikking is gesteld. Indien de door de klant aangeleverde informatie en/of content op een manier inbreuk maakt op rechten van derden en/of in strijd is met de geldende wet- en regelgeving, zal de klant Issa Business Support vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden eisen als gevolg van dit handelen van de klant.

9.4. Iedere handeling die in strijd is met dit artikel wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht waarbij Issa Business Support recht heeft op een vergoeding ter hoogte van minimaal tweemaal de door Issa Business Support gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

ARTIKEL 10. DUUR OVEREENKOMST EN BEËINDIGING

10.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, behalve als uit het aanbod anders voortvloeit of als partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

10.2. De klant kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen, behalve als dit expliciet is toegestaan.

10.3. Beide partijen mogen de overeenkomst alleen ontbinden als de andere partij na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling niet aan de verplichtingen voldoet. In ieder geval moet er een redelijke termijn zijn gesteld om de tekortkoming te herstellen.

10.4. In uitzondering op artikel 10.3. kan Issa Business Support de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving direct geheel of gedeeltelijk beëindigen als zich een dringende reden voordoet waaronder in ieder geval wordt begrepen dat:

- surseance van betaling aan de klant is verleend;
- het faillissement van de klant is uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat de klant niet aan de betalingsverplichting kan (blijven) voldoen en terugkerende betalingsproblemen;
- de klant handelt in strijd met de openbare orde, goede zeden en/of wet- en regelgeving;
- de klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- de klant handelt in strijd met een verplichting die voortvloeit uit de overeenkomst;
- de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk al dan niet per aangetekend schrijven en redelijke richtlijnen en/of aanwijzingen van Issa Business Support negeert;
- er voor Issa Business Support aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat Issa Business Support zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.



10.5. Issa Business Support zal, indien de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een situatie uit artikel 10.4 het resterende bedrag voor de werkzaamheden aan de klant retourneren maar nooit verplicht zijn om een schadevergoeding aan de klant te betalen.

10.6. Als Issa Business Support op het moment van de beëindiging zoals genoemd in dit artikel al betalingen met betrekking tot de werkzaamheden heeft ontvangen, zullen deze betalingen niet met terugwerkende kracht worden terugbetaald. Daarnaast blijven bedragen die Issa Business Support vóór de ontbinding aan de klant heeft gefactureerd nog steeds verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

ARTIKEL 11. AANSPRAKELIJKHEID

11.1. De klant is en blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of toepassen van kennis, handelingen en/of adviezen die door Issa Business Support worden gegeven tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden.

11.2. Indien Issa Business Support toch, ondanks artikel 11.1, toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal van het overeengekomen tarief voor de betreffende werkzaamheden. Als er sprake is van een duurovereenkomst, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de door de klant laatst betaalde factuur.

11.3. De klant heeft pas recht op een schadevergoeding als de klant Issa Business Support heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant Issa Business Support een redelijk termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer Issa Business Support niet heeft voldaan aan herstel en/of nakoming, heeft de klant mogelijk recht op een schadevergoeding. Als de nakoming en/of het herstel blijvend onmogelijk is, geldt het vereiste van een ingebrekestelling niet.

11.4. In aanvulling op artikel 11.2 is Issa Business Support alleen aansprakelijk voor directe schade zoals de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, eventuele redelijke kosten die de klant moet maken om de schade te laten herstellen en redelijke kosten die gemaakt dienen te worden ter voorkoming of beperking van de schade voor zover de klant kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

11.5. Issa Business Support is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de kant van Issa Business Support.

11.6. Issa Business Support is in ieder geval nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals gemiste besparingen, misgelopen winst, kosten voor juridische bijstand, verlies van klanten, herstelkosten, schade door bedrijfsstagnatie en voor schade ontstaan door verlies van de gegevens uit artikel 5.4 en 7.2 bij het uitvoeren van de werkzaamheden of wanneer Issa Business Support is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

11.7. De klant vrijwaart Issa Business Support tegen alle aanspraken van derden, kosten daarbij inbegrepen, die op welke manier dan ook samenhangen met werkzaamheden die Issa Business Support in het kader van de overeenkomst heeft verricht.

11.8. Issa Business Support aanvaard geen enkele aansprakelijkheid voor stockphoto's en/of andere foto's/content die door de klant wordt aangeleverd, maar waarvan de klant geen geldige gebruikslicentie kan tonen.

11.9. Issa Business Support is nooit aansprakelijk voor de bereikbaarheid van de social media kanalen van de klant en het eventuele bijbehorende account. Indien het social media account wordt geblokkeerd door het platform zelf, zal Issa Business Support alles doen wat in haar macht ligt om het account te laten deblokkeren maar kan nooit aansprakelijk zijn voor de blokkade zelf.

ARTIKEL 12. ONDERBREKING VAN DE WERKZAAMHEDEN EN OVERMACHT

12.1. Issa Business Support is niet gehouden aan de verplichting tot het uitvoeren van de werkzaamheden als de nakoming ervan onmogelijk is geworden door overmacht. Onder overmacht wordt een situatie verstaan waarin partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen en overheidsmaatregelen.

12.2. Indien zich een situatie zoals genoemd in artikel 12.1 voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de werkzaamheden tijdelijk niet uitgevoerd kunnen worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie samen naar een oplossing. Indien de overmacht meer dan 90 dagen heeft geduurd, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

12.3. Issa Business Support is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar Issa Business Support geen invloed op kan uitoefenen. Issa Business Support kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee Issa Business Support een overeenkomst is aangegaan.



12.4. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.

ARTIKEL 13. BIJZONDERE BEPALINGEN ABONNEMENTEN

13.1. Issa Business Support biedt verschillende abonnementen voor een vast tarief per maand aan. De klant kan het abonnement aanvragen en afsluiten via de e-mail.

13.2 Het abonnement heeft een minimale looptijd van 3, 6 of 12 maanden waarbij er maandelijks op de 15^e van de maand, vooruit gefactureerd wordt, tenzij anders aangegeven. Vervolgens kan er tegen het einde van de abonnementsperiode worden opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn van één maand.

13.3. Het abonnement wordt na de eerste periode maanden automatisch verlengd met dezelfde duur als waarmee het abonnement afgesloten is, tenzij er tijdig wordt opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn.

13.4. Bij gedeeltelijke afname of tussentijdse beëindiging door de klant vindt geen restitutie van de factuur plaats. Bij tussentijdse ontbinding van een abonnement blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van de volledige overeengekomen bedragen betreffende de duur van het abonnement.

13.5. Issa Business Support houdt een urenregistratie bij. Indien de klant meer uren wenst af te nemen dan opgenomen is in het abonnement, worden deze uren in rekening gebracht op basis van nacalculatie en aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief van Issa Business Support.

13.6. Niet-gebruikte uren kunnen niet meegenomen worden naar de volgende maand.

13.7. De eerste maand van het eerste abonnement betreft een proefperiode. Binnen deze periode kunnen beide partijen, zonder opgaaf van redenen, de werkzaamheden direct beëindigen zonder dat de minimale looptijd en/of het opzegtermijn in acht genomen moet worden.

13.8. Aan het einde van de looptijd zullen partijen de samenwerking evalueren.

13.9. Indien de klant tijdens de lopende abonnementsperiode meer uren nodig heeft, kan Issa Business Support het abonnement direct verhogen met het aantal uur wat meer nodig is. Indien de klant minder uren nodig heeft en het abonnement wil verlagen, gaat dit één maand na het verzoek om verlaging pas in.

13.10. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om Issa Business Support van voldoende opdrachten/werkzaamheden te voorzien om aan de abonnementsuren te kunnen voldoen. Indien de klant te weinig werkzaamheden heeft voor het in de overeenkomst opgenomen opdracht/aantal uren, is de klant verplicht het overeengekomen bedrag aan Issa Business Support uit te betalen, ook als hiervoor niet gewerkt is.

13.11. Indien betaling plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant, vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer of wanneer de klant een of meerdere incasso's storneert, dan is de klant €15,- administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso. Tevens is de klant verplicht om zelf zorg te dragen voor de betaling die door automatische incasso niet is geslaagd.

13.12. De klant gaat ermee akkoord dat bij betaling via automatische incasso een vooraankondigingsstermijn van 3 dagen wordt gehanteerd.

ARTIKEL 14. BIJZONDERE BEPALINGEN STRIPPENKAARTEN

14.1. Issa Business Support biedt verschillende strippenkaarten aan.

14.2. De strippenkaart kan voor 5 of 10 uur worden afgenomen. De strippenkaart kan per e-mail worden aangevraagd, Issa Business Support houdt vervolgens een registratie bij. De klant kan Issa Business Support te allen tijde verzoeken om de registratie aan de klant te overleggen. Indien de strippenkaart op dreigt te raken, zal Issa Business Support contact opnemen met de klant.

14.3. De strippen op de strippenkaart gaan per 5 minuten.

14.4. De strippenkaart van 5 uur is 3 maanden geldig, de strippenkaart van 10 uur is 6 maanden geldig, tenzij anders overeengekomen.

14.5. Restitutie van de openstaande strippen is niet mogelijk.

14.6. Issa Business Support behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren welke binnen 24 uur uitgevoerd moeten worden. De klant is bevoegd opdrachten bij Issa Business Support neer te leggen, maar wanneer Issa Business Support niet beschikbaar is, kan de klant hier geen rechten aan ontleen.

ARTIKEL 15. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

15.1. Als de klant in de opdracht bepalingen en/of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden, dan zijn deze bepalingen en/of voorwaarden alleen bindend als Issa Business Support deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

15.2. Issa Business Support spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik door derden. Zie hiervoor ook de privacyverklaring.

15.3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij met betrekking tot de overeenkomst en de werkzaamheden hebben verkregen. Informatie is vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt aangegeven of als dat blijkt uit redelijkheid en billijkheid.



15.4. Indien Issa Business Support in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontleen.

15.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worden overgedragen als Issa Business Support daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

15.6. Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

15.7. Partijen zullen eventuele conflicten eerst samen proberen op te lossen voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.

15.8. Alle conflicten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Issa Business Support is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaalt.

Versie: mei 2024