

Algemene voorwaarden Vlotte communicatie

Artikel 1. Definities

- 1.1. Vlotte communicatie: de eenmanszaak Vlotte communicatie, gevestigd te Diepenveen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 92742491.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Vlotte communicatie een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van bepalingen zoals die in dit document zijn opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Vlotte communicatie voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder worden onder andere verstaan maar niet uitsluitend: het als Communicatieadviseur geven van advies en ondersteuning met betrekking tot beleidsontwikkeling, communicatieadvies, projectcoördinatie, evenementen-organisatie, het schrijven van teksten en redactie van (online) media. Tevens het geven van mediacoaching (voor de jeugd) door middel van het schrijven van mediabeleidsplannen, het trainen van professionals, het verzorgen van ouderavonden, het geven van webinars en (gast)lessen aan leerlingen.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Vlotte communicatie en de klant op basis waarvan Vlotte communicatie de diensten zal gaan uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens die de klant aan Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen en verwerkt.
- 1.9. Website: www.vlottecommunicatie.nl.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Vlotte communicatie 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 verklaart de klant dat hij/zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en akkoord gaat met de inhoud ervan.
- 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 Vlotte communicatie 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. Vlotte communicatie mag de algemene voorwaarden altijd wijzigen, ook voor bestaande overeenkomsten.
- 2.7. Als Vlotte communicatie de algemene voorwaarden wijzigt, zal Vlotte communicatie 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 zeven 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 Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot veertien dagen na de datum waarop het aanbod is uitgebracht. Als de klant het aanbod niet binnen die veertien 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 Vlotte communicatie het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.
- 3.3. Vlotte communicatie geeft in het aanbod aan welke dienst of werkzaamheden worden aangeboden, het overeengekomen tarief en/of het gebruikelijke uurtarief met mogelijk een geschat aantal uren. Eventuele bijkomende kosten, waaronder reiskosten à €0,35 ex btw per kilometer en/of reistijd worden tevens vermeld. 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 Vlotte communicatie de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.

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

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. Vlotte communicatie 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.

3.8. Als de klant een abonnement of overeenkomst voor onbepaalde tijd met Vlotte communicatie heeft gesloten, en Vlotte communicatie 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.

3.9. Alles wat buiten het aanbod aan de klant wordt geleverd, wordt beschouwd als meerwerk en als zodanig in rekening gebracht.

3.10. Vlotte communicatie kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, en 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 een overeenkomst ondertekend retour stuurt. Wijzigingen in gesloten overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden gedaan en zijn pas geldig wanneer deze door Vlotte communicatie en de klant zijn geaccepteerd.

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

4.3. Als Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening brengen.

4.4. Wanneer door meerwerk het tijdstip van levering wijzigt, stelt Vlotte communicatie de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

4.5. Als de klant een overeenkomst **tussentijds** wil ontbinden, is dit alleen schriftelijk mogelijk.

En is de klant verplicht om een vergoeding te betalen voor de al uitgevoerde werkzaamheden, eventueel vermeerderd met een percentage van 20% voor datgene wat nog openstaat.

4.6. Als de klant de overeenkomst meer dan dertig dagen voor aanvang van de werkzaamheden wil **annuleren**, is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht om een vergoeding te betalen van 50% van het overeengekomen tarief.

4.7. **Annulering** van de overeenkomst door een klant minder dan dertig dagen voor aanvang is alleen schriftelijk mogelijk. Vlotte communicatie heeft tijd gereserveerd voor de geplande werkzaamheden. Als er geen geldige reden is voor de annulering, zal Vlotte communicatie een vergoeding in rekening brengen. Wat als geldige omstandigheden wordt beschouwd, wordt bepaald door Vlotte communicatie. De vergoedingen worden als volgt gehanteerd:

- annulering binnen dertig dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 65% van het overeengekomen tarief;
- annulering binnen veertien dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 75% van het overeengekomen tarief;
- annulering binnen zeven dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 100% van het overeengekomen tarief.

4.8. Indien de klant een op een vooraf geplande datum in-company training of geplande sessie wil **verplaatsen**, en de klant dit minder dan 24 uur voor aanvang van de training aan Vlotte communicatie meldt, is de klant verplicht 25% van het overeengekomen offertebedrag te voldoen, bovenop het overeengekomen bedrag.

4.9. Indien de klant een training of sessie in eerste instantie wil **verplaatsen** maar op een later moment alsnog annuleert, is de klant de annulerings-vergoeding verschuldigd op basis van de eerste afgesproken datum.

4.10. De klant is in ieder geval verplicht om geleden verlies, gederfde winst en de kosten voor ingekochte materialen, gereserveerde locaties en/of ingehuurd derden te vergoeden wanneer de werkzaamheden worden geannuleerd.

4.11. 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 Vlotte communicatie en de klant is een inspanningsverplichting waarbij Vlotte communicatie de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. Vlotte communicatie kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat niet aan de verwachtingen van de klant voldoet.

5.2. Vlotte communicatie zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de klant aan Vlotte communicatie levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Vlotte communicatie is bevoegd om voor promotionele doeleinden, voor bijvoorbeeld een portfolio of referenties, de gegevens van de klant (bedrijfsnaam en naam) 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 Vlotte communicatie om verzoekt, tijdig aan Vlotte communicatie beschikbaar te stellen. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, ook als ze van derden afkomstig zijn.

5.5. Als de klant de gegevens uit artikel 5.4 niet of niet tijdig aan Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie eenzijdig besluiten om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de gegevens door Vlotte communicatie zijn ontvangen.

5.6. Als door toedoen van Vlotte communicatie de uitvoering van de diensten vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal Vlotte communicatie dit zo snel mogelijk schriftelijk, maar altijd binnen 24 uur, aan de klant meedelen.

5.7. Vlotte communicatie werkt voor het traject op haar eigen locatie of op de locatie van de klant. Indien Vlotte communicatie op locatie van de klant haar werkzaamheden uitvoert, wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van de faciliteiten bij de klant.

5.8. Binnen de opdracht is het mogelijk om door middel van twee revisierondes correcties met betrekking tot feitelijke onjuistheden, de inhoud en/of de toonzetting aan Vlotte communicatie door te geven, tenzij anders overeengekomen. Correcties kunnen binnen de omvang van het aanbod worden aangeleverd mits dit niet leidt tot verandering van de opdracht. De correcties dienen binnen

twee dagen te worden aangeleverd aan Vlotte communicatie.

5.9. In geval van wijziging van de opdracht, correcties die te laat worden aangeleverd of wanneer de klant om een extra revisieronde verzoekt, zal door Vlotte communicatie meerwerk zoals genoemd in artikel 3.10 aan de klant worden doorberekend. Correcties die leiden tot verandering van de opdracht zullen ook worden doorberekend aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief van Vlotte communicatie.

5.10. Vlotte communicatie 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. Restitutie van de door de klant aangeschafte ticket(s) voor één van de webinars van Vlotte communicatie is niet mogelijk. Indien mogelijk kan het ticket in overleg met Vlotte communicatie ingezet worden voor een andere datum, mits deze beschikbaar is. De klant ontvangt altijd een replay van het webinar zodat deze nog teruggekeken kan worden.

5.12. Indien Vlotte communicatie door onvoldoende aanmeldingen, verhindering van Vlotte communicatie of ingehuurde derden en/of overmacht (zoals genoemd in artikel 12) genoodzaakt is om de training te verplaatsen, behoudt de klant het recht op aanwezigheid voor de dienst voor de nader te bepalen datum. Indien de klant op de nader te bepalen datum niet aanwezig kan of wil zijn, heeft de klant de keuze voor restitutie van het betaalde bedrag. De klant ontvangt binnen veertien dagen het betaalde bedrag retour op het rekeningnummer waarmee het ticket is aangeschaft.

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 Vlotte communicatie te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door Vlotte communicatie geleverde diensten binnen zeven dagen na levering van de dienst of uiterlijk binnen dertig dagen na afronding van de opdracht aan Vlotte communicatie te melden. Vlotte communicatie streeft ernaar om binnen vijf werkdagen op de klacht te reageren.

6.4. De klant is verplicht om Vlotte communicatie een redelijke termijn te geven om 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 diensten vrijwaart de klant Vlotte communicatie van alle juridische claims naar aanleiding van die geleverde diensten.

6.6. De klant moet zelf reservekopieën maken van alle materialen en/of gegevens die Vlotte communicatie nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is Vlotte communicatie niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortkomt.

6.7. Als Vlotte communicatie inloggegevens met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Vlotte communicatie 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, nu de klant altijd een zakelijke opdrachtgever is.

Artikel 7. Levering en levertijd

7.1. De door Vlotte communicatie gehanteerde 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, uiterlijk veertien dagen voor aanvang van de werkzaamheden aan Vlotte communicatie aanleveren.

7.3. Genoemde levertermijnen zijn altijd richtlijnen, deze levertermijn is nooit definitief. Als de levertermijn wordt overschreden, betekent dit niet automatisch dat Vlotte communicatie in gebreke is.

7.4. Als de levertermijn met meer dan dertig dagen wordt overschreden, kan de klant de overeenkomst alleen ontbinden als Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie de levering vertraging oploopt door ziekte of vanwege andere onvoorziene (persoonlijke) omstandigheden, zal Vlotte communicatie dit zo snel mogelijk schriftelijk, maar altijd binnen 24 uur, aan de klant meedelen.

7.7. Aan de leveringsplicht van Vlotte communicatie zal, zonder tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Vlotte communicatie geleverde diensten en/of producten een keer aan de klant zijn aangeboden.

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 veertien 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. Vlotte communicatie biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de termijn betaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is Vlotte communicatie bevoegd de werkzaamheden uit te stellen tot de betalings-achterstand is ingelopen.

8.4. Indien niet-tijdige betaling drie keer is voorgekomen, kan Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie.

8.5. Als de klant niet-tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een verdere ingebrekestelling nodig is.

8.6. 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.

8.7. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of overlijden aan de zijde van de klant zijn de vorderingen van Vlotte communicatie onmiddellijk opeisbaar.

8.8. In aanvulling op artikel 8.7 heeft Vlotte communicatie 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.

8.9. Alle door Vlotte communicatie geleverde diensten blijven eigendom van Vlotte communicatie totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Vlotte communicatie zijn betaald.

8.10. De klant kan bezwaren tegen de door Vlotte communicatie verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan Vlotte communicatie kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Vlotte communicatie 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, documentatie en/of materialen berusten bij Vlotte communicatie tenzij anders is overeengekomen. Het is de klant in geen enkel geval toegestaan de geleverde diensten, documentatie en/of materialen, te veelvoudigen, 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 Vlotte communicatie ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van Vlotte communicatie tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.3. Vlotte communicatie is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie recht heeft op een vergoeding ter hoogte van minimaal tweemaal de door Vlotte communicatie 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 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 Vlotte communicatie 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 heeft;
- > 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 Vlotte communicatie negeert;
- > er voor Vlotte communicatie aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat Vlotte communicatie zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwens-breuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.

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

10.6. Als Vlotte communicatie op het moment van de beëindiging zoals genoemd in dit artikel al betalingen met betrekking tot de werkzaamheden heeft ontvangen, zullen deze betalingen niet met terugwerkende kracht worden terugbetaald. Daarnaast blijven bedragen die Vlotte communicatie 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, de deelnemer en/of derden zijn en blijven altijd zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of toepassen van kennis, handelingen en/of adviezen die door Vlotte communicatie tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden worden gegeven. Vlotte communicatie heeft slechts een adviserende rol. Daarnaast erkent de klant dat eventueel resultaat en/of een gewenst effect niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten afhankelijk zijn van de inzet van de klant.

11.2. Indien Vlotte communicatie toch, ondanks artikel 11.1, toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal van het overeen-

gekomen tarief voor de betreffende werkzaamheden. Dit bedrag is in ieder geval altijd beperkt tot maximaal het bedrag wat de verzekeraar in het betreffende geval aan Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant Vlotte communicatie een redelijke termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie 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. Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie.

11.6. Vlotte communicatie 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 bij het uitvoeren van de werkzaamheden of wanneer Vlotte communicatie is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

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

Artikel 12. Onderbreking van de werkzaamheden en overmacht

12.1. Vlotte communicatie 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 overheids-maatregelen.

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. Vlotte communicatie is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar Vlotte communicatie geen invloed op kan uitoefenen. Vlotte communicatie kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

13.2. Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie 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 Vlotte communicatie daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

13.6. Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is het 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 Vlotte communicatie is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaalt.