

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Definities

1.1. Lavas support: de eenmanszaak Lavas support, gevestigd te Capelle aan den IJssel en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 98931822.

1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die werkt vanuit zijn/haar bedrijf en met Lavas 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 Lavas 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. administratie, boekhouding en officemanagement, agenda- en e-mailbeheer, e-mailmarketing, eventmanagement (op afstand), digitale toegankelijkheid en specifieke projecten binnen het bedrijf.

1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Lavas support en de klant op basis waarvan Lavas support de diensten zal gaan uitvoeren.

1.6. Informatie: alle gegevens die de klant aan Lavas 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 Lavas support worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.

1.9. Website: www.lavassupport.nl

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Lavas 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 daarmee 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 Lavas 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. Lavas support mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.

2.7. Als Lavas support de algemene voorwaarden wijzigt, zal Lavas 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 LAvAS 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 LAvAS 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 LAvAS support het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. LAvAS 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. 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 LAvAS support de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.

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

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. LAvAS 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 achteraf per maand gefactureerd.

3.8. LAvAS 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 LAvAS support heeft gesloten, en LAvAS 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. LAvAS support kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een 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 LAvAS support en de klant zijn geaccepteerd.

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

4.3. LAVAS support mag bepaalde werkzaamheden uit laten voeren door derden of zich laten ondersteunen zonder dat de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld hoeft te worden.

4.4. Als LAVAS 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 LAVAS 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 LAVAS support de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

4.6. Een online meeting kan tot 24 uur voor aanvang éénmaal kosteloos worden verplaatst. Bij verplaatsing binnen 24 uur, het voor de tweede keer verplaatsen van dezelfde meeting en/of bij het niet tijdig aanwezig zijn (> 15 min te laat), wordt de volledige meeting alsnog in rekening gebracht, of wanneer deze al is voldaan wordt deze niet gerestitueerd.

4.7. Een gesloten overeenkomst met betrekking tot een eenmalig project of opdracht en/of vooraf overeengekomen aantal uren kan niet tussentijds worden ontbonden en/of beëindigd. De betalingsverplichting tot het volledige overeengekomen offertebedrag blijft van toepassing.

4.8. Zowel de klant als LAVAS support hebben, in het geval van maandelijks terugkerende werkzaamheden, het recht de overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Hierbij wordt gekeken naar de gemiddelde uren van de drie maanden voorafgaand aan de opzegging. Het gemiddelde van de drie maanden voor de opzegging wordt gehanteerd als aantal uren voor de laatste maand waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd.

4.9. Wanneer de klant een overeenkomst meer dan 30 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.

4.10. Annulering van overeenkomst minder dan 30 dagen voor aanvang is alleen schriftelijk mogelijk. LAVAS support heeft tijd gereserveerd voor de ingeplande werkzaamheden. De vergoedingen worden als volgt gehanteerd:

annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 50% van het overeengekomen tarief;

annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 75% van het overeengekomen tarief;

annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 100% van het overeengekomen tarief.

4.11. 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 de kosten voor ingekochte materialen en/of ingehuurd derden te vergoeden.

4.12. 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 LAVAS support en de klant is een inspanningsverplichting waarbij LAVAS support de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. LAVAS support kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat van de werkzaamheden niet aan de verwachtingen van de klant voldoet en/of aan het resultaat dat de klant beoogde.

5.2. LAVAS support zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de klant aan

Lavas support levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Lavas 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 is 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 Lavas support om verzoekt, tijdig aan Lavas 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 gebruikerslicentie voor bestanden en/of software waar Lavas support haar werkzaamheden mee en/of in dient uit te voeren.

5.5. De klant vrijwaart Lavas support voor aanspraken van derden met betrekking tot de geldige gebruikerslicentie uit artikel 5.4.

5.6. Als de klant de gegevens uit artikel 5.4 niet of niet-tijdig aan Lavas 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 Lavas support eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door Lavas support zijn ontvangen en wanneer Lavas support beschikbaar is tot het uitvoeren van de werkzaamheden. Lavas 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 Lavas 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 Lavas support uit te betalen, ook als hiervoor niet gewerkt is.

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

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, in rekening gebracht. Lavas support is te allen tijde gerechtigd een spoedopdracht te weigeren. De klant kan hier geen rechten aan ontlelen.

5.10. Lavas 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 Lavas 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 Lavas support gefactureerd tenzij anders overeengekomen. Tevens dient de klant zelf deze software en/of licenties af te sluiten of al in bezit te hebben.

5.12. Uit te voeren werkzaamheden en opdrachten dienen door de klant via Trello aangeleverd te worden. Werkzaamheden en opdrachten die op andere wijze worden aangeleverd, worden niet in behandeling genomen.

5.13. Lavas support is niet aansprakelijk voor fouten en/of gebreken in producten en/of diensten van door of namens de klant ingeschakelde derden of systemen/software, ongeacht of deze door Lavas support aan de klant zijn geïntroduceerd. De klant dient klachten in verband met de fouten en/of gebreken met de derde partij zelf af te handelen. Lavas support bemiddelt slechts wanneer een derde partij wordt geïntroduceerd en zal nooit een partij zijn in de overeenkomst tussen de klant en de derde partij.

5.14. Na akkoord op de offerte dient binnen 2 maanden gestart te worden met de overeengekomen werkzaamheden. Indien de klant Lavas support niet binnen 2 maanden in de gelegenheid stelt met de werkzaamheden te beginnen, is Lavas support gerechtigd de opdracht eenzijdig te beëindigen. De aanbetsaling wordt niet aan de klant geretourneerd en de restantbetaling komt te vervallen.

5.15. In aanvulling op artikel 5.14 zal Lavas support de klant binnen de opdracht maximaal 4 keer herinneren de benodigde input aan te leveren. Indien de klant hier geen gehoor aan geeft, is Lavas support zonder akkoord van de klant gerechtigd de opdracht te beëindigen.

5.16. Lavas support werkt voor de opdracht op haar eigen locatie. Indien de klant kenbaar maakt op een andere, externe locatie af te willen spreken dan kan er in overleg met Lavas support een afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze externe locatie zijn voor rekening van de klant.

5.17. In aanvulling op artikel 5.16 is Lavas support te allen tijde gerechtigd om geen gehoor te geven aan een verzoek van de klant om de werkzaamheden op locatie uit te voeren.

5.18. Tijdens het uitvoeren van de diensten kan Lavas support gebruikmaken van AI. Het gebruik van AI zal in dat geval slechts een ondersteunend hulpmiddel zijn. In geval van

het gebruik van AI worden gegevens van de klant daarin niet verwerkt.

5.19. Lavas support heeft een meldplicht bij signalen van fraude en/of witwassen volgens de Wet ter voorkoming van Witwassen en Financiering van Terrorisme (Wwft) en mag informatie – zo nodig zonder toestemming van de klant – aan de benodigde instanties verstrekken zonder dat hierdoor een conflict van plichten ontstaat.

5.20. Lavas support geeft enkel advies over het wel of niet kunnen invoeren van bepaalde kosten, het is de eindverantwoordelijkheid van de klant of hij/zij dit advies overneemt of niet.

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 Lavas support te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door Lavas support geleverde diensten binnen 5 dagen na ontdekking van het gebrek, maar uiterlijk binnen 30 dagen na afronding van de opdracht, aan Lavas support te melden. Ontvangt de klant bericht van de Belastingdienst of een andere dergelijke instantie, is de klant verplicht de klacht binnen 3 dagen na dagtekening van het schrijven van de Belastingdienst of de andere instantie aan Lavas support te melden. Lavas support streeft ernaar de klacht binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.

6.4. De klant is verplicht Lavas support een redelijke 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 Lavas 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 Lavas support nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is Lavas support niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortkomt.

6.7. Als Lavas support inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Lavas 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 Lavas support ingeplande e-mailmarketing content en gedane administratie, tenzij anders overeengekomen. Indien er fouten/onjuistheden staan in de content/administratie nadat deze zijn goedgekeurd door de klant, kan Lavas support hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

6.10. Het is de klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen binnen de administratie, software, content, visuals en digitale bestanden welke door Lavas support worden aangeleverd zonder voorafgaand overleg met Lavas support. Indien de klant toch zelf, en zonder voorafgaand overleg met Lavas support, wijzigingen aanbrengt, is Lavas 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 Lavas support voordat de klant zelf wijzigingen aanbrengt.

6.12. De klant is de eindverantwoordelijke voor de juistheid van de gegevens binnen de door Lavas support geleverde diensten en

uitgevoerde werkzaamheden met betrekking tot o.a. de administratie. Lavas support biedt de uitgevoerde werkzaamheden aan de klant ter controle aan. Na akkoord van de klant met betrekking tot o.a. de administratie en/of boekhouding, is Lavas support niet verantwoordelijk voor fouten en/of onjuistheden.

6.13. De klant is en blijft zelf verantwoordelijk voor het tijdig indienen van belastingaangiften en het betalen van de verschuldigde bedragen aan de Belastingdienst.

Artikel 7. Levering en levertijd

7.1. De door Lavas support te hanteren 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, uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden aan Lavas support aanleveren.

7.3. Genoemde termijnen zijn altijd richtlijnen, deze termijn is nooit definitief. Als de termijn wordt overschreden, betekent dit niet automatisch dat Lavas support in gebreke is.

7.4. Als de levertermijn met meer dan 30 dagen wordt overschreden, kan de klant de overeenkomst alleen ontbinden als Lavas 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 Lavas 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 LAVAS support de levering vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal LAVAS support dit zo snel mogelijk schriftelijk aan de klant meedelen. Tevens is LAVAS support te allen tijde gerechtigd, indien mogelijk, een vervanger in te huren die de werkzaamheden namens haar uitvoert in geval van afwezigheid.

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 uurbasis worden per maand, achteraf, in rekening gebracht.

8.4. LAVAS support biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de termijn betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is LAVAS support bevoegd de werkzaamheden stil te leggen tot de betalingsachterstand is ingelopen.

8.5. Indien niet-tijdige betaling drie keer is voorgekomen, kan LAVAS 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 LAVAS 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 LAVAS support onmiddellijk opeisbaar.

8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft LAVAS 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 LAVAS support geleverde producten en/of diensten blijven eigendom van LAVAS support totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan LAVAS support zijn betaald.

8.11. De klant kan bezwaren tegen de door LAVAS support verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan LAVAS support kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal LAVAS 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 LAVAS 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.

9.2. De intellectuele eigendomsrechten op door LAVAS support ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van LAVAS

support tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.3. Lavas support is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met Lavas 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 Lavas 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 Lavas support recht heeft op een vergoeding ter hoogte van minimaal tweemaal de door Lavas 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 in deze algemene voorwaarden of een aanvullende overeenkomst 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 Lavas 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 voortkomt 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 Lavas support negeert;
- er voor Lavas support aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat Lavas support zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.

10.5. Lavas support zal, indien de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een situatie uit artikel 10.4 het resterende bedrag voor de nog niet uitgevoerde werkzaamheden aan de klant retourneren maar nooit verplicht zijn om een schadevergoeding aan de klant te betalen.

10.6. Als Lavas support op het moment van de beëindiging zoals genoemd in dit artikel al betalingen met betrekking tot de reeds uitgevoerde werkzaamheden heeft ontvangen, zullen deze betalingen niet met terugwerkende kracht worden terugbetaald. Daarnaast blijven bedragen die Lavas 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 adviezen die door Lavas support worden gegeven tijdens het uitvoeren van haar werkzaamheden. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend. De klant beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of hij/zij de adviezen opvolgt. Daarnaast erkent de klant dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten van de werkzaamheden afhankelijk zijn van de input van de klant.

11.2. Indien Lavas 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. Dit bedrag is te allen tijde maximaal het bedrag wat de verzekering aan Lavas support uitkeert. 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 Lavas 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 Lavas support een redelijke termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer Lavas 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 Lavas 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. Lavas 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 Lavas support.

11.6. Lavas 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 Lavas support is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

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

11.8. Lavas support aanvaardt 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. Lavas support geeft bij werkzaamheden met betrekking tot e-mailmarketing geen garanties over het bereik van de campagnes, sales, clicks, conversie, bereik, engagement, groei en/of uitgaande klikken.

Artikel 12. Onderbreking van de werkzaamheden en overmacht

12.1. Lavas 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. Lavas support is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar Lavas support geen invloed op kan uitoefenen. Lavas 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 Lavas 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. Overige bepalingen en toepasselijk recht

13.1. 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 Lavas support deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

13.2. Lavas 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.

13.3. 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.

13.4. Indien Lavas support in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontleen.

13.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worden overgedragen als Lavas support daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

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

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

13.8. Alle conflicten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Lavas support is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaalt.

Versie: november 2025