

## Algemene voorwaarden

versie: april 2022

### Artikel 1 Definities

1.1 Theresia's online support: de eenmanszaak Theresia's online support, statutair gevestigd te Oldeholtgade en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 86397257.

1.2 Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Theresia's online support een overeenkomst is aangegaan.

1.3 Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.

1.4 Diensten: alle diensten die Theresia's online support voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het als virtual assistant op project-, abonnement of strippenkaartbasis ondersteunen van ondernemers met social media beheer, dagelijks management en websitebeheer.

1.5 Overeenkomst: de overeenkomst tussen Theresia's online support en klant krachtens welke Theresia's online support de dienst zal uitvoeren.

1.6 Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.

1.7 Website: [www.theresiasonlinesupport.nl](http://www.theresiasonlinesupport.nl)

### Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Theresia's online support gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, overige verrichte handelingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 Door ondertekening van een overeenkomst of opdrachtbevestiging met Theresia's online support of door akkoord gaan via de website door het plaatsen van een bestelling dan wel akkoord via de e-mail verklaart de klant dat hij kennis heeft



genomen van deze algemene voorwaarden van Theresia's online support en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.

2.3 In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst dan prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.

### Artikel 3 Offertes en aanbiedingen

3.1 Offertes van Theresia's online support zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.

3.2 Theresia's online support zal in de offerte aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van de offerte.

3.3 Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door de klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Theresia's online support het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.

3.4 Theresia's online support behoudt zich het recht voor om een aanbetaling van 40% van de totale opdracht aan klant te factureren alvorens Theresia's online support de opdracht zal gaan uitvoeren. Indien Theresia's online support een hogere aanbetaling verzoekt, zal dit in overleg met de klant en schriftelijk overeenkomen gekomen worden. De klant dient de overeengekomen hogere aanbetaling te bevestigen middels een handtekening.

3.5 Alle door Theresia's online support gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, exclusief btw, exclusief verzendkosten, reistijd, reiskosten, parkeer-tol-, en verblijfskosten en overige vastgestelde heffingen en/of retributies, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

3.6 Overige kosten zoals administratie-, afdruk-, en ontwerpkosten worden los van de offerte doorberekend aan de klant.

3.7 Theresia's online support behoudt zich het recht om prijzen tussentijds te wijzigen. Indien de prijzen van aangeboden producten stijgen na totstandkoming van de overeenkomst, dan is klant gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat



de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of bepaling zijn hierbij uitgesloten.

3.8 Theresia's online support behoudt zich het recht om jaarlijks prijzen te verhogen met een percentage gelijk aan de stijging van de consumentenprijsindex, vastgesteld door het CBS. Deze verhoging van de prijzen geeft de klant geen recht om de overeenkomst te ontbinden.

#### **Artikel 4 Overeenkomst en meerwerk**

4.1 Een overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant op enigerlei wijze een mededeling aan Theresia's online support verricht inhoudende de aanvaarding van een offerte.

4.2 Na het tot stand komen van een overeenkomst kan deze enkel met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.

4.3 Na het tot stand komen van een overeenkomst, zal Theresia's online support binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering van de diensten.

4.4 Theresia's online support heeft het recht bepaalde dienstverlening uit te laten voeren door derden zonder dat zij de klant daarvan op de hoogte dient te stellen. Indien door de uitvoering van de dienstverlening door derden meerkosten worden gemaakt zullen deze na overleg aan de klant worden doorberekend.

4.5 Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de klant en Theresia's online support zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.

4.6 Indien de klant een overeenkomst met Theresia's online support wenst te ontbinden of annuleren komt hem dit recht enkel toe indien hij overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden of ingeval van annulering tien procent van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium.

4.7 Indien Theresia's online support, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen is in



de offerte of opdrachtbevestiging, is Theresia's online support gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan klant in rekening te brengen. Indien klant bezwaar heeft tegen de meerkosten die Theresia's online support in rekening wenst te brengen, heeft klant het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij de klant gehouden is het tot dusver door Theresia's online support uitgevoerde werk te vergoeden.

## **Artikel 5 Rechten en verplichtingen voor Theresia's online support**

5.1 Theresia's online support garandeert dat de haar verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

5.2 Theresia's online support spant zich in om de gegevens die Theresia's online support voor de klant opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3 Bij kenbaar gemaakte klachten van de klant over de geleverde diensten en/of producten dient Theresia's online support met klant in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.

5.4 Theresia's online support is gerechtigd om een naamsvermelding te plaatsen in/op geleverde producten. De opdrachtgever is niet gerechtigd deze naamsvermelding te verwijderen, behoudens die gevallen waarin Theresia's online support uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven voor verwijdering.

5.5 In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 5.4 is Theresia's online support eveneens gerechtigd om voor promotionele doeleinden de gegevens van de opdrachtgever te publiceren op de website van Theresia's online support en/of overige promotionele uitingen van Theresia's online support.

5.6 Theresia's online support werkt virtueel samen met haar opdrachtgevers. Indien de klant kenbaar maakt op locatie te willen samenwerken of overleggen dan kan er in overleg met Theresia's online support een afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze externe locatie zijn voor rekening van de klant.



5.7 Zowel de klant als Theresia's online support is verplicht tegenover een ieder geheimhouding te betrachten omtrent al hetgeen te zijner kennis komt over de ander dan wel over aan de ander gelieerde derden, waarvan hij weet of redelijkerwijze moet begrijpen, dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Dit geldt zowel voor de duur van de overeenkomst, alsmede na beëindiging. Indien een der partijen in welke vorm dan ook deze bepaling niet nakomt, zal hij onmiddellijk en zonder dat nadere ingebrekestelling nodig is een bedrag van € 1.000,- verschuldigd zijn aan de andere partij, onverminderd het recht op volledige schadevergoeding van de benadeelde partij.

5.8 Indien de klant over gaat tot annulering van de overeengekomen werkzaamheden, is de klant gehouden tot het betalen van een vergoeding voor de gereserveerde tijd:

- annulering meer dan 24 uur voor aanvang van de werkzaamheden: de klant is niet verplicht een vergoeding te betalen;
- indien werkzaamheden op locatie minder dan 24 uur voor aanvang van de afspraak worden af gezegd, is de klant verplicht de reiskosten en een vergoeding van het op dat moment geldende uurtarief aan Theresia's online support te voldoen;
- indien werkzaamheden op afstand minder dan 24 uur voor aanvang van de afspraak worden afgezegd, is de klant verplicht een vergoeding van €50,- ex btw aan Theresia's online support te voldoen.

## Artikel 6 Rechten en verplichtingen voor de klant

6.1 De klant dient zich in beginsel te houden aan de in deze voorwaarden neergelegde bepalingen, tenzij anders overeengekomen.

6.2 De klant dient Theresia's online support te voorzien van alle juiste gegevens waarvan klant redelijkerwijs kan voorzien dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst. De klant is in ieder geval verplicht Theresia's online support onverwijld op de hoogte te stellen van wijzigingen in persoonsgegevens, bedrijfsgegevens of overige informatie waar Theresia's online support om verzoekt.

6.3 Indien in uitzondering op artikel 6.2 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Theresia's online support zijn verstrekt, heeft Theresia's online support het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten



en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de klant in rekening te brengen.

6.4 De klant stelt Theresia's online support steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, email en desgevraagd, zijn/haar banknummer.

6.5 Bij klachten over de door Theresia's online support geleverde diensten en/of producten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan Theresia's online support binnen 7 dagen na levering van de dienst en/of het product, doch uiterlijk binnen één maand na voltooiing van de volledige opdracht. De klant vrijwaart Theresia's online support één jaar na levering van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde diensten en/of producten.

6.6 De klant dient zelf reservekopieën te maken van alle materialen/gegevens als omschreven in artikel 6.2 die Theresia's online support nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is Theresia's online support niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

6.7 Wanneer Theresia's online support inloggegevens aan de klant verstrekt dan is klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Theresia's online support is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de inloggegevens en mag erop vertrouwen dat de klant degene is die inlogt door middel van de aan de klant verstrekte inloggegevens.

6.8 De klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van de overeenkomst tussen de klant en Theresia's online support tijdens de samenwerking of uit andere bron hebben verkregen. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door de andere partij is medegedeeld of als dit blijkt uit de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

## Artikel 7 Levering en levertijd

7.1 De door Theresia's online support te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en worden in overleg met klant vastgesteld. De door Theresia's online support opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de klant.



7.2 Een door Theresia's online support vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt Theresia's online support niet van rechtswege in verzuim.

7.3 Bij overschrijding van de levertermijn met meer dan dertig dagen, komt de klant de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien Theresia's online support, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

7.4 De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Theresia's online support mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2.

7.5 Aan de leveringsplicht van Theresia's online support zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Theresia's online support geleverde zaken een keer aan de klant zijn aangeboden.

## Artikel 8 Betaling

8.1 De betalingsverplichting van de klant vangt aan op de dag waarop de overeenkomst tot stand komt.

8.2 Alle door Theresia's online support verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Theresia's online support biedt de mogelijkheid om facturen in vooraf overeengekomen termijnen te betalen.

8.3 Indien klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is.

8.4 In geval van niet tijdige betaling kan Theresia's online support besluiten haar werkzaamheden "on hold" te zetten tot het moment van betaling. Indien een niet tijdige betaling regelmatig voorkomt, kan Theresia's online support besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen.



8.5 Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, gehouden tot betaling van €50,00 exclusief btw bij de tweede herinnering en een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en de eventuele gerechtelijke procedure bij de rechtbank of het gerechtshof.

8.6 De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de klant in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de klant wordt gelegd, de klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

8.7 In bovenstaande gevallen heeft Theresia's online support voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.8 De klant gaat er mee akkoord dat Theresia's online support elektronisch factureert. Indien de klant een factuur per post wenst te ontvangen dan behoudt Theresia's online support zich het recht om hiervoor meerkosten à €2,50 per factuur te berekenen.

8.9 Indien betaling plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant of vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer, dan is de klant €2,50 administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso.

8.10 De klant kan bezwaren tegen de door Theresia's online support verzonden facturen uiterlijk binnen zeven dagen na factuurdatum schriftelijk aan Theresia's online support kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Theresia's online support een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.11 Alle door Theresia's online support geleverde producten en diensten blijven eigendom van Theresia's online support totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Theresia's online support zijn voldaan.





## Artikel 9 Voorbehoud van eigendom & intellectueel eigendom

9.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, adviezen, rapporten, offertes, strategieën, foto's, teksten, alsmede voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij Theresia's online support tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2 De door Theresia's online support geleverde producten en/of diensten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden verveelvoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.3 De inhoud van de website, waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Theresia's online support en worden beschermd door auteursrechten en intellectuele of industriële eigendomsrechten die onder het toepasselijk recht bestaan. Het is gebruikers van de website niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te verveelvoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van Theresia's online support.

9.4 Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door Theresia's online support ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusieve eigendom van Theresia's online support, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.5 Alle door de klant gepubliceerde informatie via de door Theresia's online support geleverde producten blijven eigendom van de klant.

9.6 Theresia's online support is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van Theresia's online support plaatst. Indien de door klant geplaatste informatie/content op enige wijze inbreuk maakt op de rechten van derden of in strijd is met wet en regelgeving zal de klant Theresia's online support vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.



## Artikel 10 Aansprakelijkheid

10.1 Iedere overeenkomst tussen Theresia's online support en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst. Theresia's online support kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten.

10.2 Indien Theresia's online support onverhoopt hetgeen bepaald in artikel 10.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 1 maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Wanneer sprake is van een duurovereenkomst, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de laatst betaalde factuur door klant.

10.3 In aanvulling op artikel 10.2 is Theresia's online support dan alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Theresia's online support aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Theresia's online support toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

10.4 Theresia's online support sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van door Theresia's online support geleverde diensten en/of producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de kant van Theresia's online support.

10.5 Theresia's online support is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, gedeelde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de overeenkomst.

10.6 Klant vrijwaart Theresia's online support voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op



enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatige, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan contractant geleverde producten en diensten van Theresia's online support.

10.7 Theresia's online support is nimmer aansprakelijk voor de wijze waarop klant de informatie tot zich heeft genomen/gekregen.

### **Artikel 11 Onderbreking van diensten en onmacht**

11.1 Theresia's online support is niet gehouden aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Indien de overmacht gedurende een termijn van 60 dagen blijft voortbestaan, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend.

11.2 Theresia's online support is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Theresia's online support weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Theresia's online support kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is aan een derde partij met wie Theresia's online support een overeenkomst is aangegaan.

11.3 Naast het bepaalde in lid 11.1 is onder overmacht zeker te verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie is aangenomen.

### **Artikel 12 Duur van overeenkomst en beëindiging**

12.1 Indien de overeenkomst betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van diensten, wordt de overeenkomst in beginsel aangegaan de tussen partijen voor een duur van twaalf maanden, tenzij anders is overeengekomen.

12.2 Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door klant is uitgesloten, onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde.

12.3 Opdrachten op uurbasis worden aangegaan zonder opzegtermijn. De klant geeft Theresia's online support opdracht voor een nader te bepalen aantal uur. Deze



samenwerking kan door beide partijen worden beëindigd zonder inachtneming van een opzegtermijn.

12.4 Beide partijen, zowel klant als Theresia's online support, komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

12.5 In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.2 kan Theresia's online support de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:

- aan klant (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- ten aanzien van klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat klant niet aan zijn of haar betalingsverplichting bij verlenging van de overeenkomst kan voldoen;
- klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de overeenkomst met Theresia's online support voortvloeiende verplichting;
- klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Theresia's online support;
- klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aan getekend schrijven;
- bij terugkerende betalingsproblemen. Theresia's online support zal wegens deze beëindiging, zoals bepaald in artikel 12.4 nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

12.6 Indien klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.3 en 12.4 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die Theresia's online support vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de



overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.7 Theresia's online support behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien Theresia's online support overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt zij klant hiervan op de hoogte. Het staat klant vervolgens vrij om de overeenkomst te ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden gelding krijgen of tot ten hoogste zeven dagen na het inwerking treden van deze nieuwe algemene voorwaarden.

### **Artikel 13 Conformiteit**

13.1 Theresia's online support zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van de klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat, zullen de klant en Theresia's online support in overleg treden om het geleverde alsnog aan de beoogde resultaten te laten voldoen.

13.2 In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 13.1 zullen de kosten voor het meerwerk als bedoeld in dat artikel overeenkomstig het normale tarief van Theresia's online support worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van Theresia's online support aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Theresia's online support.

13.3 Mocht vast komen te staan dat de gebrekkigheid van de door Theresia's online support te leveren diensten en/of producten voor rekening komt van Theresia's online support, heeft de klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, behoudens hetgeen bepaald in deze voorwaarden.



## Artikel 14 Bijzondere bepalingen abonnementen en strippenkaarten

14.1 Theresia's online support biedt verschillende abonnementen en strippenkaarten aan. De klant kan deze abonnementen en/of strippenkaart(en) afnemen door een e-mail met aanvraag naar [info@theresiasonlinesupport.nl](mailto:info@theresiasonlinesupport.nl) te sturen. De strippenkaarten gelden alleen voor werkzaamheden die op afstand kunnen worden uitgevoerd.

14.2 In geval van afsluiten van een abonnement gaat de klant ermee akkoord dat er maandelijks wordt gefactureerd met het bedrag betreffende het abonnement van de keuze van klant. Als de betaling niet tijdig wordt uitgevoerd, zullen de werkzaamheden worden opgeschort totdat de betaling door Theresia's online support is ontvangen.

14.3 Het abonnement heeft een minimale looptijd van 6 maanden, tenzij anders aangegeven en kan niet tussentijds worden opgezegd. Vervolgens kan er tegen elk einde van de maand worden opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn van één maand.

14.4 Het abonnement wordt automatisch verlengd met de periode waarover het abonnement in eerste instantie is afgesloten, tenzij er tijdig wordt opgezegd met inachtneming van de opzegtermijn.

14.5 Het abonnement kan niet worden gepauzeerd ten behoeve van vakantie, ziekte of een dergelijke situatie.

14.6 In onderling overleg kan het aantal uren betreffende het abonnement worden verhoogd. Voor een verlaging van het aantal uren zal de opzegtermijn van 1 maand worden gehanteerd.

14.7 Openstaande abonnementsuren kunnen met een maximum van 20% meegenomen worden naar de volgende maand. Worden deze uren in de opvolgende maand niet gebruikt, komen die uren te vervallen.



14.8 Indien aan het eind van de maand meerwerk wordt geconstateerd, zal dat meerwerk op basis van nacalculatie aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief achteraf worden gefactureerd.

14. De strippenkaart kan voor 5, 10 en 20 uur worden afgenomen. De strippenkaart wordt via [info@theresiasonlinesupport.nl](mailto:info@theresiasonlinesupport.nl) aangevraagd.

