

ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. Assistance by Cynthia: de eenmanszaak Assistance by Cynthia, gevestigd te Zwanenburg en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 84562307.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Assistance by Cynthia een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Assistance by Cynthia voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het als virtual assistant ondersteunen van ondernemers bij de financiële administratie door middel van factureren, het inboeken van inkoopfacturen, banktransacties koppelen en het doen van de btw aangifte en tevens het aanbieden van office support zoals agenda- en e-mailbeheer en het zijn van een sparringpartner.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Assistance by Cynthia en klant krachtens welke Assistance by Cynthia de dienst zal uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.
- 1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.
- 1.8. Advies: het resultaat van de werkzaamheden van Assistance by Cynthia.
- 1.9. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Assistance by Cynthia worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.
- 1.10. Website: www.assistancebycynthia.nl.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Assistance by Cynthia gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, overige verrichte (rechts-) handelingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

- 2.2. Door ondertekening van een overeenkomst of opdrachtbevestiging dan wel een akkoord via de e-mail, verklaart de klant dat zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van Assistance by Cynthia en dat zij met deze voorwaarden akkoord gaat.
- 2.3. In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst dan prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.
- 2.4. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op handelingen van derden en/of leveranciers die door Assistance by Cynthia zijn ingehuurd betreffende het uitvoeren van de levering of dienst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt door in gebruik name van deze algemene voorwaarden verworpen.

ARTIKEL 3. OFFERTES EN AANBIEDINGEN

- 3.1. Offertes van Assistance by Cynthia zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 30 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
- 3.2. Assistance by Cynthia zal in de offerte aangeven welke diensten worden aangeboden en welke bedragen de klant verschuldigd is bij aanvaarding van de offerte. De in de offerte genoemde prijzen gelden voor de in de offerte genoemde periode, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders afgesproken. In de offerte staat tevens de overeengekomen prijs van de gekozen dienst/product dan wel het gebruikelijke uurtarief van Assistance by Cynthia met een vooraf geschat aantal uren en/of het tarief.

3.3. De in de offerte genoemde prijzen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

3.4. Afspraken over deadlines worden in de offerte schriftelijk overeengekomen. Indien levering door Assistance by Cynthia afhangt van feedback of input van de klant, is Assistance by Cynthia nimmer aansprakelijk voor vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. Assistance by Cynthia is dan gerechtigd de deadline eenzijdig te verschuiven. Tevens is het de verantwoordelijkheid van de klant om Assistance by Cynthia van voldoende opdrachten te voorzien om aan de in de offerte opgenomen uren te kunnen voldoen. Indien de klant te weinig opdrachten heeft voor het in de offerte overeengekomen aantal uren, is de klant verplicht de overeengekomen uren aan Assistance by Cynthia uit te betalen, ook als hiervoor niet gewerkt is.

3.5. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door de klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Assistance by Cynthia het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.

3.6. Assistance by Cynthia behoudt zich het recht voor om bij afname van meer dan 20 uren per maand een aanbetaling van 50% aan de klant te factureren alvorens zij de opdracht gaat uitvoeren. Alle vervolgfacturen zullen op de eerste van de maand verstuurd worden.

3.7. Alle door Assistance by Cynthia gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, exclusief btw en overige vastgestelde heffingen en/of retributies en kosten van derden voor advies tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

3.8. Assistance by Cynthia behoudt zich het recht om prijzen tussentijds te wijzigen. Indien de prijzen van aangeboden producten stijgen na totstandkoming van de overeenkomst, dan is klant gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of bepaling zijn hierbij uitgesloten.

3.9. Assistance by Cynthia is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor fouten in de offerte wanneer de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.10. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Assistance by Cynthia zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van bedoelde offerte, aanbod of welke overeenkomst dan ook, dan is Assistance by Cynthia bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

3.11. Binnen de opdracht is het mogelijk om door middel van 1 correctieronde wijzigingen/aanvullingen op de concept btw aangifte aan Assistance by Cynthia door te geven, tenzij anders overeengekomen. De wijzigingen/aanvullingen dienen binnen 14 dagen te worden aangeleverd aan Assistance by Cynthia.

3.12. In geval van wijzigingen/aanvullingen die na 14 dagen wordt aangeleverd of wanneer de klant om een extra correctieronde verzoekt, zal door Assistance by Cynthia meerwerk zoals genoemd in artikel 4.7 aan de klant worden doorberekend.

ARTIKEL 4. OVEREENKOMST EN MEERWERK

4.1. Een overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant op enigerlei wijze een mededeling aan Assistance by Cynthia verricht inhoudende de aanvaarding van een offerte of een aanbieding.

4.2. Na het tot stand komen van een overeenkomst kan deze enkel met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.

4.3. Na het tot stand komen van een overeenkomst, zal Assistance by Cynthia binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering van de diensten.

4.4. Assistance by Cynthia heeft het recht bepaalde dienstverlening uit te laten voeren door derden zonder dat zij de klant daarvan op de hoogte dient te stellen. Indien door de uitvoering van de dienstverlening door derden meerkosten worden gemaakt zullen deze na overleg aan de klant worden doorberekend.

4.5. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de klant en Assistance by Cynthia zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.

4.6. Indien de klant een overeenkomst met Assistance by Cynthia wenst te ontbinden of annuleren komt hem dit recht enkel toe indien zij bij ontbinding van de overeenkomst overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden of in geval van annulering 30 procent van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen bedrag of 30% van de offerte overeengekomen ingeschatte uren.

4.7. Indien Assistance by Cynthia, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen is in de offerte of opdrachtbevestiging, is Assistance by Cynthia gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan klant in rekening te brengen. Indien klant bezwaar heeft tegen de meerkosten die Assistance by Cynthia in rekening wenst te brengen, heeft klant het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij de klant gehouden is het tot dusver door Assistance by Cynthia uitgevoerde werk te vergoeden.

4.8. Wijzigingen in een oorspronkelijke opdracht door toedoen van de klant kan de overeengekomen tijdsplanning en de kosten voor uitvoering beïnvloeden. De meerkosten die het gevolg zijn van wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht door de klant zijn voor rekening van klant. Assistance by Cynthia zal, voor zover dit binnen haar mogelijkheden ligt, voorafgaand aan de werkzaamheden een opgave doen van de meerkosten.

ARTIKEL 5. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR ASSISTANCE BY CYNTHIA

5.1. Assistance by Cynthia garandeert dat de haar verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

5.2. Assistance by Cynthia spant zich in om de gegevens die Assistance by Cynthia voor de klant opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Bij kenbaar gemaakte klachten van de klant over de geleverde diensten en/of producten dient Assistance by Cynthia met klant in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.

5.4. Assistance by Cynthia is gerechtigd om voor promotionele doeleinden zoals reviews de gegevens (naam, bedrijfsnaam en functie) van de klant te publiceren op de website van Assistance by Cynthia en/of overige promotionele uitingen van Assistance by Cynthia.

5.5. Assistance by Cynthia streeft ernaar alle werkzaamheden online te laten plaatsvinden. Indien de klant kenbaar maakt de werkzaamheden op een andere locatie te willen laten plaatsvinden, kan er in overleg met Assistance by Cynthia een andere afspraak worden ingepland. Eventuele kosten voor het reserveren/gebruik van deze andere locatie zijn voor rekening van de klant.

5.6. De klant is gehouden tot betaling van de reiskosten welke door Assistance by Cynthia worden gemaakt ten behoeve van het uitvoeren van haar diensten. De vergoeding bedraagt €0,19 ex btw per kilometer.

Reisuren kunnen tevens in rekening gebracht worden.

5.7. De klant is de eindverantwoordelijke voor de juistheid van de gegevens binnen de door Assistance by Cynthia geleverde diensten. Assistance by Cynthia biedt de uitgevoerde werkzaamheden aan de klant aan ter controle alvorens de opdracht definitief wordt uitgevoerd/ingepland. Na akkoord van de klant met betrekking, is Assistance by Cynthia niet verantwoordelijk voor fouten en/of onjuistheden.

ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR DE KLANT

6.1. De klant dient zich in beginsel te houden aan de in deze voorwaarden neergelegde bepalingen, tenzij anders overeengekomen.

6.2. De klant dient Assistance by Cynthia te voorzien van alle juiste gegevens waarvan klant redelijkerwijs kan voorzien dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst. De klant is in ieder geval verplicht Assistance by Cynthia onverwijld op de hoogte te stellen, dan wel op de hoogte te laten stellen door een derde, van wijzigingen in persoonsgegevens, bedrijfsgegevens of overige informatie waar Assistance by Cynthia om verzoekt.

6.3. Indien in uitzondering op artikel 6.2 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Assistance by Cynthia zijn verstrekt, heeft Assistance by Cynthia het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging

voortvloeiende extra kosten aan de klant in rekening te brengen.

6.4. De klant stelt Assistance by Cynthia steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, email en desgevraagd, zijn/haar bankrekeningnummer.

6.5. Bij klachten over de door Assistance by Cynthia geleverde diensten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan Assistance by Cynthia binnen 8 dagen na levering van de dienst doch binnen 30 dagen na volledige afronding van de opdracht. Ontvangt de klant bericht van de Belastingdienst of een andere soortgelijke instantie, dan is de klant verplicht de klacht binnen 5 dagen na dagtekening van het schrijven van de Belastingdienst of de andere instantie aan Assistance by Cynthia te melden. De klant vrijwaart Assistance by Cynthia één jaar na levering van alle diensten van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde diensten.

6.6. Het is de eindverantwoordelijkheid van de klant om de door Assistance by Cynthia opgestelde btw aangifte te controleren alvorens deze definitief wordt ingediend. Zodra de klant akkoord heeft gegeven op de concept aangifte kunnen hierin geen wijzigingen meer worden doorgevoerd.

6.7. De klant dient zelf reservekopieën te maken van alle materialen/gegevens als omschreven in artikel 6.2 die Assistance by Cynthia nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is Assistance by Cynthia niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.

6.8. Wanneer Assistance by Cynthia inloggegevens aan de klant verstrekt dan is klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Assistance by Cynthia is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de inloggegevens en mag erop vertrouwen dat de klant degene is die inlogt door middel van de aan de klant verstrekte inloggegevens.

6.9. De klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst tussen de klant en Assistance by Cynthia tijdens de samenwerking of uit andere bron hebben verkregen. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door de andere partij is medegedeeld of als dit blijkt uit de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

6.10. De kosten voor het gebruik van het te gebruiken facturatiesysteem en de benodigde licenties worden niet opgenomen in de offerte, deze kosten zijn voor de klant zelf en worden derhalve niet door Assistance by Cynthia gefactureerd.

6.11. Het is de klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen binnen de concept btw aangifte zonder voorafgaand overleg met Assistance by Cynthia. Indien de klant toch zelf, en zonder voorafgaand overleg met Assistance by Cynthia, wijzigingen aanbrengt is Assistance by Cynthia niet verantwoordelijk voor de gevolgen hiervan.

6.12. Indien de klant niet-tijdig de gegevens en/of materialen betreffende de btw aangifte aan Assistance by Cynthia aanlevert, en de btw aangifte daardoor niet tijdig ingediend kan worden, is Assistance by Cynthia nimmer aansprakelijk voor de eventuele (financiële) gevolgen.

ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

7.1. De door Assistance by Cynthia te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en worden in overleg met klant vastgesteld. De door Assistance by Cynthia opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de klant. De klant dient de benodigde (inlog-)gegevens en/of materialen binnen 5 dagen na akkoord op de offerte aan Assistance by Cynthia aan te leveren, tenzij anders overeengekomen. Assistance by Cynthia behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren welke binnen 24 uur uitgevoerd moeten worden. De klant is bevoegd opdrachten bij Assistance by Cynthia neer te leggen, maar wanneer Assistance by Cynthia niet beschikbaar is, kan de klant hier geen rechten aan ontlenuen.

7.2. Een door Assistance by Cynthia vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt Assistance by Cynthia niet van rechtswege in verzuim.

7.3. Bij overschrijding van de levertermijn met meer dan 30 dagen, komt de klant de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien Assistance by Cynthia, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

7.4. De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Assistance by Cynthia mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2.

7.5. Aan de leveringsplicht van Assistance by Cynthia zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Assistance by Cynthia geleverde zaken een keer aan de klant zijn aangeboden.

ARTIKEL 8. BETALING

8.1. De betalingsverplichting van de klant vangt aan op de dag waarop de overeenkomst tot stand komt.

8.2. Alle door Assistance by Cynthia verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Assistance by Cynthia brengt de gewerkte uren achteraf in rekening, tenzij anders overeengekomen.

8.3. Indien klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is.

8.4. In geval van niet tijdige betaling kan Assistance by Cynthia besluiten haar werkzaamheden tijdelijk stil te leggen tot het moment van betaling. Indien een niet tijdige betaling regelmatig voorkomt, kan Assistance by Cynthia besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen.

8.5. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels-)rente, gehouden tot betaling van de volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- excl. BTW bedragen en tevens de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en de eventuele gerechtelijke procedure bij de rechtbank of het gerechtshof.

8.6. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van de klant wordt gelegd, de klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

8.7. In bovenstaande gevallen heeft Assistance by Cynthia voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.8. De klant gaat er mee akkoord dat Assistance by Cynthia elektronisch factureert. Indien de klant een factuur per post wenst te ontvangen dan behoudt Assistance by Cynthia zich het recht om hiervoor meerkosten à €2,50 per factuur te berekenen.

8.9. De klant kan bezwaren tegen de door Assistance by Cynthia verzonden facturen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Assistance by Cynthia kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Assistance by Cynthia een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.10. Alle door Assistance by Cynthia geleverde producten en diensten blijven eigendom van Assistance by Cynthia totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Assistance by Cynthia zijn voldaan.

ARTIKEL 9. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM & INTELLECTUEEL EIGENDOM

9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, adviezen, offertes, onderzoeken, rapporten, processen, strategieën, content alsmede voorbereidend materiaal daarvan berusten uitsluitend bij Assistance by Cynthia tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De door Assistance by Cynthia geleverde diensten en/of producten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden veeelvoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.3. De inhoud van de website van Assistance by Cynthia, waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Assistance by Cynthia en worden beschermd door auteursrechten en intellectuele of industriële eigendomsrechten die onder het toepasselijk recht bestaan. Het is gebruikers van de website niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te verveelvoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van Assistance by Cynthia.

9.4. Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door Assistance by Cynthia ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusieve eigendom van Assistance by Cynthia, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.5. Assistance by Cynthia is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van Assistance by Cynthia plaatst. Indien de door klant geplaatste informatie/content op enige wijze inbreuk maakt op de rechten van derden of in strijd is met wet en regelgeving zal de klant Assistance by Cynthia vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.

9.6. Iedere handeling welke in strijd is met artikel 9.2 en artikel 9.3 wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.

9.7. Bij inbreuk heeft Assistance by Cynthia recht op een vergoeding ter hoogte van tenminste twee maal de door haar gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

9.8. Alle door de klant gepubliceerde informatie via de door Assistance by Cynthia geleverde producten/diensten blijven eigendom van de klant.

ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

10.1. Iedere overeenkomst tussen Assistance by Cynthia en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst waarbij Assistance by Cynthia gehouden is haar verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. Assistance by Cynthia kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten of de mate waarin het leveren van de diensten bijdraagt aan het door de klant en Assistance by Cynthia gestelde doel.

10.2. De klant is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van handelingen zoals geadviseerd door Assistance by Cynthia.

10.3. Indien Assistance by Cynthia onverhoopt hetgeen bepaald in artikel 10.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 2 maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Wanneer sprake is van een duurovereenkomst, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de laatst betaalde factuur door klant.

10.4. In aanvulling op artikel 10.3 is Assistance by Cynthia dan alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Assistance by Cynthia aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Assistance by Cynthia toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

10.5. Assistance by Cynthia sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van door Assistance by Cynthia geleverde diensten en/of producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet aan de kant van Assistance by Cynthia.

10.6. Assistance by Cynthia is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de overeenkomst.

10.7. Klant vrijwaart Assistance by Cynthia voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatige, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan de klant geleverde producten en diensten van Assistance by Cynthia.

ARTIKEL 11. ONDERBREKING VAN DE DIENSTEN EN OVERMACHT

11.1. Assistance by Cynthia is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Indien de overmacht gedurende een termijn van 60 dagen blijft voortbestaan, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend.

11.2. Assistance by Cynthia is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Assistance by Cynthia weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Assistance by Cynthia kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is aan een derde partij met wie Assistance by Cynthia een overeenkomst is aangegaan.

11.3. Naast het bepaalde in lid 11.1 is onder overmacht zeker te verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie is aangenomen.

11.4. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke van de wil van Assistance by Cynthia onafhankelijke omstandigheid – ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst reeds te voorzien – die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen: werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van Assistance by Cynthia of Assistance by Cynthia zelf, transportmoeilijkheden, brand, epidemieën, pandemieën, overheidsmaatregelen, bedrijfsstoringen bij Assistance by Cynthia, wanprestatie door leveranciers van Assistance by Cynthia waardoor Assistance by Cynthia haar verplichtingen jegens de klant niet (meer) kan nakomen alsmede andere ernstige storingen in het bedrijf van Assistance by Cynthia of diens leveranciers.

11.5. Bij overmacht heeft Assistance by Cynthia ter keuze het recht om de termijn van levering met de duur der overmacht te verlengen of de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd, te ontbinden zonder dat Assistance by Cynthia in welke vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding, behoudens krachtens het bepaalde in artikel 78 Boek 6 Burgerlijk Wetboek.

ARTIKEL 12. DUUR OVEREENKOMST EN BEÏNDIGING

12.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de offerte anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

12.2. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door klant is uitgesloten, onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde.

12.3. Beide partijen, zowel klant als Assistance by Cynthia, komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

12.4. In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.3 kan Assistance by Cynthia de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:

- aan klant (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- ten aanzien van klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat klant niet aan zijn of haar betalingsverplichting bij verlenging van de overeenkomst kan voldoen;
- klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de overeenkomst

met Assistance by Cynthia voortvloeiende verplichting;

- klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Assistance by Cynthia;
- klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
- bij terugkerende betalingsproblemen.

12.5. Assistance by Cynthia zal wegens een beëindiging, zoals bepaald in artikel 12.4. nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

12.6. Indien klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.3 en 12.4 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaan making zijn. Bedragen die Assistance by Cynthia vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.7. Assistance by Cynthia behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien Assistance by Cynthia overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt zij klant hiervan op de hoogte. Het staat klant vervolgens vrij om de overeenkomst te ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden gelding krijgen of tot ten hoogste 7 dagen na het inwerking treden van deze nieuwe algemene voorwaarden.

ARTIKEL 13. CONFORMITEIT

13.1. Assistance by Cynthia zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van de klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat, zullen de klant en Assistance by Cynthia in overleg treden om het geleverde alsnog aan de beoogde resultaten te laten voldoen.

13.2. In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 13.1, zullen de kosten voor het meerwerk als bedoeld in dat artikel overeenkomstig het normale tarief van Assistance by Cynthia worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van Assistance by Cynthia aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Assistance by Cynthia.

13.3. Mocht vast komen te staan dat de gebrekkigheid van de door Assistance by Cynthia te leveren diensten en/of producten voor rekening komt van Assistance by Cynthia, heeft de klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, behoudens hetgeen bepaald in deze voorwaarden.

ARTIKEL 14. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

14.1. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Assistance by Cynthia en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

14.2. Indien de klant in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor Assistance by Cynthia alleen bindend indien en voor zover deze door Assistance by Cynthia uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

14.3. Indien Assistance by Cynthia op eigen initiatief ten gunste van de klant afwijkt van de Algemene Voorwaarden, kunnen daar door de klant nimmer enige rechten aan ontleend worden.

14.4. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing.

14.5. Rechten en plichten voortvloeiende uit een overeenkomst kunnen slechts door de klant op een derden worden overgedragen indien Assistance by Cynthia hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

14.6. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Assistance by Cynthia partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

14.7. De klant en Assistance by Cynthia zullen eventuele geschillen eerst in onderling overleg en in der minnen proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter.

14.8. Indien dwingendrechtelijk regels niet anders bepalen, is in eerste instantie de bevoegde rechter in het Arrondissement Noord-Holland, bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Assistance by Cynthia en de klant tenzij een wettelijke bepaling anders voorschrijft.

versie: april 2022