



Bureau Assist  
Grote Wittenburgerstraat 246  
1018 LJ AMSTERDAM  
Tel. 06-47844324  
[www.bureauassist.nl](http://www.bureauassist.nl)  
[info@bureauassist.nl](mailto:info@bureauassist.nl)  
KvK: 68637802

## Algemene Voorwaarden Bureau Assist

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van Bureau Assist.

Lees ze even goed door! Mocht je vervolgens alsnog vragen of opmerkingen hebben over deze Algemene Voorwaarden, dan kan je op de volgende manieren contact opnemen met Bureau Assist:

E-mail: [info@bureauassist.nl](mailto:info@bureauassist.nl)

Telefonisch: +31 6 4784 4324

Schriftelijk: Grote Wittenburgerstraat 246, 1018 LJ Amsterdam

### 1 - Inleidende bepalingen

#### *Artikel 1: Definities*

In deze Algemene Voorwaarden worden een aantal begrippen gebruikt. Hieronder wordt uitgelegd wat deze begrippen precies betekenen:

- a) Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden;
- b) Opdracht: de door Bureau Assist en de Opdrachtgever overeengekomen dienstverlening. Hieronder vallen ook alle (rechts)handelingen ter voorbereiding van de Opdracht;
- c) Opdrachtgever: iedere (rechts)persoon waarmee Bureau Assist een overeenkomst is aangegaan of waaraan Bureau Assist een aanbod deed;
- d) Partij: Bureau Assist of de Opdrachtgever;
- e) Partijen: Bureau Assist en de Opdrachtgever;
- f) Schriftelijk: hieronder wordt in deze Algemene Voorwaarden ook het gebruik van elektronische communicatiemiddelen zoals e-mail begrepen, zolang de authenticiteit van de elektronische communicatie en de identiteit van de afzender voldoende vaststaat.

#### *Artikel 2: Toepasselijkheid*

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst van of met Bureau Assist.
2. Partijen kunnen in goed overleg afspraken maken die afwijken van deze Algemene Voorwaarden, indien dit schriftelijk wordt vastgelegd.
3. De toepasselijkheid van Algemene Voorwaarden of leveringsvoorwaarden van de Opdrachtgever of derden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Bureau Assist heeft het recht deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. In dat geval zal Bureau Assist de Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte stellen.

### 2 - De Opdracht

#### *Artikel 3: Offertes en oriënterende communicatie*

1. Alle oriënterende communicatie, aanbiedingen en offertes van Bureau Assist zijn vrijblijvend, tenzij iets anders is afgesproken. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
2. Bureau Assist kan niet gehouden worden aan een aanbod of offerte, indien de Opdrachtgever had kunnen begrijpen dat het aanbod of de offerte een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

3. Opdrachtgever dient alle informatie te verstrekken die Bureau Assist nodig heeft om een offerte te kunnen opstellen. Indien achteraf blijkt dat het aanbod of de offerte niet alle noodzakelijke werkzaamheden omvat doordat deze is gebaseerd op onjuiste of onvolledige informatie, heeft Bureau Assist het recht de opgegeven vergoeding en/of termijnen aan te passen.

#### *Artikel 4: Totstandkoming van de Opdracht*

1. De Opdracht komt tot stand op het moment dat de offerte of het aanbod schriftelijk wordt aanvaard of de Opdrachtgever de indruk heeft gewekt dat Bureau Assist kan beginnen met haar werkzaamheden.

#### *Artikel 5: Uitvoering van de Opdracht*

1. Bureau Assist zal de Opdracht altijd overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, maar is tot geen resultaat verplicht.
2. Opdrachtgever zorgt dat hij op tijd alle informatie, documenten, materialen, mankracht, inloggegevens en faciliteiten aan Bureau Assist verstrekt en redelijkerwijze zijn medewerking verleent zodat Bureau Assist de Opdracht kan uitvoeren.
3. Indien Bureau Assist in het bedrijf van de Opdrachtgever of op een andere door Opdrachtgever aangewezen locatie werkzaamheden ter uitvoering van de Opdracht dient te verrichten, zal de Opdrachtgever kosteloos zorg dragen voor de benodigde faciliteiten.
4. Bureau Assist mag werkzaamheden (deels) laten verrichten door derden, zonder dat daarvoor toestemming van de Opdrachtgever vereist is, en mag eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen en Algemene Voorwaarden van derden mede namens de Opdrachtgever aanvaarden.
5. Bureau Assist zal bij het inschakelen van derden steeds de nodige zorgvuldigheid betrachten. Artikelen 7:404 BW, 7:407 lid 2 en 7:409 BW zijn niet van toepassing.
6. Indien de werkzaamheden van Bureau Assist leiden tot het ontstaan van een overeenkomst met een derde, zal deze overeenkomst altijd tussen de Opdrachtgever en de derde worden gesloten (en nimmer met Bureau Assist). Opdrachtgever vrijwaart Bureau Assist tegen aanspraken van derden in deze context.
7. Wanneer bepaalde werkzaamheden volgens afspraak goedgekeurd moeten worden door de Opdrachtgever, bepaalt Bureau Assist wat een redelijke termijn is waarbinnen de goedkeuring moet plaatsvinden, tenzij er onderling duidelijke afspraken zijn gemaakt.
8. Bureau Assist is niet gehouden beschikbaar te zijn buiten kantooruren of in het weekend, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt.
9. Bij de uitvoering van de werkzaamheden maakt Bureau Assist gebruik van e-mail, mobiele apparatuur en overige (elektronische) communicatiemiddelen. De Opdrachtgever accepteert de risico's die verbonden zijn met deze wijzen van communiceren (bijvoorbeeld hacking).
10. Bureau Assist heeft geen bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens na beëindiging van de overeenkomst.

#### *Artikel 6: Uitvoeringstermijn*

1. Indien Bureau Assist een termijn aangeeft waarbinnen de Opdracht of bepaalde werkzaamheden zullen plaatsvinden, is dit nooit een fatale termijn, tenzij expliciet iets anders is afgesproken.

### **3 - Betalingsvoorwaarden**

#### *Artikel 7: Facturatie, betaling en incassokosten*

1. Bureau Assist hanteert een betalingstermijn van 14 dagen na de factuurdatum.
2. Bij langlopende opdrachten stuurt Bureau Assist periodiek een factuur.
3. Bureau Assist kan de factuur via elektronische weg sturen aan Opdrachtgever.
4. Betaling dient te geschieden zonder korting, opschorting of verrekening.
5. Als de Opdrachtgever de factuur niet op tijd betaalt, is de Opdrachtgever vanaf de eerste dag na het

verstrijken van de betalingstermijn van rechtswege in verzuim. Bureau Assist heeft het recht de wettelijke rente over het onbetaalde bedrag in rekening te brengen vanaf de eerste dag na het verstrijken van de betalingstermijn. Daarnaast zijn alle gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten die Bureau Assist moet maken voor rekening van de Opdrachtgever.

#### *Artikel 8: Vergoeding*

1. Opdrachtgever kan een abonnement afnemen bij Bureau Assist, waarvoor een maandelijkse vergoeding wordt afgesproken. Ook kan een vergoeding worden overeengekomen op basis van het uurtarief van Bureau Assist. Losse diensten, zoals het maken van een website, een 3-uur strategiesessie of coaching sessie kunnen worden aangeschaft tegen een overeengekomen vaste vergoeding.
2. De overeengekomen vergoeding is exclusief btw, exclusief reis-en verblijfkosten en exclusief eventuele overige kosten die worden gemaakt ter uitvoering van de Opdracht. Deze kosten worden zoveel mogelijk vooraf bekend gemaakt aan de Opdrachtgever.
3. Indien er een abonnement is afgenomen maar Bureau Assist uren moet gaan maken welke niet meer binnen het afgesproken abonnement vallen, zal Bureau Assist deze overschrijding verrekenen met de uren uit de volgende maand of als meerwerk in rekening brengen. Deze keuze ligt bij Bureau Assist.
4. Uren binnen een abonnement die niet opgemaakt worden in die maand, worden niet verrekend of vergoed.
5. Voor een Opdracht met een looptijd langer dan 3 maanden kan de prijs of kunnen de uurtarieven en kosten tussentijds worden verhoogd op basis van het prijsindexcijfer van het CBS voor de zakelijke dienstverlening. Bureau Assist heeft daarnaast het recht de vergoeding voor een abonnement elke 3 maanden te verhogen indien zij dit redelijk vindt.

#### **4 - Duur en opzegging van de Opdracht**

##### *Artikel 9: Duur en opzegging*

1. De Opdracht die voor een bepaalde tijd is aangegaan kan niet tussentijds door de Opdrachtgever worden opgezegd.
2. De Opdracht die voor een onbepaalde tijd is aangegaan kan tussentijds slechts worden opgezegd indien er sprake is van een gewichtige reden welke schriftelijk moet worden gemotiveerd. Hierbij geldt een opzegtermijn van 1 maand.
3. Opzegging moet door de Opdrachtgever schriftelijk worden gedaan.

#### **5 - Opschorting en ontbinding van de Opdracht**

##### *Artikel 10: Opschorting*

1. Als de Opdrachtgever niet zijn medewerking verleent, mag Bureau Assist de uitvoering van de Opdracht opschorten en de extra kosten die voortvloeien uit de vertraging volgens het gebruikelijke tarief van Bureau Assist in rekening brengen.
2. Bureau Assist kan de Opdracht in verschillende fasen uitvoeren en de uitgevoerde delen afzonderlijk factureren. Als Bureau Assist de Opdracht in fasen uitvoert, kan de uitvoering van de onderdelen van een volgende fase worden opgeschort, totdat de Opdrachtgever de resultaten van de vorige fase schriftelijk heeft goedgekeurd of aan zijn (betalings)verplichtingen heeft voldaan.
3. Als de Opdrachtgever de factuur niet binnen de betalingstermijn heeft voldaan, heeft Bureau Assist het recht haar werkzaamheden per direct op te schorten.
4. Opschorting onder dit artikel ontslaat de Opdrachtgever niet van zijn (betalings)verplichtingen onder de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

##### *Artikel 11: Ontbinding*

1. Partijen kunnen de overeenkomst onmiddellijk ontbinden, door middel van een schriftelijke

verklaring, in de volgende gevallen:

- a) Indien de andere Partij failliet is of in surseance van betaling;
  - b) Indien de andere Partij wordt ontbonden of geliquideerd;
  - c) Indien de andere Partij onder curatele wordt gesteld of overlijdt;
  - d) Indien de andere Partij niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken.
2. Bureau Assist is daarnaast bevoegd de overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt en de Opdrachtgever geen gehoor heeft gegeven aan een gestuurde ingebrekestelling.
  3. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft Bureau Assist het recht om een vergoeding van de schade te vorderen. In alle andere gevallen zijn Partijen over en weer niet tot enige schadevergoeding gehouden.
  4. Na ontbinding zijn alle vorderingen van Bureau Assist op de Opdrachtgever direct opeisbaar. Er vindt verder geen ongedaanmaking plaats van reeds betaalde facturen en reeds verrichtte prestaties.

#### *Artikel 12: Overmacht*

1. Bureau Assist is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder overmacht worden ook werkstakingen, storingen en uitval van door Bureau Assist gebruikte (online) systemen en uitval door ziekte begrepen.
2. Overmacht schort de verplichtingen van Partijen op. Indien de periode van overmacht langer duurt dan 1 maand, heeft elke Partij het recht de overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde gedeelte ervan te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij.
3. Voorzover Bureau Assist 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, heeft Bureau Assist het recht hiervoor een factuur te sturen.

## **6 - Wijziging**

#### *Artikel 13: Wijzigingen en meerwerk*

1. Indien de Opdrachtgever de Opdracht wilt wijzigen, heeft Bureau Assist het recht om de uitvoeringstermijn en de afgesproken vergoeding aan te passen.
2. Indien blijkt dat bepaalde omstandigheden of feiten niet bekend waren tijdens de totstandkoming van de Opdracht, of de Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen als bedoeld onder artikel 5.2 heeft voldaan, zal Bureau Assist dit meerwerk wat hieruit voortvloeit in rekening brengen volgens het gebruikelijke uurtarief en zal de uitvoeringstermijn worden aangepast.

## **7 - Acceptatie van de Opdracht**

#### *Artikel 14: Klachten*

1. Klachten over de verrichtte werkzaamheden dienen zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 3 dagen na ontdekking, maar uiterlijk binnen 7 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk kenbaar te worden gemaakt aan Bureau Assist.
2. Een klacht over de factuur dient de Opdrachtgever schriftelijk en binnen een termijn van 14 werkdagen na de factuurdatum in te dienen bij Bureau Assist.
3. Een klacht over werkzaamheden die op een locatie worden uitgevoerd waar de Opdrachtgever aanwezig is, dient op de dag zelf te worden vermeld, zodat Bureau Assist waar mogelijk meteen kan reageren.
4. Bureau Assist zal binnen 14 dagen reageren op een klacht. Indien Bureau Assist de klacht gegrond

acht, zal Bureau Assist proberen met een redelijke oplossing te komen.

5. Indien de Opdrachtgever niet binnen de in dit artikel genoemde termijnen heeft geklaagd, wordt hij geacht de dienstverlening en / of de factuur volledig te hebben geaccepteerd.
6. Het uiten van een klacht ontslaat de Opdrachtgever niet van zijn of haar betalingsverplichting.

#### *Artikel 15: Verjaringstermijn*

1. De verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren tegen Bureau Assist is 1 (één) jaar na uitvoering of beëindiging van de overeenkomst.

### **8 - Eigendomsvoorbehoud**

#### *Artikel 16: Eigendomsvoorbehoud*

1. Alles dat Bureau Assist levert, blijft eigendom van Bureau Assist totdat de Opdrachtgever al zijn verplichtingen volledig is nagekomen.
2. Opdrachtgever moet alles doen dat hij redelijkerwijs kan doen om de eigendommen van Bureau Assist veilig te stellen.
3. Zaken waarbij het eigendom nog niet is overgegaan mogen niet worden verkocht, verpand of op andere wijze bezwaard.

### **9 - Aansprakelijkheid**

#### *Artikel 17: Aansprakelijkheid*

1. Bureau Assist is uitsluitend aansprakelijk voor aan haar toerekenbare directe schade.
2. Bureau Assist is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen schade door bedrijfsstagnatie, gevolgschade, gemiste besparingen, gederfde winst, boetes, schade door verlies of beschadiging van gegevens of reputatieschade.
3. Bureau Assist kan niet garanderen dat een door Partijen gemaakte website ook gebruikt kan worden.
4. Bureau Assist is niet aansprakelijk voor typefouten, spellingsfouten, verschrijvingen etcetera, ongeacht of deze fouten aan haar of de door haar ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend.
5. Bureau Assist is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan voor Opdrachtgever of derden als gevolg van enig handelen of nalaten van de Opdrachtgever of zijn ondergeschikten, zoals -maar niet beperkt tot- door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens / materialen.
6. Bureau Assist is niet aansprakelijk voor gedragingen van in het kader van de uitvoering van de overeenkomst (door of namens de Opdrachtgever) ingeschakelde derden. De toepasselijkheid van artikel 6:76 BW is uitgesloten.
7. Bureau Assist is nooit aansprakelijk voor schade, geleden door de Opdrachtgever, verband houdende met het (niet of onvolledig) functioneren van programmatuur, apparatuur en / of (internet)verbindingen van de Opdrachtgever.
8. Bureau Assist is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door (online) diensten of software van derde partijen.
9. Onverminderd de in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor Bureau Assist, is de aansprakelijkheid steeds beperkt tot het bedrag op de (laatste) factuur.
10. De beperkingen van de aansprakelijkheid als bedoeld in dit artikel komen te vervallen indien er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Bureau Assist.

#### *Artikel 18: Vrijwaring*

1. Opdrachtgever is gehouden om Bureau Assist te vrijwaren en schadeloos te stellen voor alle aanspraken van derden, van welke aard en uit welke hoofde dan ook, die verband houden met de uitvoering van de Opdracht, behoudens het geval van opzet of grove schuld aan de zijde van Bureau Assist

## **10 - Intellectueel Eigendom**

### *Artikel 19: Intellectueel eigendom*

1. Alle uit de Opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom op de resultaten uit de Opdracht komen toe aan Bureau Assist. Hieronder vallen ook alle door Bureau Assist verstrekte ontwerpen, documenten, plannen, templates, enzovoorts.
2. Om de overeengekomen diensten optimaal uit te kunnen voeren, verleent de Opdrachtgever een eeuwigdurend, universeel, niet-exclusief recht aan Bureau Assist om door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde inhoud te kopiëren, aan te passen, tentoon te spreiden, er afgeleide werken van te maken of te distribueren.
3. Opdrachtgever vrijwaart Bureau Assist voor alle aanspraken met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op alle door de Opdrachtgever verstrekte materialen en/of gegevens, die bij de uitvoering van de Opdracht worden gebruikt.

## **11 - Geheimhouding**

### *Artikel 20: Geheimhouding*

1. Partijen, eventuele ondergeschikten van de Opdrachtgever en ingeschakelde derden, zullen geen vertrouwelijke informatie verstrekken aan derden in het kader van de overeenkomst en na afloop hiervan, tenzij verstrekking van informatie redelijkerwijs nodig is om de Opdracht naar behoren uit te kunnen voeren of er een wettelijke plicht tot bekendmaking rust op een der partijen. Voor het overige zullen partijen vertrouwelijke informatie enkel gebruiken voor het doel waarvoor de vertrouwelijke informatie is verstrekt.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk indien de andere Partij redelijkerwijs kan begrijpen dat deze informatie een vertrouwelijk karakter heeft of wanneer dit is medegedeeld door de andere Partij.
3. Bij het einde van de Opdracht zal Bureau Assist alle documenten en informatiedragers waarover zij in het kader van de uitvoering van de Opdracht de beschikking heeft gekregen, retourneren aan de Opdrachtgever zonder een kopie daarvan, in welke vorm dan ook, te behouden.

## **12 - Overige bepalingen**

### *Artikel 21: Nietigheid*

1. Indien één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, zullen de Opdracht en deze Algemene Voorwaarden voor het overige van kracht blijven. De bepalingen die niet rechtsgeldig zijn of rechtens niet kunnen worden toegepast, zullen worden vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij de strekking van de te vervangen bepalingen.

### *Artikel 22: Overdracht*

1. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan de rechten en plichten die voortvloeien uit de Opdracht aan een derde over te dragen, tenzij Bureau Assist hiervoor schriftelijke toestemming heeft gegeven.

### *Artikel 23: Toepasselijk recht en geschillen*

1. Op alle rechtsverhoudingen tussen de Opdrachtgever en Bureau Assist is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen met betrekking tot de Opdracht dienen altijd onderling te worden opgelost. In het geval Partijen er samen niet uitkomen, is de rechtbank Amsterdam bevoegd.