



## Algemene Voorwaarden Virtuable

Mevrouw M. Alvares handelend onder de naam Virtuable (hierna: Virtuable) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 80710093 en is gevestigd aan Oudenrijnsingel 48 (3454BK) te De Meern.

### Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Aanbod: iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Virtuable.
3. Diensten: Het bieden van interim virtual assistance op het gebied van (online) marketing en communicatie waaronder Social media content en campagnes, het bedenken van groeimogelijkheden (strategie) zowel binnen als buiten de organisatie van Opdrachtgever en de promotie van het door
4. Dienstverlener: Mevrouw M. Alvares handelend onder de naam Virtuable, opgericht naar Nederlands recht, gevestigd in Nederland en Diensten aan Opdrachtgever aanbiedt hierna: Virtuable.
5. Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die Virtuable heeft aangesteld, projecten aan Virtuable heeft verleend voor Diensten die door Virtuable worden uitgevoerd, of waaraan Virtuable een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
6. Overeenkomst: elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en Virtuable, alsmede voorstellen van Virtuable voor Diensten die door Virtuable aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Virtuable waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.
8. Social Media: Het Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter of Pinterest account van Opdrachtgever waarvoor hij gebruik maakt van de dienstverlening van Virtuable.
9. Post: de content die Virtuable plaatst op Social media, zoals een bericht, foto, story of video.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Virtuable, elke Overeenkomst tussen Virtuable en Opdrachtgever en op elke dienst die door Virtuable wordt aangeboden.
2. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Virtuable aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met Virtuable is overeengekomen.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
5. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.

6. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
7. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
9. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
10. In het geval Virtuable niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

### **Artikel 3 - Het Aanbod**

1. Alle door Virtuable gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Virtuable is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Virtuable het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor Virtuable gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Oplevertijden in het aanbod van Virtuable zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van Virtuable heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Virtuable te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. Virtuable heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.
3. Virtuable is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontlenen.

4. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
5. Elke Overeenkomst die met Virtuable wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan Virtuable wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met Virtuable is verbonden.
6. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen.
7. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

## **Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een onbepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Virtuable van Opdrachtgever verkrijgt.
2. Zowel Opdrachtgever als Virtuable kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover Virtuable ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. Partijen kunnen de Overeenkomst met een aangetekend schrijven beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn één maand.
5. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van Virtuable tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Virtuable is hierbij leidend.
6. Zowel Opdrachtgever als Virtuable kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Virtuable nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

## **Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening**

1. Virtuable zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Virtuable staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.

2. De Overeenkomst op basis waarvan Virtuable de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.
3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Virtuable aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. Virtuable heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
4. Bij de uitvoering van de Diensten is Virtuable niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor Virtuable, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
5. Virtuable is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Virtuable Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Virtuable aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Virtuable of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft Virtuable recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.
8. Virtuable is gerechtigd die werkzaamheden c.q. (rechts)handelingen te weigeren c.q. niet uit te voeren die naar zijn uitsluitend oordeel niet binnen de reikwijdte van de Overeenkomst vallen, zonder daarbij tekort te schieten in de nakoming van de Overeenkomst.
9. Voor zover is overeengekomen dat Virtuable content plaatst of aanpassingen doorvoert aan het Social media account van Opdrachtgever, zal Opdrachtgever Virtuable hiervoor toegang verlenen tot alle plaatsen, Diensten en Social media onder haar beheer voor zover redelijkerwijs nodig ten behoeve van een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst.
10. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten door Virtuable mogelijk te maken.
11. Virtuable is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan haar ter beschikking gestelde (bron)materialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden is Virtuable gerechtigd de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

## Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Virtuable verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Virtuable niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. Virtuable is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Virtuable verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Virtuable voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. Virtuable kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Virtuable gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Virtuable.
4. Opdrachtgever is verplicht ervoor zorg te dragen dat Virtuable toegang heeft tot alle benodigde voorzieningen, materialen, medewerking van de medewerkers van Opdrachtgever en meer die Virtuable redelijkerwijs nodig heeft voor de uitvoering van zijn Diensten.
5. Opdrachtgever is verplicht Virtuable alle bevoegdheden te verlenen die benodigd zijn voor een goede uitvoering van de Overeenkomst, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot het verrichten van (rechts)handelingen. Opdrachtgever is hierbij eindverantwoordelijk en dient vooraf toestemming te verlenen aan de beoogde (rechts)handeling. Virtuable zal hierbij slechts zorgdragen voor de feitelijke handeling, doch te allen tijde onder de (eind)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
6. Elke aan Virtuable gegeven opdracht houdt tevens de bevoegdheid in om hulppersonen in te schakelen en om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van deze hulppersonen mede namens Opdrachtgever te aanvaarden. Virtuable zal bij de selectie en het inschakelen van deze derden zoveel mogelijk vooraf overleggen met Opdrachtgever en daarbij de nodige zorgvuldigheid betrachten. Virtuable is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen en/of onrechtmatige handelingen van deze hulppersonen, behoudens opzet of grove schuld van Virtuable.
7. Opdrachtgever is tevens verplicht te beschikken over een aansprakelijkheidsverzekering waarin Virtuable onder de dekking valt van deze verzekeringen. Opdrachtgever is verplicht voornoemde verzekeringen gedurende de Overeenkomst in stand te houden en garandeert dat alle premies tijdig en volledig zijn betaald.

## Artikel 8 - Adviezen

1. Virtuable kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Virtuable de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. De door Virtuable verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als bindend advies.
3. Opdrachtgever is op eerste verzoek van Virtuable verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien Virtuable wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door Virtuable gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.
4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van Virtuable kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.
5. Opdrachtgever zal Virtuable schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

## Artikel 9 - Concepten

1. Opdrachtgever is gehouden om alle benodigde informatie, gegevens en bescheiden tijdig, volledig, juist en in de gewenste vorm aan te leveren ten behoeve van het bedenken ontwikkelen en realiseren van concepten
2. Het creëren van concepten is een uiting van creativiteit, smaak en eigenheid. Indien Opdrachtgever akkoord gaat met het Aanbod zoals door Virtuable kenbaar gemaakt, houdt dit ook in dat Opdrachtgever akkoord gaat met de aanpak en stijl die Virtuable hanteert. Virtuable heeft het recht om de inhoud van haar dienstverlening, voor zover hier niets uitdrukkelijk door Opdrachtgever over is gemeld, naar eigen technisch en creatief inzicht uit te voeren.
3. Indien voor een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst Virtuable genoodzaakt is aanvullend materiaal of een ruimte te huren, of achteraf blijkt dat er meer tijd nodig is voor de bewerking, kunnen hier gedurende de opdracht extra kosten voor worden gerekend, zoals kosten voor een locatiebezoek. Het een en ander geschiedt op basis van nacalculatie. Virtuable zal Opdrachtgever hier tijdig van op de hoogte stellen.
4. Virtuable kan van Opdrachtgever verlangen om aanvullende afspraken te maken omtrent de uitvoering, kosten of de duur van de opdracht indien weersomstandigheden of overige externe factoren naar inzicht van Virtuable een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst in de weg staan. Dergelijke omstandigheden worden aangemerkt als overmacht. Enige schade of vertraging ten gevolge van een overmachtssituatie zijn nummer een grond voor aansprakelijkheid van Virtuable en geven Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.
5. Alle door Virtuable opgegeven oplevertermijnen betreffen nimmer fatale termijnen, tenzij expliciet anders door Virtuable bij Overeenkomst bepaald. Virtuable zal de te ontwikkelen werken opleveren

wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties van Opdrachtgever, welke aldus kan afwijken van de overeengekomen opleveringstermijn. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, de (aan)betaling niet tijdig is ontvangen door Virtuable of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, vertraging is ontstaan, heeft Virtuable recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn.

6. Virtuable spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide vergoeding te betalen.

7. Virtuable is gerechtigd de door haar ontwikkelde concepten onder zich te houden totdat Opdrachtgever alle openstaande facturen heeft voldaan. Virtuable is in een dergelijk geval niet aansprakelijk voor eventuele vertraging of schade voortvloeiend uit vertraging.

8. Indien Opdrachtgever een variant, afgeleide versie of slechts elementen van het door Virtuable ontwikkelde beeldmateriaal of de content door een derde wil (laten) maken of zelf maakt, dient Virtuable hiervoor voorafgaand en expliciet schriftelijk toestemming te geven aan Opdrachtgever. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Virtuable zal iedere aangepaste versie van het werk van Virtuable gezien worden als een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten of auteursrechten van Virtuable.

9. Virtuable heeft het recht om alle werken, ontwerpen en alle zaken waarop haar intellectuele eigendomsrechten rusten te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit zonder dat daartoe (voorafgaande) uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever behoeft te worden verkregen.

10. De intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten op de concepten en ander materiaal blijven bij Virtuable, tenzij expliciet anders overeengekomen. Opdrachtgever verkrijgt in beginsel een gebruiksrecht na het moment van oplevering en voor zover alle openstaande facturen zijn voldaan. Voor de overige bepalingen omtrent de intellectuele eigendomsrechten op het door Virtuable gerealiseerde werk, wordt aangesloten bij het artikel over intellectuele eigendomsrechten van deze algemene voorwaarden.

## **Artikel 10 - (Online) marketing**

1. Virtuable garandeert geen resultaten omtrent het verlenen van marketing diensten. Virtuable past slechts een bepaalde strategie toe die in het verleden resultaten heeft opgeleverd. Evenmin kan Virtuable hierover toezeggingen doen doch zal Virtuable zich inspannen een verbeterde positie te verkrijgen voor Opdrachtgever in Google of anderszins een zichtbaarheid.

2. Indien Virtuable ten behoeve van Opdrachtgever SEO opzet, wordt het budget voor de SEO door Opdrachtgever bepaald. Indien Opdrachtgever meer werkzaamheden wenst dan mogelijk is op basis van het huidige tarief, dienen hiervoor meer kosten in rekening gebracht te worden. Dergelijke diensten in het kader van SEO worden duidelijk en schriftelijk vastgelegd. Opdrachtgever kan ten behoeve hiervan content en/of informatie aanleveren.

3. Virtuable kan zelf SEO teksten aanleveren voor Opdrachtgever. Virtuable hanteert een eigen aanpak en stijl met betrekking tot de SEO diensten. Indien Opdrachtgever akkoord is gegaan met de uitvoering van SEO diensten door Virtuable is Opdrachtgever ook akkoord gegaan met de door Virtuable

gehanteerde aanpak en de door Virtuable opgestelde teksten. Opdrachtgever dient hierover nadere afspraken met Virtuable te maken.

4. De uitvoering van de SEO diensten is voorts afhankelijk van richtlijnen, regels en beleid van derden zoals bijvoorbeeld Google. De diensten worden door Virtuable uitgevoerd met inachtneming van de beperkingen die gesteld worden door de betreffende derden. Indien overeengekomen dient Opdrachtgever eerst een akkoord te geven, voordat de advertentie verder opgesteld en/of geplaatst kan worden.
5. Ingeval van andere Marketingdiensten zoals direct mailing, is Virtuable nimmer verantwoordelijk voor het onvolledig of onjuist aanleveren van benodigde informatie voor de direct mailing door Opdrachtgever, ten gevolge waarvan Virtuable niet naar verwachting van Opdrachtgever haar diensten uitvoert.
6. Alle externe uitingen en/of Marketingdiensten wordt uitgevoerd onder de eindverantwoordelijkheid van Opdrachtgever en met uitdrukkelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Ingeval van guerrilla marketing kan de marketing door derden mogelijk als schokkend ervaren worden. Met deze (creatieve) vorm van marketing wordt op basis van een klein budget een opvallende campagne bedacht en uitgevoerd, waarmee Opdrachtgever zich op een bepaalde manier kenbaar maakt aan het publiek. Dit kan zowel positief als mogelijk negatief opgevat worden door het publiek wegens de onconventionele aanpak. Virtuable is niet verantwoordelijk noch aansprakelijk voor eventuele imagoschade van Opdrachtgever indien een dergelijke aanpak niet goed wordt opgevat door het publiek.

## **Artikel 11 - Social media beheer**

1. Als onderdeel van de dienstverlening kan Virtuable de Social media accounts van Opdrachtgever beheren ten behoeve van een verbetering van het account, de marktpositie, naamsbekendheid of imago (promotie). Indien is overeengekomen dat Virtuable dergelijk Social media beheer zal uitvoeren, dient Opdrachtgever haar volledige medewerking, alsmede de toegang tot diens website, account en alle daarvoor vereiste codes en inloggegevens te verstrekken op eerste verzoek van Virtuable, tenzij anders overeengekomen.
2. De omvang van het Social media beheer strekt zich slechts uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. Virtuable plaatst in beginsel enkel de content voor zover dit door Opdrachtgever zelf is aangeleverd of voor zover Opdrachtgever hier expliciet voorafgaande toestemming voor heeft verleend. Virtuable zal nimmer content plaatsen zonder (voorafgaande) medeweten of goedkeuring van Opdrachtgever. Alle content, wijzigingen (van lay-out) of het anderszins doorvoeren van verbeteringen tijdens Virtuable, worden aan Opdrachtgever voorgesteld voor zover Virtuable het doorvoeren van deze wijzigingen in het belang acht van de Opdrachtgever.
3. De aard van de dienstverlening brengt met zich dat eventuele te behalen resultaten afhankelijk zijn van diverse externe factoren die de resultaten van de dienst kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit en beschikbaarheid van de bij de uitvoering van de dienstverlening benodigde software of diensten van derden, waaronder Google. Externe factoren zoals onder andere, maar niet beperkt tot algoritmes, regels, richtlijnen, beleid, technologische ontwikkelingen alsmede menselijk handelen zoals het surfgedrag, kunnen daarom van invloed zijn op de resultaten en werkwijze van Virtuable. Virtuable zal haar werkzaamheden uitvoeren met inachtneming van voorgenoemde factoren en rekening houden met eventuele wijzigingen daarvan. Voorgenoemde bepalingen leveren Opdrachtgever nimmer een grond voor ontbinding van de Overeenkomst of een recht op schadevergoeding.



4. Het uitvoeren van Social media beheer is daarnaast steeds afhankelijk van het menselijk handelen van derden. Virtuable staat derhalve niet in voor het behalen van een bepaald aantal likes, nieuwe volgers, views, etc. Bij het plaatsen van Content ten behoeve van Opdrachtgever houdt Virtuable zich aan de gebruikersvoorwaarden van desbetreffende Social media partijen. Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen indien zij op wat voor manier dan ook schade ondervindt met betrekking tot de gebruiken en regels zoals gehanteerd door dergelijke Social media partijen.
5. Indien de werkzaamheden naar inzicht van Virtuable haar dienstverlening te buiten gaan, is zij gerechtigd voor dergelijke werkzaamheden een derde in te schakelen of te voorzien in de bemiddeling tussen Opdrachtgever en een derde ten behoeve van het uitvoeren van de dienstverlening. Dit geldt onder andere voor het schrijven van teksten, ontwerpen van logo's, lay-outs, maken van foto's en meer.
6. Ondanks de overeengekomen dienstverlening van Virtuable, heeft Opdrachtgever hiernaast altijd een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het gebruik van diens Social media account(s). Indien voor het gebruik van Social media of werken van intellectuele eigendom van derden (zoals foto's, video's, lay-outs) licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden.
7. Tenzij anders overeengekomen is Opdrachtgever verplicht alle content bedoeld voor Posts minimaal 1 week voor het plaatsen van deze Posts aan te leveren.
8. Het uitvoeren van Social media beheer kan (tijdelijke) onderbrekingen of wijzigingen in vindpositie (ranking) op de diverse Social media kanalen veroorzaken ten aanzien van het account van Opdrachtgever, hetgeen voor Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding rechtvaardigt.
9. Voor de uitvoering van Social media beheer is Virtuable te allen tijde afhankelijk van de beschikbaarheid en functionaliteit van de betreffende Social media kanalen, alsmede van de richtlijnen, regels en het beleid van deze kanalen, maar ook het beleid van derden waaronder Google. De diensten worden dan ook uitgevoerd met inachtneming van de beperkingen die gesteld worden door de betreffende partijen.
10. Indien Opdrachtgever zelf tussentijds wijzigingen wenst aan te brengen aan het Social media account of dergelijke wijzigingen laat verrichten door derden, dient zij dit eerst met Virtuable te overleggen alvorens deze wijzigingen worden doorgevoerd. Voor alle gevolgen van wijzigingen of aanpassingen op initiatief van Opdrachtgever die niet van tevoren expliciet door Virtuable zijn gekeurd of waar zij anderszins van tevoren mee heeft ingestemd, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk. Enige schadelijke gevolgen wegens voorgenoemde wijzigingen of aanpassingen zijn geen een grond voor aansprakelijkheid van Virtuable.

## **Artikel 10 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Virtuable is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.

2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van Virtuable, Virtuable een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

## **Artikel 11 - Prijzen en betaling**

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. Virtuable voert haar dienstverlening uit volgens de pakketten die Virtuable aanbiedt. In het geval Virtuable een hoger aantal uur aan de opdracht van Opdrachtgever besteed dan is overeengekomen is het pakket, dan zal Virtuable Opdrachtgever factureren conform het overeengekomen uurtarief. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf berekend aan de hand van de door Virtuable opgestelde urenregistratie (nacalculatie).
3. Reistijd ten behoeve van Opdrachtgever, en met reizen gerelateerde kosten worden aan Opdrachtgever doorberekend.
4. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door Virtuable haar ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
6. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
7. Virtuable is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
8. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Virtuable.
9. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

## **Artikel 12 - Incassobeleid**

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Virtuable zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechterlijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechterlijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien Virtuable meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

## **Artikel 13 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. Virtuable gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Virtuable de betrokkene hierover informeren.

2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Virtuable verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Virtuable tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Virtuable op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

## **Artikel 14 - Opschorting en ontbinding**

1. Virtuable heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor Virtuable gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.

2. Virtuable is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.

3. Virtuable is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om Virtuable te vergoeden voor elk financieel verlies dat Virtuable lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

## **Artikel 15 - Overmacht**

1. Virtuable is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.

2. Onder overmacht aan de zijde van Virtuable wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Virtuable, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens derden aan Virtuable zijn voorgeschreven of

aanbevelen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen (ten gevolge van een pandemie of epidemie), (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van Virtuable of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van Virtuable buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. Virtuable is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

## Artikel 16 - Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van Virtuable alleen geacht te bestaan indien Virtuable dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.

2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Virtuable, is Virtuable uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Virtuable binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en Virtuable deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat Virtuable in staat is om adequaat te reageren.

3. Indien het verrichten van Diensten door Virtuable leidt tot aansprakelijkheid van Virtuable, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens Virtuable. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.

4. Virtuable sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Virtuable is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.

5. Opdrachtgever vrijwaart Virtuable voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door Virtuable geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van Virtuable.

6. Enige door Virtuable opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van Virtuable.

7. De inhoud van het opgeleverde advies van Virtuable is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Virtuable opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van Virtuable. Virtuable is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.

8. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is Virtuable nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in Virtuable haar eigen advies.
9. Virtuable staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Virtuable verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
10. Virtuable is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de website van Opdrachtgever of diens Social media account en is niet aansprakelijk voor storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de website of het Social media account. Hieronder wordt tevens verstaan een beperking in beschikbaarheid of functionaliteit ten gevolge van een onvoorziene storing c.q. overmacht.
11. Virtuable is voorts niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen aan het Social media account van Opdrachtgever door Opdrachtgever zelf of door derden.
12. Virtuable is niet aansprakelijk voor onvolkomenheden die zijn opgetreden na het uitvoeren van updates en/of upgrades aan Social media kanalen.
13. Indien en voor zover Opdrachtgever inloggegevens van diens social media account of andere inloggegevens verstrekt, geschiedt dit te allen tijde op eigen rekening en risico van Opdrachtgever.
14. Indien Opdrachtgever zelf wijzigingen of aanpassingen aan Social media accounts doorvoert of een derde hier opdracht tot geeft, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van Opdrachtgever. Alle gevolgen wegens wijzigingen die niet van tevoren expliciet door Virtuable zijn goedgekeurd of waarmee Virtuable niet expliciet heeft ingestemd en alle schadelijke gevolgen hiervan vormen geen grond voor aansprakelijkheid van Virtuable.
15. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de opslag van data, content en gegevens, alsmede voor de beschikking over de vereiste beveiligingsprogramma's voor diens ICT omgeving.
16. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Virtuable vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Virtuable binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Virtuable.

## **Artikel 17 - Geheimhouding**

1. Virtuable en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan Virtuable bekend gemaakt is en/of op andere wijze door Virtuable is verkregen.
2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door Virtuable opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd

zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht Virtuable steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.

3. Indien Virtuable op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en Virtuable zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Virtuable niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.
4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door Virtuable aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van Virtuable vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal Virtuable vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van Virtuable is verspreid.
5. De geheimhoudingsverplichting leggen Virtuable en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

## **Artikel 18 - Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van Virtuable waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij Virtuable en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
2. Indien overeengekomen is dat één of meerdere van voorgenoemde zaken c.q. werken van Virtuable worden overgedragen aan Opdrachtgever, is Virtuable gerechtigd hiervoor een aparte Overeenkomst te sluiten en een daartoe passende geldelijke vergoeding te eisen van Opdrachtgever. Een dergelijke vergoeding dient door Opdrachtgever te worden voldaan alvorens zij de betreffende zaken c.q. werken met de daarop rustende IE-rechten verkrijgt.
3. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Virtuable rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden (waaronder gebruik met commerciële doeleinden) zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Virtuable. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Virtuable opgeleverde zaken, dient Virtuable expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.
4. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van Virtuable rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.
5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

## **Artikel 19 - Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan Virtuable verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan Virtuable zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.

2. Opdrachtgever vrijwaart Virtuable van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
3. Opdrachtgever vrijwaart Virtuable voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Opdrachtgever vrijwaart Virtuable voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).
5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Virtuable verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

## **Artikel 20 - Klachten**

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van Virtuable of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via [hello@virtuable.nl](mailto:hello@virtuable.nl) met als onderwerp "Klacht".
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Virtuable de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. Virtuable zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

## **Artikel 21 - Toepasselijk recht**

1. Op de rechtsverhouding tussen Virtuable en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Virtuable heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.
4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Virtuable en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Midden-Nederland tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

De Meern, 7 december 2020