

## ALGEMENE VOORWAARDEN ODESQUE 2020 - 2021

### **Artikel 1: Definities**

1. **Aanbieding**: de rechtshandeling, het aanbod, al dan niet mondeling, die na aanvaarding ervan tot een overeenkomst leidt (zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek).
2. **Algemene Voorwaarden (AV)**: de algemene voorwaarden van oDesque.
3. **Offerte**: de schriftelijke aanbieding door oDesque over onder andere de dienst, de prijs, de termijnen, etc.
4. **Opdracht**: de dienstverlening als Virtual Assistant (VA) die door oDesque geleverd wordt.
5. **Opdrachtnemer**: oDesque, gevestigd te Elsloo, KvK 77132971: gebruiker van de AV
6. **Opdrachtgever**: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die in het kader van de uitoefening van beroep of bedrijf één of meerdere opdrachten aan oDesque verstrekt.
7. **Overeenkomst**: de schriftelijke of mondelinge afspraak voor een opdracht tussen opdrachtgever en oDesque.
8. **Overmacht**: naast wat er in de wet en jurisprudentie wordt verstaan onder overmacht, wordt hieronder verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop oDesque geen invloed kan uitoefenen en waardoor oDesque niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Ook ziekte van oDesque of tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van oDesque, computerstoringen of -uitval, internetstoring of -uitval vallen onder overmacht.
9. **Partijen**: oDesque en de opdrachtgever samen.
10. **Schriftelijk**: waar in deze voorwaarden wordt gesproken van schriftelijk wordt ook bedoeld elektronische communicatie, zoals e-mail, WhatsApp, Skype, en social media of andersoortige geautomatiseerde communicatie.
11. **Werkzaamheden**: oDesque treedt op als VA en ondersteunt ondernemers door allround brede ondersteuning op het gebied van o.a. secretariaat, administratie, social media, algemene bedrijfsvoering (zoals sales en marketing), etc.
- overeenkomst van toepassing heeft verklaard.
4. Door ondertekening van een offerte of overeenkomst, of goedkeurende opdrachtverstrekking met oDesque, verklaart de opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van de AV en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.
5. Eventuele voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
6. Onderstaande artikelen zijn van toepassing op elke aanbidding, opdracht of overeenkomst van of met oDesque, voor zover daar in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk van is afgeweken.
7. Deze AV zijn automatisch van toepassing op eventuele vervolgoopdrachten.
8. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dan zal de uitleg moeten plaatsvinden 'naar de geest' van deze voorwaarden.
9. Als één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
10. Partijen zullen vervolgens in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
11. Indien oDesque op enig moment afstand doet van één of meerdere rechten die haar uit hoofde van deze AV toekomt, wordt deze afstand slechts eenmalig verleend. In volgende situaties en overeenkomsten gelden deze AV onverkort en volledig, tenzij alsdan tussen partijen andere afspraken worden overeengekomen.
12. De Werkzaamheden worden door oDesque verricht op basis van een overeenkomst van opdracht, en uitdrukkelijk niet vanuit een (fictieve) arbeidsverhouding met Opdrachtgever. Opdrachtgever zal over de verschuldigde bedragen dan ook geen loonheffing en premies werknemersverzekeringen inhouden en afdragen.

### **Artikel 2: Algemeen**

1. Deze AV zijn van toepassing op de opdracht die tussen Opdrachtgever en oDesque wordt gesloten.
2. De werkzaamheden van oDesque zijn gericht op ondersteuning van zakelijke klanten (B2B).
3. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbidding, offerte en overeenkomst tussen oDesque en opdrachtgever, waarop oDesque deze

### **Artikel 3: Aanbod en Offertes**

1. Alle offertes en prijsopgaven door oDesque zijn geheel vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn van aanvaarding is gesteld.

2. oDesque is slechts aan de offerte of aanbod gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever schriftelijk wordt bevestigd.
3. oDesque kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden, als deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Eveneens heeft oDesque te allen tijde het recht om prijswijzigingen door te voeren.
5. De in de offerte vermelde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
6. Als de aanvaarding door de opdrachtgever op onderdelen afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, dan is oDesque daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij oDesque anders aangeeft.
7. Offertes en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

#### **Artikel 4: Aanvang en duur van de opdracht**

1. Een overeenkomst komt tot stand op de dag dat aan de volgende voorwaarde is voldaan:
  - de opdracht of het aanbod schriftelijk bevestigd is ontvangen door oDesque; of
  - de offerte of de overeenkomst getekend is ontvangen door oDesque.
2. Een mondeling gemaakte afspraak zal door oDesque schriftelijk worden bevestigd.
3. De looptijd van de overeenkomst kan variëren van het type opdracht.
4. De looptijd van de opdracht zal altijd duidelijk worden gecommuniceerd.

#### **Artikel 5: De uitvoering van de werkzaamheden en de verplichtingen van oDesque**

1. In de offerte is de omschrijving opgenomen van de door oDesque uit te voeren werkzaamheden.
2. oDesque spant zich in om de Werkzaamheden uit te voeren naar de eisen van goed vakmanschap. De overeenkomst kan niet aangemerkt worden als resultaatsverbintenis.
3. Het bepaalde in het vorige lid laat onverlet dat het oDesque vrijstaat om diens werkzaamheden naar eigen inzicht uit te voeren.
4. De werkzaamheden worden verricht vanuit de locatie van oDesque en met gebruikmaking van diens eigen apparatuur en voorzieningen, tenzij partijen ten aanzien van een specifieke opdracht uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.
5. Indien oDesque ten behoeve van de overeenkomst specifieke apparatuur of voorzieningen dient aan te

schaffen, is zij gerechtigd om deze bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

6. oDesque is gerechtigd een derde (delen van) de werkzaamheden te laten uitvoeren. oDesque blijft jegens Opdrachtgever verantwoordelijk voor de kwaliteit van de werkzaamheden en het naleven van de gemaakte afspraken, zulks conform het bepaalde in deze overeenkomst.
7. Termijnen waarbinnen de werkzaamheden van oDesque dienen te worden afgerond, zijn slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
8. Alle werkzaamheden die oDesque uitvoert, gericht aan derden, worden onder verantwoordelijkheid en uit naam van Opdrachtgever verricht. Indien als gevolg van deze werkzaamheden een overeenkomst wordt gesloten, wordt deze overeenkomst gesloten tussen deze derde en Opdrachtgever. oDesque is geen partij bij deze overeenkomst en kan niet verantwoordelijk of aansprakelijk gehouden worden voor deze overeenkomst.
9. Partijen kunnen afspreken dat bepaalde werkzaamheden dienen te worden goedgekeurd door Opdrachtgever. In een dergelijk geval dient de Opdrachtgever diens goedkeuring schriftelijk te geven. Na de goedkeuring van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever oDesque hiervoor niet meer verantwoordelijk of aansprakelijk houden voor eventuele fouten in deze werkzaamheden, tenzij oDesque op de hoogte was van deze fouten of tenzij deze fouten zijn te wijten aan opzet of grove schuld van oDesque.
10. In de overeenkomst staat het overeengekomen aantal uren per maand vermeld dat oDesque de werkzaamheden voor Opdrachtgever verricht.
11. Indien de daadwerkelijk door oDesque bestede tijd afwijkt van het overeengekomen aantal uren, zal oDesque Opdrachtgever hierover informeren. Minder gewerkte uren komen te vervallen en worden niet verrekend en gefactureerd. Meer gewerkte uren zullen ieder kwartaal worden verrekend en worden gefactureerd tegen het in de overeenkomst vermelde tarief.
12. Als de situatie zoals beschreven in artikel 5, lid 11, zich voordoet, staat het partijen vrij om nadien nieuwe afspraken te maken, bijvoorbeeld door het afnemen van een ander bedrijfsabonnement voor het volgende kwartaal.
13. De urenregistratie van oDesque is bindend.

14. Indien oDesque andere werkzaamheden of prestaties verricht dan die in de overeenkomst staan vermeld, worden deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan oDesque vergoed volgens de in de overeenkomst vermelde tarieven, of, indien in de overeenkomst geen uurtarief staat vermeld, volgens de gebruikelijke tarieven van oDesque.
15. Klachten over verrichte werkzaamheden dienen zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na afronding van de werkzaamheden waarop de klacht betrekking heeft, schriftelijk aan oDesque te worden gemeld. Indien Opdrachtgever niet binnen deze gestelde termijn een klacht heeft ingediend, wordt het resultaat geacht volledig te zijn aanvaard. Het melden van klachten schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

#### **Artikel 6: Verplichtingen van de Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever zal alle medewerking verlenen aan de uitvoering van de overeenkomst. Hieronder wordt mede verstaan het geven van tijdige en duidelijke instructies, het verlenen van de benodigde toegang tot systemen en, indien van toepassing, het tijdig schriftelijk goedkeuren van het werk van oDesque.
2. Opdrachtgever staat jegens oDesque in voor de juiste, volledige en tijdige verstrekking aan oDesque van alle voor de werkzaamheden relevante gegevens en informatie, ook indien die van derden verkregen moeten worden. Zo zal Opdrachtgever o.a. alle nodige (toegangs)codes, inloggegevens, e.d. verstrekken.
3. Opdrachtgever is voor de in de vorige leden omschreven verplichtingen verantwoordelijk en aansprakelijk. De Opdrachtgever vrijwaart oDesque voor eventuele aanspraken van derden uit hoofde van het gebruik van deze gegevens en informatie.
4. De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en honorarium ontstaan door het niet (tijdig en/of behoorlijk) ter beschikking stellen van gegevens en bescheiden (zoals omschreven in dit artikel) zijn voor rekening van Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever is eindverantwoordelijk voor het controleren van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden. Ook indien oDesque voorwerk heeft verricht, blijft Opdrachtgever eindverantwoordelijk voor de controle op de uitgevoerde werkzaamheden en daarmee het eindresultaat.

#### **Artikel 7: Geheimhouding**

1. Partijen zijn over en weer verplicht zich tot geheimhouding van door of namens partijen gegeven

vertrouwelijke informatie. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval begrepen bedrijfsgegevens en klantgegevens van partijen.

2. De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien:
  - oDesque verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan;
  - de informatie algemeen bekend wordt;
  - oDesque optreedt voor zichzelf in een juridische procedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
3. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om verkregen stukken, bijvoorbeeld bestanden en inloggegevens voor bijvoorbeeld deelname aan een online programma, te delen met derden. Op het niet naleven hiervan kan Opdrachtgever een boete worden gegeven en/of aansprakelijk worden gesteld, voor de hierdoor ontstane schade en gevolgschade.
4. Ten aanzien van de vertrouwelijkheid van persoonsgegevens, gelden de bepalingen uit de verwerkersovereenkomst.

#### **Artikel 8: Annuleringsvoorwaarden**

1. Opdrachtgever heeft het recht een afspraak in onderling overleg en enkel op de volgende wijze te annuleren:
  - binnen kantoortijden: telefonisch;
  - buiten kantoortijden: per WhatsApp of SMS.oDesque behoudt te allen tijde het recht om eventuele schadevergoeding en annuleringskosten te eisen.
2. Opdrachtgever heeft daarnaast het recht om een opdracht te annuleren. oDesque behoudt ook dan het recht om eventuele schadevergoeding en annuleringskosten te eisen.
3. De annuleringskosten voor een afspraak of een opdracht bestaan uit:
  - Tussen 1 week en 48 uur (vanaf het moment van annuleren tot het moment van de afspraak/opdracht): 25% annuleringskosten en eventuele andere reeds gemaakte kosten.
  - Binnen 48 uur van te voren: 100% annuleringskosten en eventuele reis- en verblijfkosten en andere gemaakte kosten;
5. Bij het niet doorgaan of verzetten van afspraken door Opdrachtgever, heeft oDesque het recht om extra kosten in rekening te brengen, zoals kosten voor geboekte ruimten, reis- en verblijfkosten, annuleringskosten etc.
6. oDesque heeft het recht een afspraak te annuleren dan wel te verzetten omdat er niet naar behoren uitvoering kan worden gegeven aan de opdracht dan wel er sprake is van overmacht aan haar zijde, ziekte daaronder inbegrepen.

7. Gemaakte afspraken kunnen slechts eenmaal worden verzet, mits de afspraken in dit artikel worden nageleefd.

#### **Artikel 9: Betalingsvoorwaarden**

1. oDesque is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen bij de Opdrachtgever, dat door de Opdrachtgever dient te worden voldaan voordat oDesque de werkzaamheden aanvangt. De hoogte van het voorschot wordt per opdracht door oDesque vastgesteld.
2. Betaling van facturen dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door oDesque aan te geven wijze en in de valuta waarin is gedeclareerd.
3. Facturen worden elektronisch verzonden naar het door Opdrachtgever opgegeven e-mailadres.
4. Alle prijzen zijn weergegeven exclusief BTW en eventuele andere heffingen.
5. oDesque is gerechtigd om de reiskosten en alle andere kosten verband houdend met de overeenkomst aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
6. oDesque is gerechtigd om tussentijds haar tarieven aan te passen. oDesque zal Opdrachtgever daarover schriftelijk informeren. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de prijsaanpassing, is hij gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen, tegen de datum dat de gewijzigde tarieven van kracht worden.
7. Als de Opdrachtgever de betalingstermijn heeft overschreden, dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Door oDesque zal een aanmaning tot betaling worden verstuurd. Wanneer Opdrachtgever binnen 14 dagen nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is Opdrachtgever vanaf dit moment de wettelijke rente plus de buitengerechtigde incassokosten verschuldigd over het openstaande factuurbedrag. Dit is berekend volgens het door de Nederlandse Orde van Advocaten geadviseerde (gestaffelde) incassotarief.
8. Eventuele andere bijkomende kosten, zoals (buiten)gerechtelijke incasso- en executiekosten, zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald.
9. Bij het niet naleven van de betalingsvoorwaarden heeft oDesque het recht de opdracht te stoppen met inachtneming van een maand opzegtermijn. Dit ontslaat Opdrachtgever niet van zijn betaalverplichting.
10. Eventuele bezwaren tegen de hoogte van de factuur dienen uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst gemeld te worden bij oDesque. Deze bezwaren schorten de betalingsverplichting niet op.

#### **Artikel 10: Intellectueel eigendom**

1. Tenzij anders overeengekomen berusten de intellectuele eigendomsrechten op de (resultaten van de) Werkzaamheden uitsluitend bij oDesque. Opdrachtgever is gerechtigd om (de resultaten van) de Werkzaamheden te gebruiken voor het overeengekomen doel voor diens bedrijf. Opdrachtgever garandeert dat buiten dat doel derden

- geen kennis kunnen nemen van de (resultaten van de) Werkzaamheden, en dat deze op geen enkele wijze openbaar gemaakt worden, al dan niet tegen betaling.
2. oDesque heeft het recht bij gebleken schending van het genoemde eigendom onder artikel 10.1, een zelf vast te stellen maar wel redelijke vergoeding, in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
3. oDesque behoudt het recht, de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis, voor andere doeleinden te gebruiken. oDesque mag daarbij vertrouwelijke informatie niet ter kennis van derden brengen.

#### **Artikel 11: Beëindiging van de overeenkomst**

1. De overeenkomst kan door beide partijen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen tegen het einde van iedere maand.
2. Het aangaan van een maandabonnement kent een proeftijd van drie maanden (waarbij ieder moment kan worden opgezegd en de daadwerkelijk gewerkte uren zullen worden gefactureerd) en loopt daarna stilzwijgend door. Na de proeftijd kan het maandabonnement maandelijks opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen tegen het einde van iedere maand.
3. Opzegging dient schriftelijk te worden gedaan.
4. In geval van overmacht is oDesque gerechtigd haar prestaties op te schorten, zonder dat Opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op schadevergoeding kan doen gelden. oDesque zal hierover melding doen aan Opdrachtgever. Indien de overmacht langer voortduurt dan 10 werkdagen, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder dat Opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding.
5. De overeenkomst eindigt in geval van overlijden van een der partijen.
6. Partijen hebben het recht de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden:
  - in geval van faillissement of
  - (voorlopige) surséance van de andere partij.
7. Aan beide partijen komt eveneens de bevoegdheid tot ontbinding toe, indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in een wezenlijke verplichting uit hoofde van de overeenkomst en de andere partij ter zake van die verplichting in verzuim is.
8. Odesque behoudt bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst aanspraak op betaling van declaraties voor de reeds verrichte en eventueel in overleg nog te verrichten werkzaamheden. De betalingsverplichting van Opdrachtgever ter zake van de declaraties van reeds verrichte werkzaamheden wordt op het moment van beëindiging van de overeenkomst direct en volledig opeisbaar.

### **Artikel 12: Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. oDesque is slechts aansprakelijk indien Opdrachtgever aantoonst dat Opdrachtgever schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming van oDesque.
2. De aansprakelijkheid van oDesque is beperkt tot de bedragen die door oDesque in de 6 (zes) maanden voorafgaand aan het schadevoorval ter zake van de werkzaamheden waarop de vermeende schade betrekking heeft, in rekening zijn gebracht en door Opdrachtgever zijn voldaan.
3. oDesque is uitsluitend gehouden tot vergoeding van directe schade. Aansprakelijkheid van oDesque voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, is geheel uitgesloten.
4. De in deze AV genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden ook in geval van aansprakelijkheid bij meerdere Opdrachtgevers. In dat geval betaalt oDesque aan alle Opdrachtgevers tezamen niet meer dan de op grond van bovenstaande artikelen geldende schadevergoeding.
5. Buiten de in voorgaande artikelen genoemde gevallen rust op oDesque geen enkele verplichting tot schadevergoeding, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
6. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.
7. oDesque zal bij de inschakeling van derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. oDesque is aansprakelijk voor de fouten en/of tekortkomingen van deze derden indien zij onder verantwoordelijkheid van oDesque werken.
8. Opdrachtgever vrijwaart oDesque ter zake van alle aanspraken van derden die uit of verband houden met de voor Opdrachtgever (nog te) verrichte(n) werkzaamheden, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van oDesque. De vrijwaring heeft mede betrekking op alle schade en (proces)kosten die oDesque in verband met een dergelijke aanspraak maakt.
9. oDesque kan niet aansprakelijk worden gehouden voor ondersteuning bij financiële en boekhoudkundige werkzaamheden. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor zijn eigen administratie en boekhouding. Voor specifiek belastingadvies en Belastingaangiften dient een opdrachtgever te allen tijde een boekhouder/accountant te raadplegen
10. oDesque kan niet aansprakelijk gesteld worden voor gevolgen van eventuele aanpassing door derden of door Opdrachtgever in door oDesque aangeleverde content.
11. oDesque is niet verantwoordelijk voor het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van rechten van derden. Opdrachtgever bevestigt dat alle stukken die aan oDesque worden geleverd eigendom zijn van Opdrachtgever en sluit hiermee alle aansprakelijkheid van oDesque hieromtrent uit.
12. oDesque is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van de juiste toestemming onder de AVG en de overige wettelijke vereisten waar Opdrachtgever zich aan dient te houden bij de uitvoering van zijn werkzaamheden.

### **Artikel 13: Wijziging voorwaarden en vindbaarheid**

1. oDesque is te allen tijde gerechtigd om AV te wijzigen of aan te vullen.
2. De gewijzigde voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe en bestaande overeenkomsten.
3. De meest actuele versie van de voorwaarden is steeds vindbaar via de website van oDesque: [www.odesque.nl/algemenevoorwaarden](http://www.odesque.nl/algemenevoorwaarden).

### **Overige 14: Slotbepalingen**

1. In het geval er sprake is van een klacht, anders dan over verrichte werkzaamheden zoals bedoeld in artikel 5, lid 15, dient de opdrachtgever deze klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk in te dienen bij oDesque.
2. Van een geschil is sprake als één van de partijen dat stelt.
3. Partijen zullen zich eerst tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Mocht dat niet lukken dan kunnen partijen een beroep doen op de rechter.
4. Alle geschillen die uit deze rechtsbetrekking voortvloeien, worden uitsluitend beslist door de bevoegde rechter in het arrondissement waar oDesque zetelt, tenzij er volgens de wet een andere rechter bevoegd is.
5. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook in het geval een klant uit het buitenland (zijnde een ander land dan Nederland) afkomstig is.