

Algemene voorwaarden abonnementen

Artikel 1 – Definities

1. Opdrachtnemer: doorsteve.nl, gevestigd te Lavendel 452 5432 Cuijk en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 97715115, de gebruiker van deze algemene voorwaarden en aanbieder van de adviesdiensten.
2. Opdrachtgever: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met opdrachtnemer voor het afnemen van een abonnement.
3. Abonnement: De overeenkomst tot het periodiek verlenen van advieswerkzaamheden (online en/of telefonisch) tegen een vaste prijs per periode. Hieronder vallen het Basis abonnement en het Beter abonnement.
4. Diensten: De specifieke advieswerkzaamheden die opdrachtnemer aan opdrachtgever levert, uitsluitend bestaande uit advies, coaching en/of kennisoverdracht (online consulten, telefonische adviesgesprekken en/of digitale correspondentie), zoals vastgelegd in de overeenkomst van het gekozen abonnement. De diensten omvatten uitdrukkelijk geen operationele ondersteuning, implementatiewerkzaamheden, uitvoerend werk, projectmanagement of andere vormen van 'meerwerk'.
5. Overeenkomst: De overeenkomst voor de levering van diensten door opdrachtnemer aan opdrachtgever, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van opdrachtnemer en op elke overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever.
2. Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld.

Artikel 3 – Het abonnement en de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de opdrachtgever van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Het abonnement gaat direct in na inschrijving en start op de dag van inschrijving. De opdrachtgever betaalt direct voor de eerste volle maand (30 dagen) aan opdrachtnemer.
3. Elk abonnement heeft een vaste minimale looptijd van één (1) maand. Na afloop van de initiële looptijd wordt het abonnement stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd tegen het dan geldende maandtarief.
4. De specifieke inhoud van elk van de twee abonnementen wordt vastgelegd in de overeenkomst of op de website van opdrachtnemer.
5. Advieswerkzaamheden worden uitsluitend online en/of telefonisch uitgevoerd, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 4 – Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal zijn diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. De opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.
2. Opdrachtnemer geeft advies op basis van haar kennis en inzicht. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de implementatie en de resultaten die hieruit voortvloeien. Opdrachtnemer staat niet in voor het behalen van specifieke resultaten, noch garandeert zij dat het gegeven advies onder alle omstandigheden tot 100% succes leidt.
3. De juistheid en volledigheid van de informatie is en blijft de eindverantwoordelijkheid van de opdrachtgever. De opdrachtgever aanvaardt dat de door opdrachtnemer verstrekte adviezen (inmiddels) kunnen zijn achterhaald door externe ontwikkelingen (zoals wet- en regelgeving). Het is daarom raadzaam voor de opdrachtgever om zelf ook te blijven informeren.
4. Indien opdrachtgever operationele ondersteuning verzoekt dat buiten de scope van het abonnement (advies en coaching) valt, zal opdrachtnemer een apart adviesgesprek plannen om de omvang van de gevraagde werkzaamheden te bespreken. Op basis daarvan kan opdrachtnemer een aparte offerte opmaken voor deze aanvullende werkzaamheden. Deze aanvullende werkzaamheden vallen niet onder de voorwaarden en tarieven van het abonnement en worden pas uitgevoerd na schriftelijke acceptatie.
5. Indien opdrachtgever binnen een periode meer online video-afspraken (uren) gebruikmaakt van dan is inbegrepen in het abonnement, dan zal het overschreden aantal uren automatisch in mindering worden gebracht op de beschikbare uren van de direct daaropvolgende abonnementsmaand. Mocht verrekening met het voorschot van de nieuwe maand niet mogelijk zijn (bijvoorbeeld door opzegging), dan ontvangt de opdrachtgever voor de niet-verrekenende uren een aparte factuur tegen het op dat moment geldende uurtarief van opdrachtnemer.
6. Opdrachtnemer streeft ernaar om ingezonden e-mails binnen 24 tot 48 uur af te handelen, afhankelijk van de complexiteit van de vraag. Deze termijn is een streefdoel en geen fatale termijn.
7. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt.
8. Het aanleveren van bestanden en/of documenten geschiedt uitsluitend via de beveiligde inrichting van Google Drive of Workspace en valt onder de fair use policy van artikel 4a.
9. Het maken van online afspraken vindt plaats op basis van de beschikbaarheid van zowel de opdrachtnemer als de opdrachtgever.
10. Opdrachtnemer heeft het recht om een geplande afspraak te verzetten indien dit noodzakelijk is (bijvoorbeeld vanwege overmacht of ziekte).
11. Telefonische hulp is uitsluitend bereikbaar via het zakelijke nummer 085 505 505 8.

Artikel 4a – Fair use policy

1. Opdrachtnemer hanteert een fair use policy op alle online en telefonische diensten om de kwaliteit en bereikbaarheid voor alle opdrachtgevers te garanderen.
2. Het is opdrachtgever niet toegestaan om onredelijk gebruik te maken van de diensten.
Onredelijk gebruik omvat onder meer:
 - Het onevenredig vaak of langdurig bellen of mailen, wat de dienstverlening aan andere opdrachtgevers belemmert.
 - Het versturen van extreem lange of complexe e-mails die een veelvoud aan vragen bevatten die beter passen bij een gepland adviesgesprek.
 - Het is opdrachtnemer niet toegestaan advies te verlenen op basis van, noch ondersteuning te bieden bij, frauduleuze, onwettige of onethische praktijken van opdrachtgever.
3. Indien sprake is van onredelijk gebruik, heeft opdrachtnemer het recht om de toegang tot de diensten per direct op te schorten of de overeenkomst te beëindigen aan het einde van de lopende betaalperiode. De betaling voor de lopende periode blijft volledig van kracht.
4. **Bereikbaarheid en reactietijd:**
 - a. Opdrachtnemer streeft er ten alle tijden naar om zo snel als mogelijk te reageren op inkomende telefonische verzoeken.
 - b. Mocht telefonisch reageren vanwege omstandigheden niet mogelijk zijn, dan zal opdrachtnemer uiterlijk binnen 12 uur telefonisch of per e-mail op het verzoek terugkomen. Voor vragen per e-mail geldt een reactietermijn van uiterlijk 24 uur, en bij complexe vragen uiterlijk 48 uur.
 - c. Buiten kantoor tijden is de telefonische bereikbaarheid uitsluitend bedoeld voor spoedeisende zaken die geen uitstel dulden. Opdrachtnemer zal luisteren naar de vraag, maar kunnen besluiten om, gezien de aard van de vraag, op een later moment, doch uiterlijk binnen 12 uur, erop terug te komen.

Artikel 5 – Honorarium en betaling

1. De prijs van de abonnementen is het overeengekomen maandelijks/periodieke bedrag en wordt vermeld exclusief de wettelijk verschuldigde omzetbelasting (BTW).
2. De factuur wordt verstuurd als PDF per e-mail en dit gebeurt 14 dagen voorafgaand aan de start van de nieuwe abonnementsperiode.
3. **Verplichte betalingswijze (SEPA automatische incasso):**
 - a. Betaling geschiedt uitsluitend via automatische incasso. De opdrachtgever verleent een doorlopende machtiging.
 - b. De incasso vindt plaats op de dag van de ingangsdatum van de nieuwe abonnementsperiode.
 - c. Opdrachtgever heeft het recht om de afgeschreven bedragen binnen 56 kalenderdagen na de afschrijvingsdatum terug te boeken (storneren).
 - d. Indien incasso mislukt of ten onrechte wordt gestorneerd, is de opdrachtgever direct in verzuim. De opdrachtgever dient de openstaande vordering per omgaande te voldoen, vermeerderd met administratiekosten.

4. Bij verzuim is de opdrachtgever de wettelijke rente en incassokosten verschuldigd.
5. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd de prijzen aan te passen, bijvoorbeeld op basis van de geldende inflatie. Opdrachtgever wordt hiervan tijdig, doch uiterlijk één maand vooraf, schriftelijk op de hoogte gesteld.

Artikel 5a – Kortingen

1. Online kortingen werken op basis van een unieke kortingscode, in te vullen bij het afrekenen.
2. Voor opdrachten en offertes houdt opdrachtnemer rekening met de overeengekomen kortingspercentages.
3. Kortingscodes en overige kortingen zijn niet cumulatief, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Artikel 6 – Duur, verlenging en beëindiging van het abonnement

1. Het abonnement wordt aangegaan voor een minimale initiële looptijd van één (1) maand. Hierna wordt het stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd.
2. Opzegging van het abonnement is te allen tijde mogelijk na de initiële looptijd. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.
3. Bij opzegging eindigt de overeenkomst aan het einde van de lopende betaalperiode. De opdrachtgever is het volledige maandtarief verschuldigd voor die periode. Er vindt geen restitutie plaats.

Artikel 6a – Vervallen van diensten

1. Indien de opdrachtgever binnen de overeengekomen abonnementsperiode geen gebruik maakt van de volledig aangeboden diensten met betrekking tot online video-afspraken (uren), komen de ongebruikte uren aan het einde van die periode te vervallen. Vanwege de aard van de abonnementsdienst en de noodzakelijke capaciteitsplanning is het niet mogelijk om ongebruikte uren te reserveren voor toekomstige periodes. Dit is behoudens de mogelijkheid van een voorschot op de uren conform artikel 4, lid 5.
2. De ongebruikte uren kunnen niet worden meegenomen naar een volgende abonnementsperiode.
3. Het niet of slechts gedeeltelijk gebruiken van de diensten leidt niet tot een recht op restitutie.

Artikel 7 – Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering uitkeert.
2. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag van het laatste abonnement (exclusief BTW).

3. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door het niet behalen van (commerciële) resultaten of tegenvallende uitkomsten op basis van de gegeven adviezen. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade.

Artikel 8 – Geheimhouding en intellectueel eigendom

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij van elkaar hebben verkregen.
2. Alle rechten van intellectueel eigendom met betrekking tot de diensten en al het materiaal dat door opdrachtnemer wordt verstrekt, berusten uitsluitend bij opdrachtnemer.

Artikel 9 – Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen binnen bewakende tijd nadat de gebreken zijn geconstateerd, schriftelijk te worden gemeld bij opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer zal de ingediende klacht binnen 14 dagen na ontvangst beantwoorden.