

ALGEMENE VOORWAARDEN

VIRTUEELVLAMMEN

ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. VirtueelVlammen: de eenmanszaak VirtueelVlammen, gevestigd te Ede en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 99299542.
- 1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met VirtueelVlammen een overeenkomst is aangegaan en werkt vanuit zijn/haar beroep of bedrijf.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die VirtueelVlammen voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het als conceptual strategic brand & content strategist ondersteunen en begeleiden van ondernemers bij hun online zichtbaarheid door middel van branding, contentstrategie, contentcreatie, creative direction, social media beheer, strategische sessies, profieloptimalisaties, templates en overige diensten zoals vermeld in de offerte.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen VirtueelVlammen en klant krachtens welke VirtueelVlammen de dienst zal uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens afkomstig van klant.
- 1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.
- 1.8. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of VirtueelVlammen worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.
- 1.9. Website: www.virtueelvlammen.nl.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door VirtueelVlammen gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, andere verrichte handelingen en facturen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door een akkoord via de e-mail of het online accepteren van een offerte, en daarmee expliciet akkoord te geven, verklaart de klant dat hij/zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden en akkoord gaat met de inhoud hiervan.
- 2.3. Als er verschillen zijn tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en bepalingen in een getekende overeenkomst, gaan de bepalingen uit de overeenkomst boven de bepalingen in deze algemene voorwaarden.
- 2.4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op handelingen en/of werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd die door VirtueelVlammen zijn ingehuurd voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Andere voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de gesloten overeenkomst.
- 2.6. VirtueelVlammen mag deze algemene voorwaarden wijzigen of aanvullen.
- 2.7. Wijzigingen gelden ook voor bestaande overeenkomsten, tenzij dit in redelijkheid niet van de klant kan

worden verwacht. VirtueelVlammen zal de klant hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte stellen.

2.8. Indien een wijziging voor de klant wezenlijk nadelig is, heeft de klant het recht om de overeenkomst schriftelijk te beëindigen vanaf het moment dat de gewijzigde voorwaarden van kracht worden.

2.9. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden ongeldig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht. VirtueelVlammen en de klant zullen in overleg een nieuwe bepaling opstellen om de ongeldig verklaarde bepaling te vervangen, waarbij het doel en de strekking van de ongeldig verklaarde bepaling zoveel mogelijk in acht worden genomen.

ARTIKEL 3. AANBOD

3.1. Als een aanbod van VirtueelVlammen een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod of op de website aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 14 dagen na de datum waarop het aanbod is uitgebracht. Als de klant het aanbod niet binnen die 14 dagen accepteert, vervalt het aanbod. Het aanbod is daarnaast onder voorbehoud van beschikbaarheid.

3.2. Zolang de klant het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag VirtueelVlammen het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. VirtueelVlammen geeft in het aanbod aan welke dienst wordt aangeboden, welk vast (project) tarief hiervoor wordt gehanteerd en/of het gebruikelijke uurtarief met een geschat aantal uren. Eventuele bijkomende kosten voor software en/of licenties worden tevens vermeld. Aan een schatting qua uren kunnen geen rechten worden ontleend.

3.4. Als blijkt dat de klant bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag VirtueelVlammen de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.

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

3.6. Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden diensten, de beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.

3.7. VirtueelVlammen mag een aanbetaling van 50% of het eerste maandtermijn van het overeengekomen tarief aan de klant in rekening brengen. De werkzaamheden zullen pas starten nadat de betaling is voldaan. In alle andere gevallen wordt er achteraf per maand gefactureerd. Indien er, door toedoen van de klant, vertraging ontstaat met betrekking tot de door VirtueelVlammen uit te voeren werkzaamheden, wordt het restantbedrag 2 weken na de geplande opleverdatum in rekening gebracht.

3.8. VirtueelVlammen mag de tarieven tussentijds wijzigen. Als de tarieven van overeengekomen diensten stijgen na het sluiten van de overeenkomst, dan mag de klant de overeenkomst annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen door wettelijke regelingen of bepalingen zijn hierbij uitgesloten.

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

3.10. VirtueelVlammen kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.11. Bij werkzaamheden op het gebied van contentcreatie en social media heeft de klant maandelijks recht op het in de offerte overeengekomen aantal feedbackrondes per aangeleverd onderdeel, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Feedback dient binnen 5 werkdagen na aanlevering van conceptcontent te worden verstrekt. Feedback kan binnen de omvang van het aanbod worden aangeleverd mits dit niet leidt tot verandering van de opdracht.

3.12. In geval van wijziging van de opdracht, feedback die na 5 werkdagen wordt aangeleverd of wanneer de klant om een extra correctieronde verzoekt, zal door VirtueelVlammen meerwerk aan de klant worden doorberekend. Feedback die leidt tot verandering van de opdracht zal ook worden doorberekend aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief van VirtueelVlammen.

3.13. De kosten voor het gebruik van te gebruiken software, plug-ins en e-mailmarketingsystemen en de benodigde licenties worden niet opgenomen in het aanbod, deze kosten zijn voor de klant zelf en worden derhalve niet door VirtueelVlammen gefactureerd tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen. Tevens dient de klant zelf deze software en/of licenties af te sluiten of al in bezit te hebben.

ARTIKEL 4. OVEREENKOMST, MEERWERK, ONTBINDEN EN ANNULEREN

4.1. De overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant een akkoord via de e-mail stuurt of de offerte online accepteert. Wijzigingen in gesloten overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden gedaan en zijn pas geldig wanneer deze door VirtueelVlammen en de klant zijn geaccepteerd.

4.2. Na het sluiten van de overeenkomst zal VirtueelVlammen binnen de afgesproken termijn starten met de werkzaamheden. Als de klant het aanbod elektronisch heeft geaccepteerd, bevestigt VirtueelVlammen de acceptatie van het aanbod.

4.3. VirtueelVlammen mag naar eigen inzicht bepaalde werkzaamheden uit laten voeren door derden of zich laten ondersteunen zonder dat de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld dient te worden.

4.4. Als VirtueelVlammen door onvoorziene omstandigheden, die op het moment van het opstellen van het aanbod nog niet bekend waren, meer werk moet uitvoeren dan is overeengekomen in het aanbod, mag VirtueelVlammen de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening brengen.

4.5. Wanneer door meerwerk het tijdstip van (af)levering wijzigt, stelt VirtueelVlammen de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

4.6. Een online strategie- of brainstormsessie kan tot 24 uur vóór het geplande aanvangstijdstip eenmalig kosteloos worden verplaatst. Bij een no-show of indien de klant meer dan 15 minuten te laat verschijnt zonder voorafgaande schriftelijke kennisgeving, wordt de sessie alsnog opnieuw ingepland en is VirtueelVlammen gerechtigd hiervoor een aanvullend bedrag in rekening te brengen. Indien de sessie onderdeel uitmaakt van een aanbod met een vaste prijs, wordt deze niet gecrediteerd bij een no-show of niet-tijdige annulering. Het in rekening brengen van een aanvullend bedrag is ter beoordeling van VirtueelVlammen.

4.7. Indien een losse marketingstrategie sessie eerst wordt verplaatst en vervolgens wordt geannuleerd, is de klant verplicht om het volledige overeengekomen bedrag te voldoen.

4.8. In geval van tussentijdse beëindiging door de klant, om andere redenen dan overmacht of een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van VirtueelVlammen, blijft de klant gehouden tot betaling van het volledige overeengekomen bedrag voor de betreffende diensten. Reeds gedane betalingen worden in dat geval niet gerestitueerd.

4.9. Wanneer de klant reeds geplande werkzaamheden voor aanvang wil annuleren, is dit alleen schriftelijk mogelijk en is de klant verplicht om een vergoeding voor de gereserveerde tijd te betalen:

- annulering tot 30 dagen voor aanvang werkzaamheden: 50% van het in het aanbod overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 30 dagen voor aanvang werkzaamheden: 65% van het in het aanbod overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 14 dagen voor aanvang werkzaamheden: 75% van het in het aanbod overeengekomen bedrag;
- annulering binnen 7 dagen voor aanvang of wanneer de klant niet op het overeengekomen tijdstip voor de sessie/foto- en/of videoreportage aanwezig is, zal 100% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht worden.

4.10. In aanvulling op artikel 4.8 en 4.9 is de klant in ieder geval verplicht om de kosten voor ingekochte materialen en/of ingehuurde derden te vergoeden.

4.11. Het door de klant geaccepteerde aanbod, eventueel gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van beide partijen en vervangen alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken.

4.12. Na akkoord op de offerte dient binnen 3 maanden gestart te worden met de overeengekomen werkzaamheden. Indien de klant VirtueelVlammen niet binnen 3 maanden in de gelegenheid stelt met de werkzaamheden te beginnen, is VirtueelVlammen gerechtigd de opdracht eenzijdig te beëindigen. De aanbetsaling wordt niet aan de klant geretourneerd en de restantbetaling komt te vervallen.

4.13. In aanvulling op artikel 4.12 zal VirtueelVlammen de klant binnen de opdracht maximaal 3 keer herinneren om de benodigde input aan te leveren. Indien de klant hier geen gehoor aan geeft, is VirtueelVlammen gerechtigd de opdracht eenzijdig te beëindigen.

ARTIKEL 5. UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

5.1. Iedere overeenkomst tussen VirtueelVlammen en de klant is een inspanningsverplichting waarbij VirtueelVlammen de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid

en vakmanschap. VirtueelVlammen kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat niet aan de verwachtingen van de klant voldoet. Het creëren van beelden is een uiting van creativiteit, smaak en eigenheid. Zodra de klant akkoord gaat met het aanbod van VirtueelVlammen, gaat de klant ook akkoord met de aanpak en stijl die VirtueelVlammen hanteert. VirtueelVlammen heeft het recht om de inhoud van haar dienstverlening, voor zover hier niets expliciet door de klant over is gemeld, naar eigen technisch en creatief inzicht uit te voeren.

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

5.3. In sommige gevallen is VirtueelVlammen bevoegd een naamsvermelding te plaatsen in/op geleverde producten en/of diensten. Het is de klant niet toegestaan deze naamsvermelding te verwijderen, behalve als anders is overeengekomen.

5.4. In aanvulling op artikel 5.3 is VirtueelVlammen, na voorafgaande toestemming van de klant, bevoegd om voor promotionele doeleinden, zoals een portfolio of referenties, de bedrijfsnaam van de klant op de website en/of social media kanalen te publiceren. Daarnaast mag VirtueelVlammen geanonimiseerde casestudies, resultaten, screenshots en ervaringen uit de samenwerking gebruiken voor promotie- en marketingdoeleinden, zonder daarbij de naam of andere identificerende gegevens van de klant te vermelden.

5.5. De klant is verplicht om alle informatie die nodig is voor de uitvoering van de werkzaamheden, zoals persoons- en bedrijfsgegevens en informatie over of met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en relevante informatie waar VirtueelVlammen om verzoekt, tijdig aan VirtueelVlammen beschikbaar te stellen. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van deze gegevens, ook als ze van derden afkomstig zijn. Bovendien moet de klant, indien nodig, beschikken over een geldige gebruikslicentie.

5.6. De klant vrijwaart VirtueelVlammen voor aanspraken van derden met betrekking tot de geldige gebruikslicentie uit artikel 5.5.

5.7. Als de klant de gegevens uit artikel 5.5 niet of niet-tijdig aan VirtueelVlammen beschikbaar stelt en de uitvoering van de werkzaamheden daardoor vertraging oploopt, komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant. Daarnaast mag VirtueelVlammen besluiten de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de benodigde gegevens zijn ontvangen en VirtueelVlammen weer beschikbaar is om de werkzaamheden uit te voeren. VirtueelVlammen is niet aansprakelijk voor vertragingen of het niet halen van deadlines en/of opleverdata die hierdoor ontstaan.

5.8. VirtueelVlammen behoudt zich het recht voor om aan de klant niet-bewerkbare bestanden te leveren. De klant mag geen wijzigingen aanbrengen aan de geleverde bestanden zoals deze door VirtueelVlammen zijn opgeleverd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

5.9. VirtueelVlammen werkt in beginsel online. Indien de klant wenst om op locatie samen te werken of te overleggen, kan dit uitsluitend in overleg met VirtueelVlammen. Eventuele kosten voor het reserveren of gebruiken van een externe locatie zijn voor rekening van de klant.

5.10. VirtueelVlammen behoudt zich het recht voor om, indien de klant content die discriminerende, pornografische, beledigende of bedreigende inhoud bevat aanlevert, de opdracht te weigeren en de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden.

5.11. VirtueelVlammen houdt de klant, voor zover noodzakelijk, op de hoogte van de werkzaamheden en de uitvoering van de diensten.

5.12. Indien het voor de uitvoering van de opdracht nodig is om gebruik te maken van een derde partij, mag VirtueelVlammen deze derde partij inschakelen binnen de kaders van de overeenkomst. Indien hieraan voor de klant extra kosten verbonden zijn, zal VirtueelVlammen hierover vooraf met de klant overleggen.

5.13. VirtueelVlammen is niet aansprakelijk voor fouten en/of gebreken in producten en/of diensten van door of namens de klant ingeschakelde derden, ongeacht of deze door VirtueelVlammen aan de klant zijn geïntroduceerd. De klant dient klachten in verband met de fouten en/of gebreken met de derde partij zelf af te handelen.

5.14. Bestaande logo's en/of andere bestanden die als basis dienen voor de uitvoering van de opdracht, dienen in EPS-formaat of AI-bestand te worden aangeleverd. Indien deze bestandstypen niet beschikbaar zijn, is VirtueelVlammen gerechtigd extra kosten in rekening te brengen op basis van meerwerk om andere bestandsformaten aan te passen.

5.15. VirtueelVlammen geeft geen garanties en is nimmer aansprakelijk voor bereik, conversie, aantal klanten, omzet, views, klikratio's en tijdsbesparingen.

5.16. De klant erkent dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten

afhankelijk zijn van de input van de klant zelf.

5.17. Tijdens het uitvoeren van de diensten kan VirtueelVlammen gebruikmaken van AI als ondersteunend hulpmiddel. In geval van het gebruik van AI worden gegevens van de klant daarin niet verwerkt, tenzij dit uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

5.18. In aanvulling op artikel 5.17 kan VirtueelVlammen AI-ondersteuning gebruiken voor bijvoorbeeld samenvattingen, actielijsten of verslaglegging van gesprekken. Deze inzet dient uitsluitend ter ondersteuning van de dienstverlening en vindt plaats met zorgvuldigheid en menselijke controle. Gegevens worden niet gebruikt voor trainingsdoeleinden van AI-systemen en niet langer bewaard dan noodzakelijk.

5.19. VirtueelVlammen behoudt zich het recht voor opdrachten te weigeren welke binnen 24 uur uitgevoerd moeten worden. De klant is bevoegd om opdrachten bij VirtueelVlammen neer te leggen, maar wanneer VirtueelVlammen niet beschikbaar is, kan de klant hier geen rechten aan ontlelen.

5.20. In aanvulling op artikel 5.19 wordt, wanneer een spoedopdracht wel wordt geaccepteerd, en die dezelfde werkdag dient te worden uitgevoerd, een extra spoedtarief van €75,- ex btw per uur, bovenop de reguliere kosten, in rekening gebracht. VirtueelVlammen is te allen tijde gerechtigd een spoedopdracht te weigeren. De klant kan hier geen rechten aan ontlelen.

5.21. Uit te voeren werkzaamheden en opdrachten dienen door de klant per e-mail, WhatsApp, telefonisch of via een door VirtueelVlammen aangewezen projectmanagementsysteem te worden aangeleverd. Werkzaamheden en opdrachten die op andere wijze worden aangeleverd, hoeven door VirtueelVlammen niet in behandeling te worden genomen.

5.22. Eventuele vertragingen in het proces die ontstaan doordat de klant input, informatie of feedback niet-tijdig aanlevert, kunnen niet aan VirtueelVlammen worden toegerekend en geven de klant geen recht op schadevergoeding, verrekening of ontbinding van de overeenkomst.

5.23. Indien de klant structureel nalatig blijft in het aanleveren van input of feedback, mag VirtueelVlammen de overeenkomst eenzijdig opschorten of beëindigen conform artikel 12 van deze algemene voorwaarden.

5.24. VirtueelVlammen is niet verantwoordelijk voor de werking, beschikbaarheid of wijzigingen in software van derden. Als software van derden niet naar behoren functioneert of niet beschikbaar is, kan dit gevolgen hebben voor de uitvoering van de werkzaamheden. De klant kan VirtueelVlammen hiervoor niet aansprakelijk stellen.

5.25. VirtueelVlammen behoudt zich het recht voor om opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren.

5.26. Indien VirtueelVlammen werkt met een intakeformulier, vragenlijst, briefing of andere voorbereidende input van de klant, dient de klant deze volledig en uiterlijk 2 werkdagen vóór aanvang van de werkzaamheden aan te leveren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien de klant dit niet of niet tijdig doet, is VirtueelVlammen gerechtigd de werkzaamheden uit te stellen. Eventuele gevolgen hiervan voor de planning, oplevering of uitvoering komen voor rekening en risico van de klant.

ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR DE KLANT

6.1. De klant moet zich houden aan de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden.

6.2. De klant is verplicht om wijzigingen in de gegevens zoals genoemd in artikel 5.5. snel aan VirtueelVlammen te melden.

6.3. De klant is verplicht om klachten over de door VirtueelVlammen geleverde diensten en/of producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 dagen na constatering en/of uiterlijk binnen 30 dagen na het afronden van de werkzaamheden of (op)levering van de digitale bestanden, aan VirtueelVlammen te melden. VirtueelVlammen streeft ernaar binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren.

6.4. De klant is verplicht VirtueelVlammen een redelijke termijn te geven om de klacht en/of het geconstateerde gebrek te herstellen. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

6.5. De klant vrijwaart VirtueelVlammen voor aanspraken van derden die voortvloeien uit de door de klant aangeleverde informatie, content, materialen, gebruiksrechten en instructies, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van VirtueelVlammen.

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

6.7. Als VirtueelVlammen inloggegevens, van bijvoorbeeld de website, tools en/of systemen, met de klant deelt, dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. VirtueelVlammen is niet aansprakelijk voor misbruik en/of verlies van de inloggegevens en mag ervan uitgaan dat de klant degene is die inlogt door middel van de met de klant gedeelde inloggegevens.

6.8. Er bestaat geen herroepingsrecht, nu de klant altijd een zakelijke opdrachtgever is.

6.9. De klant is gehouden tot goedkeuring van de door VirtueelVlammen gemaakte ontwerpen en content. Indien er fouten/onjuistheden staan in de ontwerpen en/of content nadat deze zijn goedgekeurd door de klant, kan VirtueelVlammen hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

6.10. Het is de klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen, of door een derde aan te laten brengen, binnen de gemaakte website en de ingerichte marketingsystemen, ontwerpen en/of content zonder voorafgaand overleg met VirtueelVlammen. Indien de klant of een derde toch, en zonder voorafgaand overleg met VirtueelVlammen, wijzigingen aanbrengt is VirtueelVlammen niet verantwoordelijk voor de gevolgen hiervan.

6.11. In aanvulling op artikel 6.10 is de klant verplicht, wanneer hij/zij fouten in werkzaamheden, geplaatste content en/of systemen en/of software ontdekt, te allen tijde eerst per e-mail contact op te nemen met VirtueelVlammen voordat de klant zelf wijzigingen aanbrengt.

6.12. Als er sprake is van een gefaseerde uitvoering of wanneer de klant goedkeuring en/of een kwaliteitscheck dient te geven, mag VirtueelVlammen de uitvoering van de werkzaamheden en/of de oplevertermijn uitstellen/opschuiven tot het moment dat de klant zijn/haar goedkeuring heeft gegeven. Deze goed- of afkeuring dient binnen 14 dagen plaats te vinden. Indien de klant het werk niet afkeurt, gaat VirtueelVlammen ervan uit dat het werk is goedgekeurd en wordt de opdracht als afgerond beschouwd.

6.13. VirtueelVlammen maakt in beginsel geen opnames van strategiecalls, meetings of andere gesprekken met de klant, tenzij dit vooraf met de klant is afgestemd. Het is de klant niet toegestaan om gesprekken of sessies zonder voorafgaande toestemming van VirtueelVlammen op te nemen.

ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

7.1. De door VirtueelVlammen te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en wordt in overleg met klant vastgesteld. De door VirtueelVlammen opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de klant. De klant dient de benodigde gegevens en/of materialen uiterlijk 2 werkdagen voor aanvang van de geplande werkzaamheden aan VirtueelVlammen toe te sturen.

7.2. Een door VirtueelVlammen vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt VirtueelVlammen niet van rechtswege in verzuim.

7.3. Bij overschrijding van de levertermijn met meer dan 30 dagen, komt de klant de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien VirtueelVlammen, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

7.4. De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door VirtueelVlammen mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 5.5.

7.5. Indien de klant niet of niet tijdig de benodigde gegevens aan VirtueelVlammen beschikbaar stelt en daardoor de uitvoering van de opdracht vertraging oploopt, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de opdrachtgever. VirtueelVlammen is tevens niet aansprakelijk voor de vertraging van de uitvoering van de opdracht.

7.6. Aan de leveringsplicht van VirtueelVlammen zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door VirtueelVlammen geleverde zaken een keer aan de klant zijn aangeboden.

7.7. Digitale producten of diensten welke door VirtueelVlammen worden geleverd zijn enkel voor het in de offerte overeengekomen gebruik. De geleverde producten mogen niet worden gebruikt voor commerciële doeleinden of voor andere doeleinden dan in eerste instantie in de offerte is overeengekomen. Indien de klant een ruimer gebruik wenst dan is overeengekomen, dient VirtueelVlammen hier uitdrukkelijk toestemming voor te geven en wordt dit schriftelijk vastgelegd. VirtueelVlammen mag daarvoor een extra vergoeding vragen.

7.8. Als de klant wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht wenst die buiten de scope van het aanbod vallen, wordt dit beschouwd als meerwerk zoals genoemd in artikel 3.9 en artikel 4.4.

ARTIKEL 8. BETALING

8.1. Zodra het aanbod door de klant is geaccepteerd, is ook de verplichting ontstaan tot betaling van het overeengekomen tarief.

8.2. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn, behalve als er andere afspraken zijn gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

8.3. Facturen met betrekking tot losse marketingstrategie sessies dienen voldaan te zijn vóór aanvang van de sessie.

8.4. VirtueelVlammen biedt de klant de mogelijkheid om in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. Indien de termijnbetaling(en) niet-tijdig worden voldaan, is VirtueelVlammen bevoegd de werkzaamheden uit te stellen en/of e-mail campagnes te deactiveren tot de betalingsachterstand is ingelopen.

8.5. Indien betaling plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant, vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer of een stornering, dan is de klant €15,00 administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso.

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

8.7. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, verplicht tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- bedragen.

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

8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft VirtueelVlammen het recht de uitvoering van de werkzaamheden of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan, zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor de klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.10. De klant kan bezwaren tegen de door VirtueelVlammen verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan VirtueelVlammen kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal VirtueelVlammen een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.11. Alle door VirtueelVlammen geleverde digitale producten blijven eigendom van VirtueelVlammen totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan VirtueelVlammen zijn betaald.

ARTIKEL 9. INTELLECTUEEL EIGENDOM & GEBRUIKSRECHTEN

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle geleverde diensten, producten, documentatie en/of materialen berusten bij VirtueelVlammen tenzij anders is overeengekomen. Het is de klant in geen enkel geval toegestaan de geleverde diensten, producten, presets, documentatie en/of materialen te verveelvoudigen, doorverkopen, openbaar te maken en/of aan derden ter beschikking te stellen, behalve als schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De intellectuele eigendomsrechten op door VirtueelVlammen ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusief eigendom van VirtueelVlammen tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.3. VirtueelVlammen is niet verantwoordelijk voor de informatie en/of content die via de klant met VirtueelVlammen wordt gedeeld of ter beschikking is gesteld. Indien de door de klant aangeleverde informatie en/of content op een manier inbreuk maakt op rechten van derden en/of in strijd is met de geldende wet- en regelgeving, zal de klant VirtueelVlammen vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden eisen als gevolg van dit handelen van de klant.

9.4. Iedere handeling die in strijd is met dit artikel wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht waarbij VirtueelVlammen recht heeft op een vergoeding ter hoogte van minimaal tweemaal de door VirtueelVlammen gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

9.5. De klant krijgt na levering van de digitale bestanden en/of content een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie voor het overeengekomen gebruik. Deze licentie ziet uitsluitend op normaal gebruik

binnen het kader van de opdracht en sluit bewerkingen aan de geleverde bestanden uit, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De klant krijgt geen toegang tot het bron-, ontwerp- en/of montagebestand, tenzij uitdrukkelijk anders is afgesproken.

9.6. Content die door VirtueelVlammen is ontwikkeld en reeds is gepubliceerd op kanalen van de klant mag na beëindiging van de overeenkomst online blijven staan. Het is de klant niet toegestaan deze content opnieuw te gebruiken, bewerken of inzetten voor nieuwe uitingen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van VirtueelVlammen.

ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

10.1. De klant is en blijft zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren of toepassen van strategische adviezen en aanbevelingen die door VirtueelVlammen worden gegeven maar buiten de scope van de opdracht vallen. Voor werkzaamheden die binnen de scope van de opdracht vallen, draagt VirtueelVlammen de verantwoordelijkheid voor een vakkundige uitvoering conform artikel 5.1. Daarnaast erkent de klant dat eventueel resultaat niet direct zicht- en meetbaar zal zijn en dat eventuele resultaten afhankelijk zijn van de inzet van de klant. VirtueelVlammen is niet verantwoordelijk voor het al dan niet behalen van specifieke resultaten waaronder maar niet uitsluitend bereik, conversiepercentages, klikratio's, omzetstijgingen of andere marketingresultaten. Het behalen van dergelijke resultaten is mede afhankelijk van factoren buiten de invloedssfeer van VirtueelVlammen.

10.2. Indien VirtueelVlammen op enige wijze aansprakelijk wordt gesteld voor schade, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot de vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal het overeengekomen tarief voor de betreffende diensten. Dit bedrag is te allen tijde maximaal het bedrag wat de verzekering aan VirtueelVlammen uitkeert. Als er sprake is van een duurovereenkomst, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het bedrag van de door de klant betaalde facturen in de periode dat de schade is ontstaan.

10.3. De klant heeft pas recht op een schadevergoeding als de klant VirtueelVlammen heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant VirtueelVlammen een redelijke termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen. Alleen wanneer VirtueelVlammen niet heeft voldaan aan herstel en/of nakoming, heeft de klant mogelijk recht op een schadevergoeding. Als de nakoming en/of het herstel blijvend onmogelijk is, geldt het vereiste van een ingebrekestelling niet.

10.4. In aanvulling op artikel 10.2 is VirtueelVlammen alleen aansprakelijk voor directe schade zoals de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, eventuele redelijke kosten die de klant moet maken om de schade te laten herstellen en redelijke kosten die gemaakt dienen te worden ter voorkoming of beperking van de schade voor zover de klant kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

10.5. VirtueelVlammen is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de kant van VirtueelVlammen.

10.6. VirtueelVlammen is in ieder geval nooit aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade zoals gemiste besparingen, misgelopen winst, kosten voor juridische bijstand, verlies van klanten, herstelkosten, schade door bedrijfsstagnatie en voor schade ontstaan door verlies van de gegevens uit artikel 5.5 bij het uitvoeren van de werkzaamheden of wanneer VirtueelVlammen is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

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

10.8. VirtueelVlammen is niet aansprakelijk voor de wijze waarop de klant adviezen, informatie of content toepast, interpreteert of inzet binnen zijn/haar onderneming.

10.9. VirtueelVlammen is niet verantwoordelijk voor het opstellen, controleren of aanleveren van juridische documenten, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

10.10. VirtueelVlammen aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor stockphoto's en/of andere foto's/content die door de klant wordt aangeleverd, maar waarvan de klant geen geldige gebruikslicentie kan tonen.

10.11. VirtueelVlammen is geen vergoeding van schade verplicht als het gaat om incidentele verwerking van een visueel werk, dat aan een derde toebehoort, als dat onderdeel is van ondergeschikte betekenis in een door VirtueelVlammen opgeleverd digitaal bestand.

10.12. VirtueelVlammen is nooit aansprakelijk voor de bereikbaarheid van de te gebruiken kanalen en de accounts van de klant. Indien een social media account wordt geblokkeerd door het platform zelf, zal VirtueelVlammen

alles doen wat in haar macht ligt om het account te laten deblokkeren maar kan nooit aansprakelijk zijn voor de blokkade zelf.

10.13. VirtueelVlammen kan niet garanderen dat de te gebruiken platformen altijd en overal te bereiken zijn en aanvaard geen aansprakelijkheid voor het tijdelijk niet bereikbaar zijn van de kanalen en het daardoor niet kunnen uitvoeren van haar werkzaamheden.

10.14. VirtueelVlammen is nimmer aansprakelijk voor acties die de klant op zijn/haar online kanalen uitvoert en de gevolgen daarvan waardoor het account kan worden geblokkeerd.

10.15. VirtueelVlammen is niet aansprakelijk voor hacks, beveiligingsincidenten of ongeautoriseerde toegang tot accounts van de klant. VirtueelVlammen adviseert de klant nadrukkelijk om gebruik te maken van sterke wachtwoorden en, waar mogelijk, tweefactor authenticatie.

10.16. VirtueelVlammen kan nimmer verantwoordelijk worden gehouden voor wijzigingen in algoritmes, beleidsregels of functionaliteiten van social media platformen die van invloed zijn op bereik, zichtbaarheid of resultaten.

ARTIKEL 11. ONDERBREKING VAN DE DIENSTEN EN OVERMACHT

11.1. VirtueelVlammen is niet gehouden aan de verplichting tot het uitvoeren van de werkzaamheden als de nakoming ervan onmogelijk is geworden door overmacht. Onder overmacht wordt een situatie verstaan waarin partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen en overheidsmaatregelen.

11.2. Indien zich een situatie zoals genoemd in

artikel 11.1 voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de werkzaamheden tijdelijk niet uitgevoerd kunnen worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie samen naar een oplossing. Indien de overmacht meer dan 90 dagen heeft geduurd, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

11.3. VirtueelVlammen is bij het uitvoeren van de werkzaamheden in sommige gevallen afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden waar VirtueelVlammen geen invloed op kan uitoefenen. VirtueelVlammen kan daarom niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in geval van een situatie waarbij de schade te wijten is aan een derde partij waarmee VirtueelVlammen een overeenkomst is aangegaan.

11.4. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.

ARTIKEL 12. DUUR OVEREENKOMST EN BEËINDIGING EN ANNULERING

12.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, behalve als uit het aanbod anders voortvloeit of als partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

12.2. De klant kan de overeenkomst niet tussentijds opzeggen, behalve als dit expliciet is toegestaan.

12.3. Beide partijen mogen de overeenkomst alleen ontbinden als de andere partij na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling niet aan de verplichtingen voldoet. In ieder geval moet er een redelijke termijn zijn gesteld om de tekortkoming te herstellen.

12.4. In uitzondering op artikel 12.3. kan VirtueelVlammen de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving direct geheel of gedeeltelijk beëindigen als zich een dringende reden voordoet waaronder in ieder geval wordt begrepen dat:

- surseance van betaling aan de klant is verleend;
- het faillissement van de klant is uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat de klant niet aan de betalingsverplichting kan (blijven) voldoen en terugkerende betalingsproblemen;
- de klant handelt in strijd met de openbare orde, goede zeden en/of wet- en regelgeving;
- de klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- de klant handelt in strijd met een verplichting die voortkomt uit de overeenkomst;
- de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk al dan niet per aangetekend schrijven en redelijke richtlijnen en/of aanwijzingen van VirtueelVlammen negeert;
- er voor VirtueelVlammen aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat VirtueelVlammen zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een vertrouwensbreuk met de klant,

om de werkzaamheden uit te voeren.

12.5. VirtueelVlammen zal, indien de overeenkomst wordt beëindigd vanwege een situatie uit artikel 12.4 het resterende bedrag voor de nog niet uitgevoerde werkzaamheden aan de klant retourneren maar nooit verplicht zijn om een schadevergoeding aan de klant te betalen.

12.6. Als VirtueelVlammen op het moment van de beëindiging zoals genoemd in dit artikel al betalingen met betrekking tot de reeds uitgevoerde werkzaamheden heeft ontvangen, zullen deze betalingen niet met terugwerkende kracht worden terugbetaald. Daarnaast blijven bedragen die VirtueelVlammen vóór de ontbinding aan de klant heeft gefactureerd nog steeds verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

ARTIKEL 13. AANVULLENDE BEPALINGEN: ABONNEMENTEN CONTENT CREATIE EN/OF SOCIAL MEDIA BEHEER

13.1. VirtueelVlammen biedt verschillende abonnementen aan tegen een vaste vergoeding, zoals overeengekomen in de offerte of overeenkomst van opdracht. De betalingsfrequentie wordt daarin nader bepaald.

13.2 Het abonnement heeft de looptijd zoals overeengekomen in de offerte en/of overeenkomst van opdracht.

13.3. Bij gedeeltelijke afname of tussentijdse beëindiging door de klant vindt geen restitutie van de factuur plaats. Bij tussentijdse ontbinding van een abonnement blijft de klant onverminderd gehouden tot betaling van de volledige overeengekomen bedragen betreffende het abonnement.

13.4. VirtueelVlammen houdt een registratie bij. Indien de klant meer werkzaamheden wenst af te nemen dan opgenomen is in het abonnement, worden deze werkzaamheden in rekening gebracht op basis van nacalculatie en aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief van VirtueelVlammen.

13.5 Niet-gebruikte content kan niet meegenomen worden naar de volgende maand.

13.6. Indien de klant het abonnement met VirtueelVlammen wenst op te zeggen, dient de klant zijn/haar opzegging via de e-mail aan VirtueelVlammen kenbaar te maken. Opzeggingen via andere kanalen worden niet in behandeling genomen.

13.7. VirtueelVlammen mag de tarieven van het abonnement op ieder moment wijzigen. VirtueelVlammen stelt de klant hiervan minimaal 30 dagen voor de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk op de hoogte. Als de klant niet akkoord gaat met de tariefwijziging, mag de klant het abonnement opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt.

13.8. De klant mag een lopend abonnement tussentijds upgraden naar een uitgebreider abonnement. De wijziging gaat in op het moment dat VirtueelVlammen de upgrade schriftelijk bevestigt. Het hogere tarief wordt vanaf dat moment naar rato in rekening gebracht.

13.09. Een downgrade naar een beperkter abonnement is in beginsel alleen mogelijk tegen het einde van de overeengekomen abonnementsduur, tenzij VirtueelVlammen schriftelijk anders bevestigt.

13.10. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een downgrade tussentijds plaatsvindt, heeft de klant geen recht op restitutie van reeds betaalde bedragen of verrekening van prijsverschillen.

13.11. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, blijft bij een wijziging van het abonnement de oorspronkelijke contractduur van kracht.

13.12. VirtueelVlammen is gerechtigd een verzoek tot wijziging van het abonnement te weigeren indien dit naar haar oordeel organisatorisch, technisch of financieel niet haalbaar is.

ARTIKEL 14. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

14.1. Als de klant in de opdracht bepalingen en/of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden, dan zijn deze bepalingen en/of voorwaarden alleen bindend als VirtueelVlammen deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

14.2. VirtueelVlammen spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik door derden. Zie hiervoor ook de privacyverklaring.

14.3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij met betrekking tot de

overeenkomst en de werkzaamheden hebben verkregen. Informatie is vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt aangegeven of als dat blijkt uit redelijkheid en billijkheid.

14.4. Indien VirtueelVlammen in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontlelen.

14.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worden overgedragen als VirtueelVlammen daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

14.6. Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

14.7. Partijen zullen eventuele conflicten eerst samen proberen op te lossen voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.

14.8. Alle conflicten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin VirtueelVlammen is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaalt.

Versie: juli 2026