

Algemene voorwaarden

Laatst gewijzigd: 17 augustus 2026

Algemeen:

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten tussen AHva's, handelend onder de naam Angela Hanse Virtual Assistance & Services, en haar zakelijke opdrachtgevers.

Onder opdrachtgever wordt verstaan de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan wel de rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met AHva's.

Onder werkzaamheden wordt verstaan alle werkzaamheden die AHva's voor opdrachtgever uitvoert, waaronder commerciële, organisatorische en administratieve ondersteuning, secretariaatsvoering, office management, coördinatie, procesverbetering, advies, begeleiding en overige overeengekomen dienstverlening.

Een overeenkomst komt tot stand zodra een opdracht mondeling, schriftelijk of digitaal door beide partijen is geaccepteerd.

Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend bedoeld voor overeenkomsten met zakelijke opdrachtgevers.

Uitvoering van de werkzaamheden

AHva's voert de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uit.

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle informatie, gegevens, toegang en materialen die nodig zijn voor een goede uitvoering van de werkzaamheden tijdig en volledig beschikbaar zijn.

Wanneer omstandigheden ertoe leiden dat werkzaamheden niet binnen een afgesproken termijn kunnen worden uitgevoerd, informeert AHva's de opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.

Indien tijdens de uitvoering blijkt dat aanvullende of andere werkzaamheden nodig zijn, worden hierover vooraf nadere afspraken gemaakt.

Tarieven:

Werkzaamheden worden uitgevoerd tegen een vooraf overeengekomen uurtarief, projecttarief of andere prijsafpraak.

Alle genoemde tarieven zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

AHva's kan haar tarieven wijzigen. Een tariefwijziging wordt vooraf aan de opdrachtgever bekendgemaakt. Voor reeds overeengekomen werkzaamheden blijven de gemaakte prijsafspraken gelden, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Betaling:

Facturen hebben een betalingstermijn van 14 dagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Indien een factuur niet binnen de betalingstermijn is voldaan, ontvangt de opdrachtgever een betalingsherinnering.

Wanneer betaling daarna uitblijft, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en kan AHva's wettelijke handelsrente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen conform de daarvoor geldende wettelijke regels.

Eventuele kosten die AHva's redelijkerwijs moet maken om betaling te verkrijgen, kunnen op de opdrachtgever worden verhaald voor zover de wet dit toestaat.

Intellectueel eigendom:

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, blijven intellectuele eigendomsrechten op door AHva's ontwikkelde methodes, modellen, formats, teksten, werkwijzen, trainingsmaterialen en andere eigen materialen bij AHva's.

De opdrachtgever mag speciaal voor hem ontwikkelde of aan hem geleverde documenten en materialen binnen de eigen organisatie gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.

Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AHva's mogen deze materialen niet worden verkocht, openbaar gemaakt, verveelvoudigd of voor commerciële doeleinden aan derden ter beschikking worden gesteld.

Kennis en ervaring die AHva's tijdens een opdracht opdoet, mag voor andere opdrachten worden gebruikt, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever wordt gedeeld.

Aansprakelijkheid:

AHva's is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.

De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor beslissingen die hij neemt naar aanleiding van adviezen, informatie of werkzaamheden van AHva's en voor de uiteindelijke toepassing daarvan binnen de eigen organisatie.

AHva's is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat de opdrachtgever onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie heeft aangeleverd of doordat AHva's handelt op basis van door de opdrachtgever verstrekte instructies.

De aansprakelijkheid van AHva's is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de door AHva's afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel toepasselijke eigen risico.

Indien om welke reden dan ook geen uitkering onder de verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van AHva's beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht in de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan de opdrachtgever is gefactureerd, met een maximum van € 10.000,-.

AHva's is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, voor zover uitsluiting daarvan wettelijk is toegestaan.

Geheimhouding:

Beide partijen behandelen alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van elkaar ontvangen vertrouwelijk.

Informatie geldt als vertrouwelijk wanneer dit uitdrukkelijk is aangegeven of wanneer dit redelijkerwijs uit de aard van de informatie voortvloeit.

Deze verplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

Overmacht:

Van overmacht aan de zijde van de opdrachtnemer is onder andere sprake indien de opdrachtnemer verhinderd wordt haar verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen ten gevolge van: storingen in de verbindingen van en met het internet, virusinfectie of computervredebreuk door derden, stroomstoring, weersomstandigheden, natuurrampen, stakingen, diefstal, brand, ziekte van de natuurlijke persoon die namens de opdrachtnemer de overeenkomst uitvoert, overheidsmaatregelen en fouten in software of (online) diensten van derden.

Onder overmacht wordt tevens begrepen iedere gebeurtenis of omstandigheid ten gevolge waarvan nakoming door de opdrachtnemer zo bezwaarlijk en/of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheid ten tijde van het aangaan van de overeenkomst dat nakoming in redelijkheid niet meer kan worden verlangd.

Onder overmacht wordt mede verstaan een niet-toerekenbare tekortkoming van leveranciers van de opdrachtnemer ten gevolge waarvan de opdrachtnemer haar verplichtingen niet of niet tijdig of niet volledig kan nakomen.

Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 2 maanden, is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

Voor zover de opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte

zelfstandige waarde toekomt, is de opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. De opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Klachten:

Indien de opdrachtgever niet tevreden is over de uitvoering van de werkzaamheden, wordt dit zo spoedig mogelijk na constatering aan AHva's gemeld.

Partijen proberen een klacht eerst in onderling overleg op te lossen.

Een klacht schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op, tenzij AHva's schriftelijk anders bevestigt.

Wijziging van de voorwaarden:

AHva's kan deze algemene voorwaarden wijzigen.

Nieuwe voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe overeenkomsten vanaf de datum waarop zij in werking treden.

Bij lopende overeenkomsten informeert AHva's de opdrachtgever vooraf over wijzigingen die voor de overeenkomst van belang zijn. Indien een wijziging de positie van de opdrachtgever wezenlijk beïnvloedt, treden partijen hierover in overleg.

Geschillen:

Op deze algemene voorwaarden en op alle overeenkomsten tussen AHva's en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Bij een geschil zullen AHva's en de opdrachtgever zich eerst inspannen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Indien dit niet tot een oplossing leidt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank in het arrondissement waar AHva's is gevestigd, tenzij op grond van dwingend recht een andere rechter bevoegd is.