

Algemene voorwaarden

Artikel 1: Definities

1. Lizanne: de opdrachtnemer, handelend onder de naam Lizanne Schweren, Verhalen die Blijven, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76744248.
2. Cliënt: de cliënt en opdrachtgever die gebruikt maakt van Lizanne's diensten of een overeenkomst met haar sluit.
3. Algemene voorwaarden: de voorwaarden zoals hieronder beschreven
4. Geldigheid: deze algemene voorwaarden zijn geldig per 17 maart 2020.

Artikel 2: Algemeen

1. Elke overeenkomst die cliënt aangaat met Lizanne is onderhevig aan deze algemene voorwaarden. Andere voorwaarden gelden niet, tenzij door Lizanne en cliënt schriftelijk vastgelegd bij aanvang van de overeenkomst.
2. Indien cliënt een offerte, overeenkomst of opdrachtbevestiging waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn zonder commentaar aanvaardt en behoudt, dan stemt cliënt in met deze voorwaarden.
3. Als één of meer bepalingen van deze voorwaarden niet geldig zijn of ongeldig worden verklaard, dan blijven de overeenkomst en voorwaarden geldig op basis van de overige bepalingen. De ongeldige bepaling wordt dan vervangen door een bepaling die het meest aansluit.
4. Lizanne mag de algemene voorwaarden veranderen. Een verandering heeft geen gevolgen voor reeds gesloten overeenkomsten.
5. Indien Lizanne niet steeds in overeenstemming met de algemene voorwaarden handelt, mag cliënt hieruit niet concluderen dat de algemene voorwaarden niet langer van toepassing zijn.

Artikel 3: Offerte

1. Een offerte vanaf de dagtekening drie maanden geldig, tenzij op de offerte een andere geldigheidsduur wordt vermeld.
2. Vanaf het moment dat cliënt een offerte aanvaardt, geldt een annuleringsperiode van tien werkdagen. Binnen deze annuleringsperiode hebben zowel Lizanne als de cliënt de mogelijkheid om de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te ontbinden.
3. Indien cliënt naar aanleiding van een offerte een overeenkomst wil opstellen die afwijkt van de offerte, dan is Lizanne niet verplicht dit te accepteren.
4. Prijzen in de offerte zijn exclusief BTW, tenzij op de offerte anders wordt vermeld. Onder behoud van de *Kleine Ondernemers Regeling* brengt Lizanne geen BTW in rekening. Wanneer er geen gebruik (meer) gemaakt kan worden van de Kleine Ondernemers Regeling, brengt Lizanne wel BTW in rekening. In dat geval heeft Lizanne een inspanningsverplichting om cliënt hierover vóór het sluiten van een overeenkomst te informeren.
5. Prijzen in de offerte zijn exclusief reiskosten. Lizanne brengt alleen daadwerkelijk gemaakte reiskosten in rekening, waarvan zij een aankoopbewijs kan overleggen. Reiskosten binnen de stad Groningen worden niet in rekening gebracht.
6. Een gemaakte offerte geldt niet voor toekomstige overeenkomsten.
7. Wanneer in een offerte een leveringstermijn wordt vermeld, geldt dat de leveringstijd altijd een indicatie is. Bij overschrijding van deze termijn heeft cliënt geen recht op een schadevergoeding.

8. Wanneer in een offerte een leveringstermijn wordt vermeld, is deze tot stand gekomen tot stand op basis van informatie die door cliënt aan Lizanne wordt verstrekt. Indien cliënt onjuiste of onvolledige informatie geeft, mag Lizanne de offerte overeenkomstig aanpassen. Dit zal altijd in overleg met cliënt gebeuren.

Artikel 4: Overeenkomst

1. De overeenkomst tussen cliënt en Lizanne begint zodra a) cliënt de offerte of overeenkomst schriftelijk bevestigt en/of ondertekent (een bevestiging via email valt hier ook onder); of b) Lizanne, op verzoek van de cliënt, werkzaamheden heeft verricht en/of diensten heeft geleverd.
2. Indien volledige vooruitbetaling wordt overeengekomen, begint de overeenkomst niet alvorens volledige betaling is ontvangen door Lizanne.
3. Zowel Lizanne als cliënt mogen een overeenkomst altijd zonder opgaaf van redenen weigeren.
4. Wanneer in een overeenkomst een leveringstermijn wordt vermeld, geldt dat de leveringstijd altijd een indicatie is. Bij overschrijding van deze termijn heeft cliënt geen recht op een schadevergoeding.
5. Wanneer in een overeenkomst een leveringstermijn wordt vermeld, is deze tot stand gekomen op basis van informatie die door cliënt aan Lizanne wordt verstrekt. Indien cliënt onjuiste of onvolledige informatie geeft, mag Lizanne de overeenkomst aanpassen. Dit zal altijd in overleg met cliënt gebeuren. Wanneer Lizanne de levertermijn niet kan handhaven, moet Lizanne schriftelijk een nieuwe en redelijke termijn geven.
6. Lizanne garandeert het leveren van een eindproduct, echter kan niet garanderen dat het eindproduct volledig voldoet aan alle verwachten van cliënt. Lizanne heeft een inspanningsverplichting het eindproduct zoveel als mogelijk overeenkomstig de wensen van cliënt te voldoen.

Artikel 5: Traject

1. Samenwerking van tussen cliënt en Lizanne is cruciaal voor het slagen van het traject. Zowel cliënt als Lizanne hebben een inspanningsverplichting het traject binnen de gestelde levertijd tot een succesvol einde te brengen.
2. Cliënt verstrekt tijdig aan Lizanne alle informatie en materialen die nodig zijn voor de totstandkoming van het eindproduct. Indien informatie niet tijdig door cliënt wordt verstrekt, kan Lizanne de werkzaamheden uitstellen tot zij de benodigde informatie heeft ontvangen.
3. Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en de betrouwbaarheid van de door hem/haar verstrekte gegevens, materialen en informatie. Lizanne is niet verantwoordelijk voor de controle van de gegevens, materialen en informatie.
4. De inhoud van materiaal dat Lizanne produceert wordt bepaald door gegevens verstrekt door cliënt, echter binnen de grenzen van respect en fatsoen. Lizanne behoudt zich het recht om onfatsoenlijk, respectloos, grensoverschrijdend en/of onnodig belastend taalgebruik van cliënt, dan wel smaad en/of laster, niet in het eindproduct op te nemen.
5. Wanneer zowel cliënt als Lizanne tijdens het uitvoeren van de overeenkomst concluderen dat de overeenkomst onvoldoende ruimte biedt om tot een bevredigend eindresultaat te komen, blijft de overeenkomst geldig. Lizanne zal in dat geval een nieuwe offerte opmaken voor de resterende werkzaamheden, waarop *Artikel 3* van de algemene voorwaarden van toepassing zijn.
6. Wanneer cliënt een traject onderbreekt, dan dient cliënt dit te hervatten binnen drie maanden. Indien cliënt het traject niet binnen deze tijd hervat, komen de overige geplande werkzaamheden te vervallen. Cliënt krijgt geen geld terug voor werkzaamheden die niet hebben plaatsgevonden. Het resultaat van werkzaamheden die reeds hebben plaatsgevonden wordt in dit geval door Lizanne overgedragen aan cliënt.
7. Wanneer Lizanne een traject ten gevolge van overmacht onderbreekt, dan dient Lizanne dit te hervatten binnen een maand. Indien Lizanne het traject niet binnen deze tijd hervat, hebben Lizanne en cliënt de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden. Daarmee vervalt tevens elke betalingsverplichting van cliënt. Lizanne is in dit geval niet verplicht het resultaat van werkzaamheden die reeds hebben plaatsgevonden over te dragen aan cliënt.

Artikel 6: Beëindiging van de overeenkomst

1. Lizanne kan haar verplichtingen en de uitvoering van de overeenkomst en werkzaamheden uitstellen, beëindigen of opzeggen, indien cliënt zijn/haar plichten uit de overeenkomst en de algemene voorwaarden niet nakomt.

2. Cliënt kan zijn/haar verplichtingen en de uitvoering van de overeenkomst en werkzaamheden uitstellen, beëindigen of opzeggen, indien Lizanne haar plichten uit de overeenkomst en de algemene voorwaarden niet nakomt.
3. Lizanne mag de bijeenkomst beëindigen indien er sprake is van liquidatie, surseance van betaling, faillissement of andere omstandigheden waardoor cliënt niet langer financieel gemachtigd is.

Artikel 7: Betaling

1. Facturen moeten binnen zeven dagen na factuurdatum volledig zijn voldaan op het rekeningnummer dat door Lizanne wordt verstrekt. Contante betaling is niet mogelijk. Op eventuele voorwaarden van derden (bank of online betalingssysteem) heeft Lizanne geen invloed.
2. Facturering geschiedt, tenzij op de offerte of overeenkomst anders is aangegeven, in twee gelijke termijnen: de eerste termijn na afloop van de middelste interviewsessie, en de tweede termijn bij levering van het eindproduct. Lizanne stuurt voor elke termijn een afzonderlijke factuur.
3. Cliënt heeft de mogelijkheid in meer dan twee termijnen te betalen. In dit geval dient de laatste termijn uiterlijk zeven dagen na levering van het eindproduct te zijn voldaan. De hoogte van het termijnbedrag, het aantal termijnen, en de factuurdata komen cliënt en Lizanne schriftelijk overeen in de overeenkomst.
4. Cliënt heeft de mogelijkheid bezwaar te maken tegen de hoogte van het factuurbedrag. Dit dient schriftelijk gebeuren. Schriftelijk bezwaar maken tegen het factuurbedrag leidt niet tot uitstel van betaling, tenzij Lizanne dit uitdrukkelijk en schriftelijk aan cliënt mededeelt.
5. Indien cliënt niet tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, stuurt Lizanne een betalingsherinnering met nieuwe betalingstermijn van zeven dagen. Wanneer cliënt opnieuw niet aan de betalingsverplichting voldoet, mag Lizanne rente in rekening brengen over het factuurbedrag en de incassokosten. De rente bedraagt één procent per maand.
6. Bij uitblijven van betaling van Lizanne mag alle (buitengerechtelijke) factureringkosten in rekening brengen. Incassokosten bedragen vijftien procent van het factuurbedrag, met een minimum van honderd euro.
7. Facturen en betalingsherinneringen worden per e-mail verstuurd.

Artikel 8: Overmacht

1. Tijdens overmacht worden de werkzaamheden van Lizanne uitgesteld. Duurt de periode van overmacht langer dan één maand, dan mag zowel cliënt als Lizanne de overeenkomst ontbinden zonder dat er schadevergoeding hoeft te worden betaald.
2. Onder overmacht wordt verstaan: a) een omstandigheid waarop cliënt of Lizanne geen invloed heeft, waardoor (een van) de verplichtingen niet kunnen worden nagekomen. Onder overmacht vallen bijvoorbeeld ook werkstakingen bij leveranciers, post, telefoondienst of internetprovider.
3. Tijdens overmacht zal Lizanne - in overleg met cliënt - een voorstel doen om de werkzaamheden uit te stellen of in verschillende fasen c.q. gedeelten uit te voeren. Cliënt is niet verplicht met het voorstel van Lizanne akkoord te gaan.

Artikel 9: Eigendom en auteursrechten

1. Alle gegevens, materialen, documenten etc. maken deel uit van de overeenkomst, tenzij Lizanne en cliënt samen anders zijn overeengekomen hetgeen schriftelijk is vastgelegd in de offerte of overeenkomst.
2. Indien cliënt gegevens, materialen of informatie verstrekt aan Lizanne die niet vrij zijn van auteursrechten, dient cliënt Lizanne hierover direct te informeren.
3. Alle materialen en producten die cliënt van Lizanne ontvangen heeft, blijven eigendom van Lizanne tot cliënt al zijn/haar verplichtingen is nagekomen.
4. Cliënt mag materialen en producten die eigendom zijn van Lizanne niet verkopen of verpanden. Indien een derde partij beslag legt op eigendommen van Lizanne in beheer van cliënt, dan moet cliënt dit binnen vijf werkdagen aan Lizanne mededelen.

5. De auteursrechten en intellectuele eigendomsrechten op alle materialen en producten gemaakt door Lizanne, zijn en blijven bij Lizanne, tenzij schriftelijk anders overeengekomen in de overeenkomst. Dit geldt ook na ontbinding van de overeenkomst.
6. Omdat de auteursrechten en intellectuele eigendomsrechten bij Lizanne blijven, mag cliënt materialen en producten van Lizanne, of gedeelten daarvan, nooit openbaar maken, exploiteren of verveelvoudigen zonder schriftelijke toestemming van Lizanne. De exemplaren van het het eindproduct die toekomen aan cliënt zijn voor persoonlijk gebruik.

Artikel 10: Privacy

1. Lizanne en cliënt houden alle vertrouwelijk verstrekte informatie geheim. Informatie die al in het openbaar bekend was en informatie die in een gerechtelijke procedure gebracht wordt, vallen hier niet onder. Dat geldt ook voor informatie die Lizanne op grond van een wettelijke verplichting moet doorgeven aan een officiële instantie.
2. Lizanne heeft een inspanningsverplichting met betrekking tot de versleuteling en/of beveiliging van digitale bestanden die betrekking hebben op cliënt. Hieronder valt ook informatievoorziening aan cliënt met betrekking tot het openen, bewerken en delen van digitale bestanden. Lizanne is niet aansprakelijk voor openbaarmaking van digitale bestanden door toedoen dan wel nalatigheid van derden, tenzij kan worden aangetoond dat zij niet heeft voldaan aan haar inspanningsverplichting.
3. Lizanne heeft het recht één enkele kopie van het eindproduct van cliënt te houden voor eigen gebruik. Dit product kan als voorbeeld worden getoond aan potentiële klanten. Indien cliënt niet wil dat het eindproduct getoond wordt aan derden, kan cliënt schriftelijk verzoeken het eindproduct geheim te houden. Lizanne is verplicht dit verzoek te accepteren en zich hieraan te houden. Het indienen van een verzoek tot geheimhouding van het eindproduct kan op elk gewenst moment, ook nadat de overeenkomst tussen cliënt en Lizanne reeds is ontbonden.

Artikel 11: Geschillen

1. Klachten over de overeenkomst, werkzaamheden, of factuur dienen binnen zeven dagen na ontdekking (respectievelijk factuurdatum) schriftelijk aan Lizanne worden doorgegeven. Indien een klacht niet binnen deze termijn wordt ingediend, mag Lizanne aannemen dat cliënt instemt met de overeenkomst, werkzaamheden, respectievelijk de factuur.
2. Het indienen van een klacht leidt niet automatisch tot opschorting van de (betalings-)verplichtingen van cliënt, tenzij Lizanne de klacht als gegrond beoordeelt. Opschorting van verplichtingen van cliënt geschiedt enkel indien Lizanne dit uitdrukkelijk en schriftelijk aan cliënt mededeelt.
3. Indien Lizanne de klacht als gegrond beoordeelt, dan zal Lizanne een voorstel tot tegemoetkoming doen. Tegemoetkoming kan bestaan uit wijziging van het factuurbedrag, de werkzaamheden gratis verbeteren of opnieuw doen, et cetera.
4. Indien Lizanne en cliënt niet in onderling overleg tot een oplossing van de klacht kunnen komen, zal Lizanne het geschil voorleggen aan een externe bemiddelaar (aangewezen door Lizanne).
5. Indien Lizanne, cliënt en externe bemiddelaar niet onderling tot een oplossing van de klacht kunnen komen, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Groningen.
6. Op alle overeenkomsten, facturen, offertes en diensten van Lizanne geldt het Nederlands recht, ook indien cliënt gevestigd is in het buitenland.