

Algemene betalings- en leveringsvoorwaarden

Virtual Heroes streeft ernaar om samenwerking op basis van goed vertrouwen aan te gaan. Wij willen graag samenwerken met opdrachtgevers die met een goed gevoel opdrachten bij ons wegleggen en daar ook (naar eigen inzicht) voldoende rendement uithalen. Als we met elkaar in zee gaan bespreken we voorafgaand aan de samenwerking de afspraken die we maken op basis van het minimale te besteden budget en de periode die hierbij hoort.

Het is wat ons betreft wel zinvol (goed ondernemerschap ;-)) om bepaalde afspraken vast te leggen. We sturen daarom voorafgaand aan de samenwerking een e-mail met daarin in het kort de gemaakte afspraken en een verwijzing naar de algemene betalings- en leveringsvoorwaarden. In de footer van onze website staat ook een link naar de algemene betalings- en leveringsvoorwaarden zodat deze altijd en voor iedereen toegankelijk zijn.

Wij controleren niet voorafgaand aan de samenwerking of e.e.a. ook is gelezen. Wij laten die verantwoordelijk bij de opdrachtgever.

Algemeen

Op al onze opdrachten (en online producten) zijn de algemene betalings- en leveringsvoorwaarden van toepassing.

Afwijkingen van de algemene voorwaarden kunnen enkel schriftelijk overeen worden gekomen en gelden dan slechts op de specifieke bepalingen waarop de afspraken betrekking hebben. De algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing.

Als er, om wat voor reden dan ook, een of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden als ongeldig worden verklaard, dan blijft al het andere van toepassing. Virtual Heroes als opdrachtnemer zal samen met de klant/opdrachtgever aangepaste afspraken maken omtrent de vervallen bepalingen waarbij het uitgangspunt is de primaire doelstelling van de bepalingen te handhaven.



Wanneer Virtual Heroes deze algemene voorwaarden in het voordeel van de klant niet tot op de letter naleeft zien we dat als een gunst die niet leidt tot een bepaald recht of het vervallen van de algemene voorwaarden. Wanneer de klant dit op dat moment niet als een gunst ervaart, is het mogelijk Virtual Heroes te beroepen om terug te vallen op haar eigen Algemene Voorwaarden.

Samenwerking

Onder opdrachten (gestart na jan 2023) verstaan we samenwerkingen op basis van periodes van 3 maanden met een vooraf vastgesteld budget per maand. Er wordt een wederzijdse commitment gegeven voor die periode zowel op inzet als budget. Na die periode wordt de samenwerking geëvalueerd. Samen wordt er dan besloten of de samenwerking wordt gestopt of verlengd. Bij verlenging kunnen nieuwe afspraken worden gemaakt omtrent het maandelijkse budget voor de nieuwe periode.

Als er om wat voor reden dan ook op verzoek van de opdrachtgever de wens bestaat om gedurende de lopende periode van 3 maanden de samenwerking voortijdig te beëindigen dan kan daartoe een verzoek worden neergelegd en zal er een voorstel worden gedaan met daarin een (redelijke) afkoopsom.

Wanneer Virtual Heroes in de ogen van de opdrachtgever tekort is geschoten leidt dat niet tot korting, terugbetaling of het recht om gemaakte kosten en uren niet te betalen. Het wordt zeker wel gewaardeerd wanneer opdrachtgever het gevoel van tekortschieten door Virtual Heroes kenbaar maakt. Wij doen dan ons best om eventuele tekortkomingen aan te pakken.

Is er sprake van aanhoudend eenzijdig tekortschieten vanuit Virtual Heroes dan is dit pas een reden van ontbinding van de samenwerking wanneer dit duidelijk aantoonbaar is en schriftelijk is aangegeven en wij als opdrachtnemer genoeg kans hebben gehad om dit te herstellen.

Wanneer er sprake is van overmacht door onvoorziene omstandigheden waardoor Virtual Heroes niet haar verplichtingen en beloftes waar kan maken, dan kan zij hier niet verantwoordelijk voor worden gehouden.



Virtual
HEROES
ONLINE BUSINESS ONDERSTEUNING



contact@virtualheroes.nl
Van Goorstraat 10 | 4811 HJ Breda
BTW NL858972852B01

06 42 79 10 69
KvK 72069953
www.virtualheroes.nl

Onder onvoorziene omstandigheden verstaan we omstandigheden waar Virtual Heroes geen invloed op heeft en omstandigheden die zij ten tijde van het aangaan van de opdracht niet had zien aankomen.

Virtual Heroes mag, zonder opgave van reden, besluiten om een opdracht stop te zetten of terug te geven. De reeds gemaakte uren en kosten worden dan wel gewoon in rekening gebracht en dienen gewoon betaald te worden.

Voor opdrachten en samenwerkingen die zijn aangegaan in de periode voor januari 2023 kunnen er andere geldende samenwerkingsvormen zijn. Daarvoor houden we vast aan de toen vastgelegde afspraken omtrent de samenwerking. Tenzij anders overeen is gekomen hanteren we in die gevallen ook de toen geldende Algemene betalings- en leveringsvoorwaarden.

Budget en tarief

Een samenwerking start op basis van een duur van minimaal 3 maanden. Er wordt met de opdrachtgever afgestemd wat het maandelijkse budget is voor de periode van 3 maanden. Deze afstemming geschiedt vooraf op basis van de uitgesproken verwachtingen en doelen voor de periode.

De werkzaamheden die worden uitgevoerd worden verrekend met het budget. De werkzaamheden zijn verdeeld over 3 tarief categorieën. Er is een 'levend' document waarin de verschillende werkzaamheden staan vermeld en welke tarief categorie daarbij hoort. Dit document zal aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld.

Virtual Heroes mag, wanneer zij dit nodig acht, het tarief of de afgesproken prijs verhogen. Dit zal een weloverwogen beslissing zijn. Een motivatie om het tarief te verhogen is, naast marktwerking, dat de grondstoffen van de geleverde dienst of verplichtingen vanuit de overheid leiden tot een kostenstijging.

Binnen de periode van 3 maanden kan het ingezette budget schommelen. Dat houdt in dat er de ene maand mogelijk iets meer (maximale schommeling van 20%) budget gebruikt wordt dan feitelijk beschikbaar en de andere maand iets minder.



Aan het einde van de periode zal het totaal ingezette budget overeenkomen met het vooraf afgestemde budget.

Wanneer tijdens een periode blijkt dat het afgesproken budget niet toereikend is zal dit bespreekbaar gemaakt worden. Er kan dan gekozen worden om bepaalde werkzaamheden niet te doen, of om het budget voor de hele periode te verhogen.

Virtual Heroes zal als opdrachtnemer het budget monitoren. Hierover wordt ook regelmatig een update over gestuurd.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verstrekken van de nodige input zodat de opdrachtnemer haar werk ook daadwerkelijk kan uitvoeren. Wanneer er na een periode budget over is kan dit niet worden meegenomen naar een nieuwe periode.

Facturatie en betalingstermijn

Er wordt voorafgaand aan de maand gefactureerd, waarbij de samenwerking pas start nadat de eerste factuur van de periode is voldaan. We hanteren een betaaltermijn van 2 weken, waarbij 2 weken voorafgaand aan de nieuwe maand de factuur wordt gestuurd.

Alle genoemde bedragen in de communicatie en correspondentie zijn exclusief btw, tenzij dit uitdrukkelijk anders is vermeld.

Wanneer tijdig betalen van facturen uitblijft kan Virtual Heroes besluiten werkzaamheden 'on hold' te zetten totdat een openstaande factuur is betaald. Is het te laat betalen een terugkerend item, dan zal Virtual Heroes overwegen de samenwerking definitief stop te zetten.

Bij overschrijding van de betalingstermijn ontvangt de klant een herinnering. Bij overschrijding van de betaaltermijn van de herinnering wordt een aanmaning verstuurd waarbij we 5% extra kosten in rekening brengen wegens overschrijding van de herinneringsvervaldatum.



Bij uitblijvende betaling schakelen wij een deurwaarder in. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over alle verschuldigde kosten eveneens rente verschuldigd.

Bijkomende kosten

Virtual Heroes werkt voornamelijk virtueel samen met haar opdrachtgevers. Indien een opdrachtgever kenbaar maakt live te willen samenwerken of overleggen dan kan er in overleg een afspraak worden gemaakt.

Eventuele reiskosten die Virtual Heroes maakt voor de opdrachtgever worden in rekening gebracht aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief (reistijd x uurtarief). Dit uurtarief is terug te vinden in het overzicht van werkzaamheden en de bijbehorende tarief categorieën.

Uiteraard kan in overleg ook worden besloten dat de opdrachtgever naar Virtual Heroes toe komt. Indien mogelijk ontvangen we de opdrachtgever met plezier bij ons op kantoor. Als dit niet mogelijk of wenselijk is zal er extern worden afgesproken.

Eventuele kosten die daarvoor worden gemaakt zijn voor rekening van de opdrachtgever.

Externe kosten met betrekking tot het uitvoeren van een opdracht (bijvoorbeeld administratie-, verzend-, afdruk-, ontwerpkosten) worden doorberekend aan de opdrachtgever.

Offertes en prijsindicatie

Virtual Heroes maakt geen vaststaande offertes of prijsopgaven. Wij doen dit bewust niet omdat wij voor de uitvoering van onze dienst in grote mate afhankelijk zijn van het verloop van een samenwerking. Wel geven we soms op verzoek een prijsindicatie. Prijsindicaties zijn altijd schattingen waar verder geen rechten aan kunnen worden ontleend. Daadwerkelijke afrekening vindt altijd plaats op basis van de werkelijk uitgevoerde werkzaamheden en de geïnvesteerde tijd.



Een vooraf gemaakte prijsindicatie neemt niet de belofte met zich mee dat Virtual Heroes de opdracht (geheel of voor een gedeelte) ook daadwerkelijk aanvaardt. Zowel de opdrachtgever als Virtual Heroes zullen de opdracht nog moeten accepteren zoals omschreven in de prijsindicatie. Gemaakte prijsindicaties zijn niet automatisch ook van toepassing op toekomstige opdrachten.

Inschakelen van derden

Virtual Heroes heeft voor een kwalitatief goede uitvoering van haar diensten het recht om derden in te schakelen voor de uitvoering van werkzaamheden.

Wanneer Virtual Heroes daadwerkelijk een derde inschakelt zal zij dit overleggen met de opdrachtgever en dit pas in gang zetten na mondelinge of schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever. Zoals eerder genoemd worden de kosten voor de uitbestede werkzaamheden aan een derde doorberekend aan de opdrachtgever.

Levering

Opdrachten worden uitgevoerd op een overeengekomen deadline op voorwaarde van correcte aanlevering van alle gegevens en materialen. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig worden aangeleverd.

Virtual Heroes is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Indien overschrijding van een deadline dreigt, zal dit zo spoedig mogelijk worden medegedeeld. Het overschrijden van een deadline mag niet de reden zijn om een opdracht per direct te stoppen en/of de reeds gemaakt uren en kosten niet te betalen.

Opdrachten worden gegeven aan Virtual Heroes en niet aan een bepaald persoon die werkzaam is voor Virtual Heroes. Virtual Heroes mag naar eigen inzicht bepalen wie de uitvoering voor zijn rekening neemt en de verantwoordelijkheid voor de uitvoering ligt niet bij de uitvoerder.



Virtual
HEROES
ONLINE BUSINESS ONDERSTEUNING



contact@virtualheroes.nl
Van Goorstraat 10 | 4811 HJ Breda
BTW NL858972852B01

06 42 79 10 69
KvK 72069953
www.virtualheroes.nl

Om die reden is de toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW uitdrukkelijk uitgesloten.

Aansprakelijkheid

Gezien de ondersteunende aard van de dienstverlening is Virtual Heroes niet door de opdrachtgever (of derden) aansprakelijk te stellen voor schade voortvloeiende uit de uitgevoerde werkzaamheden. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om te allen tijde het opgeleverde werk te controleren op onrechtmatigheden.

De aansprakelijkheid is beperkt tot hetgeen wat in deze bepaling is geregeld.

De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Virtual Heroes.

Wanneer Virtual Heroes daadwerkelijk aansprakelijk is voor schade voortvloeiend uit de uitgevoerde werkzaamheden door opzet of grove schuld dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de opdracht (max 6 maanden), althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.



Bij aansprakelijkheid voor schade hebben we het uitsluitend over directe schade die een voortvloeisel is uit de uitgevoerde werkzaamheden. Virtual Heroes is niet aansprakelijk voor elke andere vorm van schade die kan voortvloeien uit de uitgevoerde opdracht (denk daarbij bijvoorbeeld aan gevolg-, letsel- en bedrijfsschade, imagoschade of ander genaamde schades).

Virtual Heroes kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade (voortvloeiend uit de opdracht) in welke vorm dan ook bij derden. Daarbij bedoelen we schade bij opdrachtgevers (klanten) van onze opdrachtgever. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor hetgeen hij doorspeelt naar zijn of haar klanten.

Tevens is Virtual Heroes niet verantwoordelijk voor schade die wordt veroorzaakt door derden die (al dan niet via Virtual Heroes) voor de opdrachtgever werken. Voor de inschakeling van derden voor de uitvoering van werkzaamheden wordt altijd om toestemming van de opdrachtgever gevraagd (zie bepaling Inschakelen van derden). Met het geven van toestemming neemt de opdrachtgever ook het besluit om eventuele aansprakelijkheid voor de werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd weg te halen bij Virtual Heroes. Het eventuele factureringsproces (dat kan via Virtual Heroes lopen) heeft hier verder geen invloed op.

Geheimhouding en Privacy

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

De persoonlijke gegevens die Virtual Heroes bereiken, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het aangegeven doel.



Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Geschillen voortvloeiende uit de samenwerking met Virtual Heroes zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Virtual Heroes, behoudens voor zover de wet dwingend anders voorschrijft.

Niettemin heeft Virtual Heroes het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

