

Algemene Voorwaarden Serenity Assistant

Inhoudsopgave

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden
- Artikel 3 - Offertes en totstandkoming overeenkomst
- Artikel 4 - Tarieven en tariefwijzigingen
- Artikel 5 - Verplichtingen van Opdrachtgever
- Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst
- Artikel 7 - Inschakelen van derden
- Artikel 8 - Wijziging van de overeenkomst
- Artikel 9 - Annulering vóór aanvangsdatum
- Artikel 10 - Tussentijdse opzegging
- Artikel 11 - Opschorting en ontbinding
- Artikel 12 - Facturering en betaling
- Artikel 13 - Aansprakelijkheid
- Artikel 14 - Overmacht
- Artikel 15 - Intellectueel eigendom
- Artikel 16 - Geheimhouding
- Artikel 17 - AVG en privacy
- Artikel 18 - Niet-overname personeel
- Artikel 19 - Klachten
- Artikel 20 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Artikel 1 - Definities

- 1.1 In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gebruikt tenzij anders is aangegeven of uit de context anders blijkt:
- Serenity Assistant: de gebruiker van deze algemene voorwaarden; gevestigd te Haarlem, KvK-nummer 94933081;
 - Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Serenity Assistant;
 - Partijen: Serenity Assistant en Opdrachtgever samen;
 - Overeenkomst: alle overeenkomsten tussen Serenity Assistant en Opdrachtgever;
 - Werkzaamheden: de werkzaamheden die Serenity Assistant in opdracht van Opdrachtgever uitvoert.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten door of namens Serenity Assistant.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Serenity Assistant, voor de uitvoering waarvan door Serenity Assistant derden dienen te worden betrokken.
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De

- nietige of vernietigde bepalingen zullen door Serenity Assistant vervangen worden, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
- 2.5 Afwijken van deze algemene voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk of per e-mail door Partijen is overeengekomen.
- 2.6 Serenity Assistant is gerechtigd om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail medegedeeld.

Artikel 3 - Offertes en totstandkoming overeenkomst

- 3.1. Alle aanbiedingen of offertes van Serenity Assistant zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 3.2. Serenity Assistant kan niet aan haar aanbiedingen of offertes worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbieding, offerte, publicatie, e-mailberichten, websiteteksten, sociale mediakanalen of overeenkomst, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke fout, vergissing, verschrijving of programmeerfout bevat.
- 3.3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Serenity Assistant niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.5. Een overeenkomst komt tot stand nadat Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail akkoord is gegaan met het aanbod of de offerte.

Artikel 4 - Tarieven en tariefwijzigingen

- 4.1 De in aanbiedingen, offertes en facturen vermelde prijzen en tarieven zijn in euro's en zijn exclusief btw (omzetbelasting), en exclusief eventuele andere heffingen van overheidswege, en eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, zoals reis-, verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders is vermeld.
- 4.2 Partijen kunnen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs of een (uur)tarief overeenkomen.
- 4.3 De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen en tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Serenity Assistant heeft het recht de aan Opdrachtgever te berekenen prijzen en tarieven tussentijds aan te passen. Deze wijzigingen worden uiterlijk 1 maand voordat deze ingaan aan Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail medegedeeld. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst schriftelijk of per e-mail, binnen 2 weken nadat Opdrachtgever op de hoogte is gebracht van de nieuwe prijzen of tarieven, te ontbinden, per de ingangsdatum van de nieuwe prijzen of tarieven.
- 4.4 Serenity Assistant is gerechtigd te allen tijde de overeengekomen prijzen of tarieven te wijzigen op gronden die bij het aangaan van de overeenkomst niet voorzienbaar waren, waaronder een verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of indien tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden blijkt dat deze de overeengekomen of te verwachten hoeveelheid werk zodanig overstijgen, dat in redelijkheid niet van Serenity Assistant mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren tegen de oorspronkelijk overeengekomen prijzen of tarieven. De aangepaste prijzen en tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is niet gerechtigd om de overeenkomst te ontbinden op deze gronden, of wegens een wijziging van de overeenkomst.

Artikel 5 - Verplichtingen van Opdrachtgever

- 5.1 Opdrachtgever zorgt dat alle informatie, gegevens, bescheiden en bevoegdheden die Serenity Assistant meent nodig te hebben voor het uitvoeren van de overeenkomst, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking worden gesteld.
- 5.2 Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door Serenity Assistant verlangde informatie, gegevens, bescheiden en bevoegdheden verstrekt, heeft Serenity Assistant het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten en extra werkuren volgens de op dat moment gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

- 5.3 Indien Serenity Assistant enig werk ter goedkeuring, ter controle, of voor feedback aan Opdrachtgever voorlegt, dient Opdrachtgever tijdig met een inhoudelijke reactie te komen. Indien Opdrachtgever niet binnen een redelijke termijn met een inhoudelijke reactie is gekomen, mag Serenity Assistant aannemen dat Opdrachtgever het werk als goedgekeurd beschouwt en/of geen nadere feedback heeft, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.4 Indien Serenity Assistant Opdrachtgever in kennis heeft gesteld van de voltooiing van de opdracht dient Opdrachtgever tijdig aan Serenity Assistant de voltooiing van de opdracht te bevestigen. Indien Opdrachtgever niet binnen 2 maanden nadat hij/zij wist of had kunnen weten dat Serenity Assistant de opdracht had volbracht, de voltooiing aan Serenity Assistant bevestigt of anderszits met een inhoudelijke reactie komt, mag Serenity Assistant aannemen dat Opdrachtgever de opdracht ook als volbracht beschouwd, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.5 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Serenity Assistant ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
- 5.6 Indien Serenity Assistant voor de uitvoering van de overeenkomst gebruik dient te maken van door Opdrachtgever verstrekte of aangewezen informatiedragers, opslagmedia, hardware, software, websites, elektronische bestanden en andere digitale bescheiden en producten, draagt Opdrachtgever er zorg voor dat deze vrij zijn van virussen en defecten en dat Serenity Assistant beschikt over de juiste bevoegdheden, gebruikersrechten en licenties.
- 5.7 Opdrachtgever vrijwaart Serenity Assistant voor elke schade in welke vorm dan ook, die aan Opdrachtgever toerekenbaar is.
- 5.8 Opdrachtgever verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat Serenity Assistant ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verricht. Dit kunnen met Opdrachtgever concurrerende opdrachtgevers zijn. Serenity Assistant is niet gebonden aan eventuele concurrentiebedingen of relatiebedingen.

Artikel 6 - Uitvoering van de overeenkomst

- 6.1 Serenity Assistant voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 6.2 Serenity Assistant verricht de werkzaamheden vanuit een eigen kantoor en op locaties en tijdstippen die door Serenity Assistant worden bepaald, tenzij anders is overeengekomen. Serenity Assistant kan alleen in uitzonderlijke gevallen op verzoek van Opdrachtgever op een door Opdrachtgever bepaalde locatie werken. Als Serenity Assistant op locatie werkt kunnen

- eventuele reiskosten, parkeerkosten en de reistijd bij Opdrachtgever in rekening gebracht worden.
- 6.3 De overeenkomst bevat voor Serenity Assistant een resultaatverplichting, tenzij anders is overeengekomen of uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit.
- 6.4 Opdrachtgever brengt Serenity Assistant nadrukkelijk op de hoogte indien er sprake is van spoed, urgentie of een deadline voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden in het kader van de overeenkomst. Serenity Assistant is gerechtigd om voor spoedopdrachten een spoedtarief in rekening te brengen. Indien geen specifieke termijn is overeengekomen kan Serenity Assistant de werkzaamheden naar eigen inzicht inplannen en indelen, waarbij Serenity Assistant Opdrachtgever zo goed mogelijk op de hoogte houdt van de planning en voortgang van de werkzaamheden.
- 6.5 Indien Partijen voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn zijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn, tenzij anders is overeengekomen. Bij overschrijding van deze termijn moet Opdrachtgever Serenity Assistant schriftelijk of per e-mail in gebreke stellen en een redelijke termijn bieden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- 6.6 Serenity Assistant kan haar beschikbaarheid uitsluitend garanderen als Partijen nadrukkelijk afspraken hebben gemaakt over het te werken aantal uren en over de periode waarin deze uren gewerkt dienen te worden. Indien er geen afspraken zijn gemaakt over de beschikbaarheid van Serenity Assistant in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, of als zich onvoorziene omstandigheden voordoen, is Serenity Assistant niet gehouden tot uitvoering, direct of op korte termijn, van werkzaamheden op verzoek van Opdrachtgever.
- 6.7 Serenity Assistant kan haar bereikbaarheid uitsluitend garanderen als er nadrukkelijk afspraken zijn gemaakt over de te gebruiken communicatiewijzen en -middelen, alsmede over de werktijden en werkuren waarop Serenity Assistant bereikbaar dient te zijn.
- 6.8 De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na betaling van eventueel afgesproken voorschotten.
- 6.9 Serenity Assistant zal nimmer gehouden zijn werkzaamheden uit te voeren die in strijd zijn of kunnen komen met haar professionaliteit, haar persoonlijke normen en waarden, een recht van derden, een wettelijke plicht of hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt.

Artikel 7 - Inschakelen van derden

- 7.1 Serenity Assistant heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden, goederen van derden te betrekken, en de overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten verrichten, zonder kennisgeving aan Opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.

- 7.2 Serenity Assistant mag zich bij de uitvoering van de opdracht laten vervangen. Serenity Assistant blijft ook tijdens de vervanging verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk en het nakomen van de afspraken.
- 7.3 Serenity Assistant kan namens Opdrachtgever offertes aanvragen bij derden. Indien Serenity Assistant op verzoek van Opdrachtgever een begroting opstelt voor de kosten van derden, zal deze begroting slechts een indicatieve strekking hebben.
- 7.4 Wanneer Serenity Assistant van Opdrachtgever de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde partij de overeenkomst of een gedeelte daarvan uit te voeren is Serenity Assistant gerechtigd om zonder opgaaf van redenen de samenwerking te weigeren.
- 7.5 Indien Serenity Assistant tezamen met een derde partij de opdracht ontvangt is Serenity Assistant bij een tekortkoming in de nakoming niet voor het geheel aansprakelijk. Serenity Assistant is niet aansprakelijk voor de uitvoering van de opdracht en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde partij.

Artikel 8 - Wijziging van de overeenkomst

- 8.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen Partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.
- 8.2 Indien een maandelijks minimumaantal werkuren, vast aantal werkuren of vast pakket aan werkzaamheden is overeengekomen, kunnen Partijen dit aantal werkuren of de omvang van het pakket aan werkzaamheden in onderling overleg schriftelijk of per e-mail verlagen, ten minste één maand voorafgaand aan de maand waarin het lagere aantal uren of waarin de afname van de omvang van het pakket aan werkzaamheden in dient te gaan. Een toename van het aantal uren of een toename van de omvang van het pakket aan werkzaamheden kan in overleg per direct ingaan, indien dit schriftelijk of per e-mail is overeengekomen.
- 8.3 Indien Partijen overeenkomen dat de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst wordt gewijzigd kan dit kwalitatieve en/of kwantitatieve consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Partijen lichten elkaar hierover zoveel als mogelijk van tevoren in.
- 8.4 Wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst kunnen van invloed zijn op de oorspronkelijk overeengekomen termijn van uitvoering. Partijen brengen elkaar hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- 8.5 Wijzigingen van of aanvullingen op de overeenkomst kunnen financiële consequenties hebben. Indien een vaste prijs is overeengekomen, zal Serenity Assistant daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van de oorspronkelijk overeengekomen prijs tot gevolg heeft.

- 8.6 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Serenity Assistant een verzoek tot wijziging of aanvulling van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolgen zou kunnen hebben voor de te verrichten werkzaamheden.
- 8.7 Eventuele wijzigingen van de bedrijfsgegevens van Opdrachtgever, waaronder de bedrijfsnaam, het vestigingsadres en het factuuradres, dienen door Opdrachtgever daaraan voorafgaand zo tijdig mogelijk schriftelijk of per e-mail aan Serenity Assistant medegedeeld te worden.

Artikel 9 - Annulering vóór aanvangsdatum

- 9.1 Indien Opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert vóór de aanvangsdatum van de overeenkomst, dan zullen alle kosten die Serenity Assistant reeds heeft gemaakt ter voorbereiding van de uitvoering van de overeenkomst, waaronder bestelde of gereedgemaakte zaken en voorbereidingsuren, aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 9.2 Indien Opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert vóór de aanvangsdatum van de overeenkomst, dan worden annuleringskosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht. De annuleringskosten bedragen: 25% van de overeengekomen project- of pakketprijs, of 25% van de arbeidsuren die voor de uitvoering van de eerstvolgende maand van de overeenkomst waren gereserveerd maal het uurtarief van Serenity Assistant, met een minimum van €100,-, tenzij anders is overeengekomen.
- 9.3 Annulering van de overeenkomst dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.

Artikel 10 - Tussentijdse opzegging

- 10.1 Partijen kunnen een overeenkomst voor onbepaalde tijd te allen tijde tussentijds opzeggen. Een overeenkomst voor bepaalde tijd kan niet door Partijen tussentijds worden opgezegd, tenzij anders is overeengekomen.
- 10.2 Bij opzegging van de overeenkomst geldt een opzegtermijn van 1 maand, tenzij anders is overeengekomen.
- 10.3 Tussentijdse opzegging dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.
- 10.4 Alle kosten die reeds zijn gemaakt en werkzaamheden die reeds zijn uitgevoerd, tot het moment van de beëindiging van de overeenkomst, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 10.5 Indien wordt overeengekomen dat een overeenkomst voor bepaalde tijd niet tussentijds opgezegd kan worden, is Serenity Assistant gerechtigd de volledige pakketprijs of alle overeengekomen arbeidsuren aan Opdrachtgever in rekening te brengen als Opdrachtgever tussentijds de overeenkomst voor bepaalde tijd geheel of gedeeltelijk opzegt.

Artikel 11 - Opschorting en ontbinding

- 11.1 Serenity Assistant is bevoegd terstond en met directe ingang de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, zonder enige verplichting voor Serenity Assistant tot betaling van enige schadevergoeding en/of schadeloosstelling, indien:
- Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 - na het sluiten van de overeenkomst Serenity Assistant ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - door gedragingen of vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Serenity Assistant kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;
 - er sprake is van faillissement, van (aanvraag van) surséance van betaling, van stillegging of liquidatie van de onderneming, van beslaglegging ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of van een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn/haar vermogen kan beschikken;
 - 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 Serenity Assistant kan worden gevergd.
- 11.2 Ontbinding van de overeenkomst dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.
- 11.3 Alle kosten die reeds zijn gemaakt en werkzaamheden die reeds zijn uitgevoerd, tot het moment van de ontbinding van de overeenkomst, worden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 11.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Serenity Assistant op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Serenity Assistant de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 11.5 In geval van ontbinding van de overeenkomst door Serenity Assistant wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen door Opdrachtgever, dient Opdrachtgever, naast de in lid 3 genoemde kosten, tevens een schadevergoeding en/of schadeloosstelling te betalen. Deze schadevergoeding en/of schadeloosstelling zal tenminste de kosten voortvloeiend uit de door Serenity Assistant op eigen naam voor de vervulling van de opdracht aangegane verbintenissen met derden omvatten.

Artikel 12 - Facturering en betaling

- 12.1 Uitgevoerde werkzaamheden kunnen maandelijks vooraf op basis van een abonnement, maandelijks achteraf op basis van nacalculatie, vooraf op basis van

een strippenkaart, op basis van een vaste project- of pakketprijs, op basis van een maandelijks basisbedrag (flat fee) met nacalculatie van geleverde diensten of op commissiebasis, of op een andere nader overeen te komen wijze, gefactureerd worden. Ongebruikte uren of diensten die binnen een abonnement, project, pakket of strippenkaart vallen kunnen niet gecrediteerd worden of meegenomen worden naar de volgende maand of naar een volgende periode, tenzij anders is overeengekomen. Strippenkaarten hebben een geldigheidsduur van maximaal 6 maanden, tenzij anders is overeengekomen.

12.2 Facturen worden uitsluitend digitaal verstuurd, tenzij anders is overeengekomen.

12.3 Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum worden betaald, tenzij anders is overeengekomen.

12.4 Betalingen geschieden, zonder enig beroep op opschorting, verrekening of korting, door betaling van het verschuldigde bedrag via overschrijving op het door Serenity Assistant opgegeven bankrekeningnummer, een iDEAL-link, een QR-code, of op een andere door Serenity Assistant aangegeven wijze, tenzij anders is overeengekomen.

12.5 Indien Opdrachtgever de factuur niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, dan is Opdrachtgever van rechtswege, zonder nadere aanmaning, sommatie of ingebrekestelling, in verzuim. Vanaf dat moment is Opdrachtgever tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag naast de hoofdsom tevens wettelijke (handels)rente verschuldigd aan Serenity Assistant. Alle kosten met betrekking tot invordering, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, zijn voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten worden gesteld op tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van €100,-.

12.6 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken in de eerste plaats ter voldoening van alle verschuldigde kosten en rente en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs als Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betalingen aanwijst.

12.7 In geval van faillissement, van (aanvraag van) surséance van betaling, van stillegging of liquidatie van de onderneming, van beslaglegging ten laste van Opdrachtgever, van schuldsanering of van een andere omstandigheid waardoor Opdrachtgever niet vrijelijk over zijn/haar vermogen kan beschikken, zijn alle vorderingen van Serenity Assistant op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid

13.1 Serenity Assistant is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij deze schade direct het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Serenity Assistant.

13.2 Serenity Assistant is nimmer aansprakelijk voor schade, van welke aard of uit welke hoofde ook, die direct of indirect is ontstaan:

- a) doordat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige materialen, gegevens of stukken heeft aangeleverd;
- b) doordat Opdrachtgever benodigde materialen, gegevens of stukken niet of niet tijdig heeft aangeleverd;
- c) doordat Serenity Assistant niet de juiste rechten of licenties heeft verkregen voor het gebruik van door Opdrachtgever aangeleverde materialen, gegevens of stukken;
- d) doordat Serenity Assistant niet de juiste toestemming heeft verkregen volgens de AVG en overige wettelijke vereisten waar Opdrachtgever aan dient te voldoen;
- e) doordat Opdrachtgever heeft nagelaten kopieën van door Opdrachtgever verstrekte gegevens of stukken onder zich te houden tot de opdracht is vervuld en deze schade bij het bestaan van deze kopieën niet was opgetreden;
- f) doordat de uit de werkzaamheden voortvloeiende resultaten niet voldoen aan de verwachtingen van Opdrachtgever;
- g) door enig handelen of nalaten door Opdrachtgever naar aanleiding van een door Serenity Assistant gegeven advies;
- h) door het opvolgen van aan Serenity Assistant gerichte instructies van Opdrachtgever of doordat instructies van Opdrachtgever dubbelzinnig, gebrekkig of onvolledig zijn;
- i) door handelen of nalatigheid van Opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen, die door of vanwege de Opdrachtgever te werk zijn gesteld;
- j) door dataverlies of ongeautoriseerde toegang tot bedrijfsmiddelen indien Opdrachtgever niet heeft gezorgd voor voldoende beveiliging van de bedrijfsmiddelen en de data, onder andere door adequate toegangsbeveiliging en door het maken van afdoende back-ups;
- k) door het niet of niet deugdelijk functioneren van apparatuur, programmatuur, software, gegevensbestanden, registers, internet- en communicatieverbindingen of andere zaken;
- l) verminking, verlies of diefstal van gegevens of gegevensbestanden ten gevolge van verzending of opslag daarvan via telecommunicatie, waaronder internet, e-mail, websitehosting en cloudopslag;
- m) door (online) diensten, software of tools van derde partijen.

13.3 Opdrachtgever blijft te allen tijde eindverantwoordelijke voor de door Serenity Assistant uitgevoerde werkzaamheden.

13.4 Serenity Assistant is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard of uit welke hoofde ook, die direct of indirect is ontstaan door eventuele fouten of tekortkomingen van door Serenity Assistant ingeschakelde derden. Indien dit zich voordoet dient Opdrachtgever deze ingeschakelde derden zelf

aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.

- 13.5 Serenity Assistant is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade. Onder gevolgschade wordt in ieder geval verstaan: kosten gemaakt ter voorkoming of vaststelling van gevolgschade, gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of beschadiging van data, vertragingsschade, afbreuk aan goodwill en reputatieschade, schade door bedrijfsstagnatie, productieschade, rente en (gerechtelijke) kosten voor derden en opgelegde boetes.
- 13.6 Indien en voor zover Serenity Assistant aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Serenity Assistant beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval door de eventuele afgesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering(en) wordt uitgekeerd, vermeerderd met het geldende eigen risico volgens de desbetreffende polis.
- 13.7 Indien er geen verzekering is afgesloten of er, in enig geval, om welke reden dan ook, geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een absoluut maximum van €5.000,-.
- 13.8 Opdrachtgever dient een vordering tot vergoeding van schade zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 kalenderdagen nadat Opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, schriftelijk of per e-mail in te dienen bij Serenity Assistant. Indien de vordering later wordt ingediend, vervalt het recht op schadevergoeding, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Serenity Assistant. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt in elk geval na 12 maanden na het ontstaan van de schade.

Artikel 14 - Overmacht

- 14.1 Een tekortkoming van Serenity Assistant in de nakoming van enige verplichting jegens Opdrachtgever kan niet aan Serenity Assistant worden toegerekend indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 14.2 Onder overmacht wordt verstaan alle voorziene of niet-voorziene van buitenkomende oorzaken waarop Serenity Assistant geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Serenity Assistant niet in staat is haar verplichtingen na te komen;
- 14.3 Onder overmacht wordt mede begrepen de volgende niet-limitatieve opsomming:
- hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen en overheidsmaatregelen;
 - wanprestaties en fouten in software of (online) diensten van toeleveranciers of andere derden;

- stroomstoringen, storingen in de verbindingen van en met het internet, computervirussen of computervredebreuk door derden en defecten aan machines of installaties;
- stakingen, werkonderbrekingen, oproep, molest, verkeersstoring, diefstal en stagnatie in de aanvoer van of rantsoenering van grond-, hulp- en brandstoffen;
- slechte weersomstandigheden, natuurrampen, waterschade, brand en ongevallen;
- rampen, oorlog en oorlogsdreiging, een pandemie, een epidemie, ziekte en overlijden;
- iedere omstandigheid of gebeurtenis ten gevolge waarvan nakoming door Serenity Assistant zodanig bezwaarlijk of kostbaar is geworden in vergelijking met de omstandigheid ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst dat nakoming in redelijkheid niet meer van Serenity Assistant kan worden verlangd.

14.4 Serenity Assistant heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Serenity Assistant haar verplichting jegens Opdrachtgever had moeten nakomen.

14.5 Serenity Assistant kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, hebben Partijen het recht de overeenkomst, schriftelijk of per e-mail, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij, ook niet als Serenity Assistant als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

14.6 Als Serenity Assistant ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen jegens Opdrachtgever inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, heeft Serenity Assistant het recht om het reeds nagekomen of het na te komen gedeelte apart in rekening te brengen, als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 15 - Intellectueel eigendom

15.1 Serenity Assistant behoudt alle intellectuele eigendomsrechten op alle, zowel voorlopige als definitieve, teksten, geschriften, concepten, ontwerpen, tekeningen, schetsen, afbeeldingen, logo's, e.d., hierna te noemen "het werk", die Serenity Assistant in het kader van de overeenkomst heeft vervaardigd, tenzij anders is overeengekomen.

15.2 Serenity Assistant verleent aan Opdrachtgever voor de overeengekomen doelen een beperkt, exclusief en overdraagbaar recht tot gebruik van het werk en de intellectuele eigendomsrechten die berusten op het werk. Deze licentie geldt slechts nadat Opdrachtgever aan alle financiële verplichtingen jegens Serenity Assistant heeft voldaan.

15.3 Indien Serenity Assistant toestemming geeft aan Opdrachtgever om het werk te gebruiken voor andere doelen dan de bij het aangaan van de overeenkomst

overeengekomen doelen, kan Serenity Assistant daar een vergoeding voor vragen of daar andere voorwaarden aan verbinden.

- 15.4 Serenity Assistant heeft het recht de door de uitvoering van de overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, zolang hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever wordt gedeeld met derden.
- 15.5 Serenity Assistant heeft het recht om het in het kader van de overeenkomst vervaardigde werk te gebruiken voor eigen doelen, waaronder promotiedoelen, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd is. Serenity Assistant mag de naam, het logo en/of een link naar de website van Opdrachtgever op haar website of op andere onlinekanalen plaatsen, tenzij Opdrachtgever hier bezwaar tegen heeft.
- 15.6 Opdrachtgever vrijwaart Serenity Assistant tegen alle aanspraken van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere, voortvloeiende uit inbreuk op wettelijke voorschriften en/of inbreuk op portretrecht of intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde materialen, gegevens of stukken, die worden gebruikt bij de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 16 - Geheimhouding

- 16.1 Partijen houden alle vertrouwelijke informatie geheim die zij, in welke vorm dan ook, van de andere partij ontvangen en waarvan Partijen weten of redelijkerwijs kunnen vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie waarvan Partijen kunnen verwachten dat de verspreiding daarvan de andere partij schade kan berokkenen.
- 16.2 Indien niet uit de aard van de door Opdrachtgever verstrekte vertrouwelijke informatie blijkt dat deze een vertrouwelijk karakter heeft, dient Opdrachtgever het vertrouwelijke karakter van de informatie uitdrukkelijk aan Serenity Assistant mede te delen of de informatie te voorzien van een duidelijk opschrift of andere aanduiding waarmee het vertrouwelijke karakter van de informatie kenbaar wordt gemaakt.
- 16.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de inhoud van adviezen, suggesties, ideeën, uitleg, begeleiding of andere schriftelijke uitingen van Serenity Assistant en daarbij behorende middelen, zoals templates, inloggegevens en documenten zonder voorafgaande toestemming van Serenity Assistant aan derden ter beschikking te stellen, tenzij de noodzaak of toestemming hiervan rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit.
- 16.4 De in het eerste lid van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet indien:
- a) een informatieplicht volgt uit een rechterlijke uitspraak, uit wettelijke- of beroepsregelingen of uit andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking;
 - b) Serenity Assistant voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij de informatie van belang kan zijn;
 - c) Opdrachtgever Serenity Assistant van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven;
 - d) de informatie al openbaar was op het moment dat Serenity Assistant deze informatie ontving of daarna openbaar is geworden zonder een schending door Serenity Assistant van een op haar rustende geheimhoudingsplicht;
 - e) Serenity Assistant kan bewijzen dat deze informatie al in haar bezit was op het moment van verstrekken door Opdrachtgever;
 - f) Serenity Assistant informatie van een derde heeft ontvangen waarbij deze derde gerechtigd was deze informatie aan Serenity Assistant te verstrekken.
- 16.5 Indien een in het vierde lid van dit artikel opgesomde situatie zich voordoet is Serenity Assistant niet gehouden tot enige schadevergoeding en/of schadeloosstelling en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.
- 16.6 Deze geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de overeenkomst en voor een periode van 3 jaar na afloop daarvan.

Artikel 17 - AVG en privacy

- 17.1 Eventuele door Opdrachtgever aan Serenity Assistant verstrekte persoonsgegevens worden uitsluitend door Serenity Assistant verwerkt op de met Opdrachtgever overeengekomen wijze en voor de door Opdrachtgever bepaalde doelen zoals vastgelegd in een verwerkersovereenkomst. De verwerking vindt plaats volgens instructies van Opdrachtgever en onder diens verantwoordelijkheid.
- 17.2 Ieder verzoek tot inzage, rectificatie, of verwijdering van persoonsgegevens, beperking van de verwerking, overdraagbaarheid van gegevens of bezwaar, en dergelijke dat Serenity Assistant bereikt, stuurt Serenity Assistant direct door aan Opdrachtgever. Serenity Assistant zal deze niet zelfstandig afwikkelen, tenzij anders is overeengekomen.
- 17.3 Serenity Assistant zal de persoonsgegevens niet aan derden verstrekken, tenzij dit gebeurt in opdracht van Opdrachtgever of wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een wettelijke verplichting.
- 17.4 Partijen zullen passende technische en organisatorische maatregelen treffen, om de veiligheid van de persoonsgegevens te kunnen waarborgen.
- 17.5 Indien zich een datalek voordoet zal Serenity Assistant Opdrachtgever zo snel mogelijk na de ontdekking ervan op de hoogte brengen. Serenity Assistant verleent Opdrachtgever alle noodzakelijke medewerking zodat de omvang en gevolgen van het datalek beoordeeld kunnen worden en zodat Opdrachtgever kan voldoen aan de eventuele meldplicht datalekken richting de Autoriteit

Persoonsgegevens en aan de informatieplicht richting betrokkenen. Opdrachtgever vrijwaart Serenity Assistant voor alle aansprakelijkheden en schadevergoedingen in het kader van datalekken.

- 17.6 Opdrachtgever staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens op basis van de overeenkomst rechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van betrokkene(n). Serenity Assistant is niet verantwoordelijk voor schade als gevolg van schendingen van enige wet- of regelgeving door Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Serenity Assistant voor aanspraken van derden en door Serenity Assistant gemaakte kosten als gevolg van dergelijke schendingen.
- 17.7 Serenity Assistant zal de persoonsgegevens van Opdrachtgever uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of het afhandelen van een klacht.
- 17.8 Serenity Assistant verwerkt de persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 18 - Niet-overname personeel

- 18.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om medewerkers van Serenity Assistant, medewerkers van ondernemingen waarop Serenity Assistant een beroep heeft gedaan in het kader van de overeenkomst, of derden die door Serenity Assistant zijn ingehuurd in het kader van de overeenkomst, in te huren, een arbeidsovereenkomst aan te bieden, in dienst te nemen of anderszins direct of indirect voor zich te laten werken, tenzij anders is overeengekomen.
- 18.2 Dit verbod geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende een periode van 12 maanden na beëindiging daarvan.
- 18.3 Indien Serenity Assistant toestemming geeft aan Opdrachtgever om af te wijken van dit verbod, kan Serenity Assistant daar een vergoeding voor vragen of daar andere voorwaarden aan verbinden.

Artikel 19 - Klachten

- 19.1 Opdrachtgever dient klachten dan wel reclames met betrekking tot de werkzaamheden en/of het factuurbedrag zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na (op)levering, uitvoering of het ontstaan van de klacht schriftelijk of per e-mail kenbaar te maken aan Serenity Assistant. Indien de klacht later kenbaar wordt gemaakt, vervallen alle rechten van Opdrachtgever met betrekking tot de klacht en worden de (op)geleverde of uitgevoerde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd.

19.2 Klachten dienen een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Serenity Assistant in staat is hier adequaat op te reageren. Opdrachtgever dient Serenity Assistant in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.

- 19.3 Serenity Assistant handelt de klacht binnen een redelijke termijn op een constructieve manier af en streeft ernaar binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de klacht Opdrachtgever te voorzien van een inhoudelijke reactie. Indien Serenity Assistant verwacht deze termijn niet te kunnen halen, informeert Serenity Assistant Opdrachtgever hierover.
- 19.4 Indien een klacht gegrond is zal Opdrachtgever Serenity Assistant de gelegenheid bieden om binnen een redelijke termijn de gebreken te herstellen en/of de werkzaamheden alsnog te verrichten, tenzij dit voor Opdrachtgever inmiddels aantoonbaar zinloos is geworden en Opdrachtgever dit schriftelijk of per e-mail aan Serenity Assistant kenbaar heeft gemaakt.
- 19.5 Indien een klacht gegrond is en Opdrachtgever aannemelijk heeft gemaakt dat de klacht te wijten is aan gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de zijde van Serenity Assistant en deze gebreken voor rekening komen van Serenity Assistant, heeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding van de overeenkomst of op enige schadevergoeding en/of schadeloosstelling.
- 19.6 De kosten voor het herstellen van de gebreken en/of het uitvoeren van werkzaamheden worden volledig bij Opdrachtgever in rekening gebracht, volgens de alsdan gebruikelijke prijzen en tarieven, tenzij Opdrachtgever aannemelijk heeft gemaakt dat de klacht te wijten is aan gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de zijde van Serenity Assistant.
- 19.7 Ingediende klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

Artikel 20 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 20.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Serenity Assistant partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van andere internationale regelingen wordt uitgesloten.
- 20.2 Alle geschillen ter zake van overeenkomsten tussen Partijen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Serenity Assistant gevestigd is en/of kantoor houdt.

Op deze algemene voorwaarden rust auteursrecht. Het is niet toegestaan om (delen van) deze algemene voorwaarden te kopiëren, over te nemen of te verspreiden zonder toestemming van de auteur.