

# Algemene Voorwaarden

## Lorette Kraaijenbrink / Laat Office voor je Werken

Tot stand gekomen op 14 april 2022.

Lorette Kraaijenbrink is gevestigd aan Dantelaan 5, 3533VA te Utrecht en ingeschreven bij de KvK onder nummer: 30227093.

### Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

<i>Algemene Voorwaarden:</i>	De Algemene Voorwaarden zoals hierna vermeld.
<i>Lorette Kraaijenbrink:</i>	Lorette Kraaijenbrink is een onderneming gericht op het verlenen van <i>Diensten</i> (alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die Lorette Kraaijenbrink voor of ten behoeve van de Opdrachtgever heeft verricht).
<i>Laat Office voor je Werken:</i>	Handelsnaam van Lorette Kraaijenbrink onder hetzelfde nummer bij de KvK
<i>Overeenkomst:</i>	Iedere Overeenkomst gesloten tussen Lorette Kraaijenbrink en de Opdrachtgever, gericht op het verlenen van de Diensten.
<i>Opdrachtgever:</i>	Degene die de gelding van deze Algemene Voorwaarden heeft aanvaard en de opdracht heeft gegeven tot het verrichten van de Dienst. Onder de Opdrachtgever worden <i>Bedrijven</i> verstaan: de Opdrachtgever, niet natuurlijk persoon, handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep (zakelijke klant).
<i>Partij:</i>	Lorette Kraaijenbrink, dan wel de Opdrachtgever, tezamen te noemen de " <i>Partijen</i> ".
<i>Tarief:</i>	De financiële vergoeding die de Opdrachtgever, voor de uitvoering van de Diensten, aan Lorette Kraaijenbrink dient te voldoen.

### Artikel 1. Toepasselijkheid Algemene Voorwaarden

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere offerte en Overeenkomst gesloten tussen Lorette Kraaijenbrink en de Opdrachtgever, tenzij van deze Algemene Voorwaarden door Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 1.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op Overeenkomsten met Lorette Kraaijenbrink, waarbij voor de uitvoering van de Overeenkomst derden worden ingeschakeld.
- 1.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 In het geval is gebleken is dat één of meer bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, blijven de Algemene Voorwaarden voor al het overige in stand. Lorette Kraaijenbrink en de Opdrachtgever zullen in overleg nieuwe bepalingen, ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen, overeenkomen.
- 1.5 Afwijkingen van de Overeenkomst en van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk met Lorette Kraaijenbrink zijn overeengekomen.
- 1.6 In alle gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorziet, zal de Overeenkomst in het licht van deze Algemene Voorwaarden en naar redelijkheid en de billijkheid worden uitgelegd.

### Artikel 2. Offertes

- 2.1 Alle offertes van Lorette Kraaijenbrink zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien er in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld vervalt de offerte wanneer deze termijn is verlopen. De offerte vervalt op het moment dat Lorette Kraaijenbrink de offerte intrekt.
- 2.2 Lorette Kraaijenbrink kan niet aan haar offertes worden gehouden indien de Opdrachtgever, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de

offerte, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. In dit geval is er geen Overeenkomst tot stand gekomen.

- 2.3 Indien de aanvaarding door de Opdrachtgever, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is Lorette Kraaijenbrink daaraan niet gebonden. In dit geval is er geen Overeenkomst tot stand gekomen.
- 2.4 In het geval Lorette Kraaijenbrink aan de Opdrachtgever een samengestelde prijsopgave verstrekt, is Lorette Kraaijenbrink niet verplicht tot uitvoering van een gedeelte van de Diensten overeenkomstig een gedeelte van het opgegeven Tarief.
- 2.5 Alle offertes gelden niet automatisch voor toekomstige Overeenkomsten.

### Artikel 3. Totstandkoming, duur en beëindiging Overeenkomst

- 3.1 De Overeenkomst komt tot stand doordat de Opdrachtgever de offerte tijdig, voordat zij is vervallen, heeft aanvaard.
- 3.2 De Overeenkomst kan worden gesloten voor zowel bepaalde tijd, als voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 3.3 De Overeenkomst kan te allen tijde met wederzijds goedvinden worden beëindigd.
- 3.4 Het is voor de Opdrachtgever mogelijk om tot aanvang van de dienst, na het sluiten van de Overeenkomst, de reeds overeengekomen Dienst kosteloos te annuleren. Daarna, wanneer de dienst reeds is aangevangen dan wel wanneer er een aanvang is gemaakt met de feitelijke uitvoering van de Dienst, is het niet meer mogelijk om de Overeenkomst te annuleren. Bij annulering van de Overeenkomst is Lorette Kraaijenbrink gerechtigd om de reeds gemaakte kosten in rekening te brengen.
- 3.5 Voor Overeenkomsten die betrekking hebben op het geven van, dan wel voorbereiden van trainingen alsmede het geven van en/of feitelijk uitvoeren van consultancy trainingen en/of

cursussen is het tot 5 werkdagen, voor de Dienst wordt uitgevoerd, mogelijk om de Overeenkomst te annuleren. Bij annulering van de Overeenkomst nadat de hierboven genoemde termijn is aangevangen, is Lorette Kraaijenbrink gerechtigd om de reeds gemaakte kosten in rekening te brengen.

- 3.6 Het is voor de Opdrachtgever mogelijk om een reeds gemaakte afspraak, waarop de Dienst zal worden uitgevoerd/waarop de uitvoering van de Dienst zal aanvangen, te verplaatsen tot 2 werkdagen voor aanvang van de afspraak. Daarna is het niet meer mogelijk om de afspraak te verplaatsen.

#### **Artikel 4. Wijziging Overeenkomst**

- 4.1 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt Lorette Kraaijenbrink de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte, net als van eventuele financiële gevolgen. Partijen zullen in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de Overeenkomst.
- 4.2 Lorette Kraaijenbrink zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst het gevolg is van omstandigheden die aan Lorette Kraaijenbrink kunnen worden toegerekend.
- 4.3 Wijzigingen in of aanvullingen van de oorspronkelijke Overeenkomst zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen of aanvullingen schriftelijk zijn aanvaard door de Partijen.

#### **Artikel 5. Tarieven**

- 5.1 De Tarieven zijn in euro's uitgedrukt, exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.
- 5.2 De Tarieven zijn exclusief extra kosten, zoals reis-, parkeer- en verzendkosten, tenzij anders aangegeven.
- 5.3 Indien niet uitdrukkelijk een Tarief is overeengekomen, zal het Tarief worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk bestede uren en de gebruikelijke uurtarieven van Lorette Kraaijenbrink.
- 5.4 Van alle bijkomende kosten zal Lorette Kraaijenbrink tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst aan de Opdrachtgever opgaaf doen of gegevens verstrekken op grond waarvan deze kosten door de Opdrachtgever kunnen worden berekend.

#### **Artikel 6. Artikel 7. Wijziging Tarieven**

- 6.1 Indien Lorette Kraaijenbrink bij het sluiten van de Overeenkomst een vast Tarief overeenkomt, is Lorette Kraaijenbrink gerechtigd tot verhoging hiervan, ook wanneer het Tarief oorspronkelijk (bij het sluiten van de Overeenkomst) niet onder voorbehoud is gegeven.
- 6.2 Indien Lorette Kraaijenbrink het voornemen heeft om het Tarief te wijzigen, stelt zij de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte, net als van de omvang van de verhoging en de datum waarop de verhoging zal ingaan.
- 6.3 De Opdrachtgever is gerechtigd om de Overeenkomst te ontbinden indien de verhoging van het Tarief plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst, tenzij:
- De verhoging van het Tarief voortvloeit uit een bevoegdheid of een op Lorette Kraaijenbrink rustende verplichting ingevolge de wet;
  - De verhoging van het Tarief oorzaak vindt in een stijging van de prijs van materialen, onderdelen, grondstoffen, lonen, verzendkosten et cetera of op andere gronden die

bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren;

- Lorette Kraaijenbrink alsnog bereid is om de Overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen Tarief uit te voeren;
- Partijen zijn overeengekomen dat de uitvoering van de Overeenkomst zal aanvangen op een datum langer dan drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst.

#### **Artikel 7. Uitvoering Overeenkomst**

- 7.1 Lorette Kraaijenbrink zal de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 7.2 Lorette Kraaijenbrink heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepassing van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek (BW) wordt daarom uitdrukkelijk uitgesloten.
- 7.3 De Diensten kunnen worden uitgevoerd op locatie van Lorette Kraaijenbrink op locatie van de Opdrachtgever.
- 7.4 Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Lorette Kraaijenbrink het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door de Opdrachtgever niet wordt betaald, is Lorette Kraaijenbrink niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de Overeenkomst op te schorten.
- 7.5 De Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, gegevens, instructies en documenten, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, aan Lorette Kraaijenbrink.
- 7.6 Indien de voorgaande informatie, gegevens, instructies en documenten niet of niet tijdig worden verstrekt, heeft Lorette Kraaijenbrink het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. De extra kosten die worden gemaakt door de vertraging komen voor rekening van de Opdrachtgever.

#### **Artikel 8. Uitvoeringstermijn**

- 8.1 De uitvoering van de Diensten zal plaatsvinden binnen een door Lorette Kraaijenbrink opgegeven termijn. Deze termijn is slechts indicatief en nimmer te beschouwen als een fatale termijn.
- 8.2 Indien Lorette Kraaijenbrink informatie, gegevens, instructies of documenten nodig heeft van de Opdrachtgever, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Diensten, vangt de uitvoeringstermijn aan nadat de Opdrachtgever deze aan Lorette Kraaijenbrink heeft verstrekt.
- 8.3 Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Opdrachtgever Lorette Kraaijenbrink schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij Lorette Kraaijenbrink alsnog een redelijke termijn wordt geboden om de Diensten uit te voeren.
- 8.4 Een ingebrekestelling is niet nodig wanneer de uitvoering blijvend onmogelijk is geworden of anderszins is gebleken dat Lorette Kraaijenbrink haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet zal nakomen. In het geval Lorette Kraaijenbrink binnen deze termijn niet over gaat tot uitvoering, heeft de Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en/of schadevergoeding te verlangen.

#### **Artikel 9. Betaling**

- 9.1 Betaling van het Tarief vindt plaats door middel van overmaking op een door Lorette Kraaijenbrink aangewezen

bankrekening, op een door Lorette Kraaijenbrink aan te geven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij anders overeengekomen. Overmaking geschiedt middels een factuur of overboeking.

- 9.2 Betaling geschiedt achteraf, aan het einde van de maand middels facturatie. Desalniettemin geschiedt betaling bij het opleveren van de uitgevoerde Diensten.
- 9.3 Betaling achteraf dient te geschieden binnen 30 dagen na de factuurdatum.
- 9.4 Lorette Kraaijenbrink is gerechtigd om de in de voorliggende periode verrichte werkzaamheden aan de Opdrachtgever te factureren.
- 9.5 De Opdrachtgever is niet bevoegd op het verschuldigde enig bedrag wegens een door hem/haar gestelde tegenvordering in mindering te brengen.
- 9.6 Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
- 9.7 Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is de Opdrachtgever, zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is.
- 9.8 In geval van faillissement, surseance van betaling of curatele van de Opdrachtgever, zijn de vorderingen van Lorette Kraaijenbrink en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Lorette Kraaijenbrink onmiddellijk opeisbaar.

#### Artikel 10. Incassokosten

- 10.1 Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn/haar verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever.
- 10.2 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de Opdrachtgever.

#### Artikel 11. Opschorting

- 11.1 Indien de Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, heeft Lorette Kraaijenbrink het recht om de nakoming van de daartegenover staande verplichting op te schorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
- 11.2 Daarnaast is Lorette Kraaijenbrink bevoegd om de nakoming van haar verplichtingen op te schorten indien:
  - Na het sluiten van de Overeenkomst Lorette Kraaijenbrink omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
  - De Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - Zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Lorette Kraaijenbrink kan worden gevergd.
- 11.3 Bij opschorting behoudt Lorette Kraaijenbrink het recht om schadevergoeding te vorderen.

#### Artikel 12. Ontbinding

- 12.1 Indien de Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is Lorette Kraaijenbrink bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.
- 12.2 Daarnaast is Lorette Kraaijenbrink bevoegd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
  - Na het sluiten van de Overeenkomst Lorette Kraaijenbrink omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
  - De Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - Door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Lorette Kraaijenbrink kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
  - Zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Lorette Kraaijenbrink kan worden gevergd;
  - De Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, een verzoek tot surseance van betaling indient, om toepassing van de schuldsanering natuurlijke personen verzoekt, geconfronteerd wordt met een beslag op het geheel of een gedeelte van zijn/haar eigendom;
  - De Opdrachtgever onder curatele wordt gesteld;
  - De Opdrachtgever is komen te overlijden.
- 12.3 Ontbinding van de Overeenkomst geschiedt door middel van schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtgever, zonder rechterlijke tussenkomst.
- 12.4 Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Lorette Kraaijenbrink op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 12.5 Indien Lorette Kraaijenbrink de Overeenkomst op grond van de voorgaande gronden ontbindt, is Lorette Kraaijenbrink niet aansprakelijk voor enigerlei kosten of schadevergoeding. 6. Indien de ontbinding is toe te rekenen aan de Opdrachtgever, is de Opdrachtgever aansprakelijk voor de door Lorette Kraaijenbrink geleden schade.

#### Artikel 13. Overmacht

- 13.1 In het geval Lorette Kraaijenbrink een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt is er sprake van een tekortkoming aan haar zijde. Een tekortkoming kan niet aan Lorette Kraaijenbrink worden toegerekend, als de tekortkoming niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of de in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. In dit geval is sprake van overmacht. In het geval van overmacht zijn de Partijen ook niet gehouden tot het nakomen van de verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien.
- 13.2 Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Lorette Kraaijenbrink geen invloed kan uitoefenen en waardoor Lorette Kraaijenbrink niet in staat is de verplichtingen na te komen. Lorette Kraaijenbrink heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de

omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat Lorette Kraaijenbrink zijn verbintenis had moeten nakomen.

- 13.3 Zowel Lorette Kraaijenbrink als de Opdrachtgever kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten. Indien de situatie van overmacht van tijdelijke aard is, behoudt Lorette Kraaijenbrink zich het recht voor om de overeengekomen prestatie op te schorten voor de duur van de overmachtsituatie. In geval van blijvende overmacht zijn beide Partijen gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden, zonder dat de Partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.
- 13.4 Indien Lorette Kraaijenbrink ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Lorette Kraaijenbrink gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.
- 13.5 Al het voorgaande geldt ook voor de Opdrachtgever indien sprake is van overmacht aan zijn/haar zijde.

#### **Artikel 14. Conformiteit, onderzoekstermijn en garantie**

- 14.1 Indien de uitgevoerde Diensten en naar mening van de Opdrachtgever niet overeenkomstig de Overeenkomst zijn uitgevoerd, dient de Opdrachtgever dit tijdig (zie volgende alinea) aan Lorette Kraaijenbrink te melden. Lorette Kraaijenbrink zal vervolgens beoordelen of de uitgevoerde Diensten in aanmerking komen voor eventueel (gedeeltelijk) herstel, (gedeeltelijke) vervanging of een (gedeeltelijke) terugbetaling.
- 14.2 De Opdrachtgever is gehouden om de uitgevoerde Diensten op het moment van oplevering, maar in ieder geval binnen 14 dagen na oplevering, te onderzoeken.
- 14.3 Iedere vorm van eventuele garantie dan wel feedbackronde(s), komen te vervallen indien het gebrek niet binnen de gestelde termijn is gemeld (tenzij uit de aard van de Diensten of uit omstandigheden van het geval een ruimere termijn voortvloeit), als het gebrek is ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik, gebrek aan zorgvuldigheid, de opgeleverde Diensten anderszins op onoordeelkundige wijze zijn behandeld of onderhouden of als het gebrek een gevolg is van veranderingen die de Opdrachtgever of derden aan de opgeleverde Diensten hebben aangebracht.
- 14.4 Daarnaast komt een eventueel herstel, vervanging of terugbetaling te vervallen indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar Lorette Kraaijenbrink geen invloed op uit kan oefenen (onder deze omstandigheden vallen o.a. software updates of wijzigingen in de technische infrastructuur bij Opdrachtgever).
- 14.5 De betalingsverplichting wordt niet opgeschort indien de Opdrachtgever Lorette Kraaijenbrink binnen de gestelde termijn van 14 dagen op de hoogte stelt van de gebrekkige zaak.
- 14.6 Indien de Opdrachtgever tijdig melding maakt van de eventuele gebreken, blijft de Opdrachtgever desalniettemin verplicht tot afname en betaling van de Diensten, tenzij de Diensten geen zelfstandige waarde toekomt.

#### **Artikel 15. Schade en aansprakelijkheid**

- 15.1 Lorette Kraaijenbrink is slechts aansprakelijk voor directe schade, mits die directe schade is ontstaan door bewuste roekeloosheid of opzet van Lorette Kraaijenbrink. Onder directe schade moet uitsluitend worden verstaan:
- Materiële schade aan de eigendommen van de Opdrachtgever;
  - Redelijke kosten, die Opdrachtgever heeft gemaakt ter vaststelling van de aansprakelijkheid en (de omvang van de directe) schade;
  - Redelijke kosten, die Opdrachtgever redelijkerwijs heeft gemaakt, en redelijkerwijs kon en mocht maken, ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot een beperking van de directe schade;
  - Redelijke kosten, die Opdrachtgever redelijkerwijs heeft gemaakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 2, sub c van het Burgerlijk Wetboek.
- 15.2 Lorette Kraaijenbrink is niet aansprakelijk voor indirecte schade (daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie of immateriële schade van de Opdrachtgever), niet voor schade, van welke aard dan ook, doordat Lorette Kraaijenbrink is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens (tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Lorette Kraaijenbrink kenbaar behoorde te zijn) en niet voor verminking, vernietiging, diefstal of verlies van gegevens of documenten.
- 15.3 Indien Lorette Kraaijenbrink aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, is haar aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag tot maximaal eenmaal het bedrag dat in de factuur staat vermeld of tot het bedrag waarop de door Lorette Kraaijenbrink aangesloten verzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat Lorette Kraaijenbrink overeenkomstig de verzekering draagt.
- 15.4 De Opdrachtgever dient de schade waarvoor Lorette Kraaijenbrink aansprakelijk kan worden gehouden, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen veertien dagen na het ontstaan van de schade aan Lorette Kraaijenbrink te melden, een en ander op straffe van verval van enig vergoedingsrecht van deze schade.

#### **Artikel 16. Vrijwaring en verjaringstermijn**

- 16.1 De Opdrachtgever vrijwaart Lorette Kraaijenbrink voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan de Opdrachtgever toerekenbaar is.
- 16.2 Indien Lorette Kraaijenbrink door derden mocht worden aangesproken, is de Opdrachtgever gehouden Lorette Kraaijenbrink zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van Lorette Kraaijenbrink en derden komen verder voor rekening en risico van de Opdrachtgever.
- 16.3 Voor alle vorderingen jegens Lorette Kraaijenbrink en de door Lorette Kraaijenbrink (eventueel) ingeschakelde derden geldt, in afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, een verjaringstermijn van één jaar.

#### **Artikel 17. Klachtenregeling**

- 17.1 Indien de Opdrachtgever een klacht heeft omtrent de wijze waarop Lorette Kraaijenbrink haar bedrijfsactiviteiten uitvoert, kan de Opdrachtgever via de e-mail of schriftelijk een klacht indienen.

- 17.2 De Opdrachtgever dient een klacht in te dienen binnen één maand nadat de Opdrachtgever kennis heeft genomen van het bestaan van de klacht.
- 17.3 Lorette Kraaijenbrink behandelt alle klachten vertrouwelijk.
- 17.4 Lorette Kraaijenbrink zal er naar streven om de klacht binnen één maand af te handelen.

#### **Artikel 18. Auteurs- en intellectuele eigendomsrechten**

- 18.1 Het auteursrecht is het recht van de maker van een werk van literatuur, wetenschap of kunst om te bepalen hoe, waar, wanneer en door wie het werk openbaar wordt gemaakt of veelevoudigd.
- 18.2 Het intellectuele eigendomsrecht is het verzamelbegrip voor rechten van makers op intellectuele creaties, bijvoorbeeld, muziek, merken, vormgeving, design, uitvindingen, teksten en foto's. Het auteursrecht valt onder het intellectuele eigendomsrecht.
- 18.3 Op al het materiaal dat Lorette Kraaijenbrink gebruikt bij de uitvoering van haar Diensten (of andere bedrijfsactiviteiten) rust auteurs- en intellectueel eigendomsrecht.
- 18.4 De Opdrachtgever mag dit materiaal gebruiken voor doeleinden waarvoor Lorette Kraaijenbrink het materiaal heeft opgesteld, maar nimmer voor andere doeleinden. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om het materiaal, ook niet met schriftelijke en voorafgaande toestemming van Lorette Kraaijenbrink, openbaar te maken, te vermenigvuldigen, te kopiëren, aan derden ter inzage te leggen, ter beschikking te leggen, te verhandelen, (commercieel) te exploiteren of op een andere manier te verspreiden. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om "afgeleide werken" te maken door het materiaal te modificeren en vervolgens aan derden ter inzage te leggen, ter beschikking te leggen, te verhandelen, (commercieel) te exploiteren of op een andere manier te verspreiden. Kortom: de Opdrachtgever mag het materiaal en de inhoud daarvan niet delen met anderen

#### **Artikel 19. Geheimhouding**

- 19.1 1. Zowel Lorette Kraaijenbrink als de Opdrachtgever zijn verplicht om gedurende de looptijd en na beëindiging van de Overeenkomst geheimhouding te betrachten over alle feiten en bijzonderheden betreffende de onderneming waarvan hij of zij weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn. Deze geheimhoudingsplicht omvat tevens alle gegevens van de werknemers, cliënten, opdrachtgevers en andere relaties waarvan uit hoofde van de Overeenkomst kennis is genomen.

#### **Artikel 20. Verwerking van persoonsgegevens**

- 20.1 Bij de uitvoering van de Diensten verwerkt Lorette Kraaijenbrink persoonsgegevens van de Opdrachtgever. Bij de verwerking van persoonsgegevens handelt Lorette Kraaijenbrink in overeenstemming met de geldende privacy wet- en regelgeving. Zie hiervoor de Privacyverklaring van Lorette Kraaijenbrink: [www.laatoofficevoorjewerken.nl](http://www.laatoofficevoorjewerken.nl).
- 20.2 De persoonsgegevens die de Opdrachtgever aan Lorette Kraaijenbrink verstrekt, zal Lorette Kraaijenbrink zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren. Lorette Kraaijenbrink zal de persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is.
- 20.3 Lorette Kraaijenbrink zal de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uitsluitend en alleen gebruiken voor noodzakelijke specifieke doeleinden: in het kader van de uitvoering van de Diensten of het afhandelen van een eventuele klacht.
- 20.4 Het is Lorette Kraaijenbrink niet toegestaan om de persoonsgegevens van de Opdrachtgever uit te lenen, te

verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.

- 20.5 De Opdrachtgever heeft een aantal rechten, waaronder het recht op inzage, recht op correctie en recht op verwijdering van de doorgegeven persoonsgegevens.
- 20.6 De Opdrachtgever is gerechtigd om bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht in te dienen omtrent zijn/haar persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens is verplicht deze klacht te behandelen.

#### **Artikel 21. Cookies**

- 21.1 Bij het bezoeken van de website van Lorette Kraaijenbrink, kan Lorette Kraaijenbrink informatie van de Opdrachtgever verzamelen over het gebruik van de website door middel van cookies. Bij het bezoeken van de website dient de Opdrachtgever zelf aan te geven of hij/zij akkoord gaat met het gebruik van cookies.
- 21.2 De informatie die Lorette Kraaijenbrink verzamelt door middel van cookies kan gebruikt worden voor functionele en analytische doeleinden.

#### **Artikel 22. Wijziging Algemene Voorwaarden**

- 22.1 Lorette Kraaijenbrink heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten Overeenkomsten.
- 22.2 Lorette Kraaijenbrink zal de Opdrachtgever per e-mail op de hoogte stellen van de wijzigingen. De wijzigingen zullen van kracht zijn na dertig dagen nadat de Opdrachtgever op de hoogte is gesteld van de wijzigingen.
- 22.3 Indien de Opdrachtgever niet akkoord gaat met de aangekondigde wijzigingen, heeft de Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst te ontbinden, tenzij Lorette Kraaijenbrink bereid is om de Overeenkomst uit te voeren overeenkomstig de oorspronkelijk geldende Algemene Voorwaarden.

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

- 23.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Lorette Kraaijenbrink onderdeel is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de Opdrachtgever zijn/haar woonplaats in het buitenland heeft.
- 23.2 Geschillen tussen Lorette Kraaijenbrink en de Opdrachtgever zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland, locatie Rechtbank Utrecht, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

#### **Artikel 24. Vindplaats Algemene Voorwaarden**

- 24.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van Lorette Kraaijenbrink: [www.laatoofficevoorjewerken.nl](http://www.laatoofficevoorjewerken.nl), en zijn desgewenst langs elektronische weg op te vragen bij de gebruiker.