

Algemene Voorwaarden – Bente Online

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten die door Bente Online worden aangeboden. Door een offerte te accepteren en gebruik te maken van onze diensten, geef je aan dat je alle voorwaarden hierin hebt gelezen, begrepen en er mee akkoord gaat.

Versie: [06-06-2022]

1. Definities

- 1.1 Bente Online:** Het bedrijf geregistreerd in overeenstemming met het Nederlands recht, gevestigd te Margrietlaan 5, 6713 PK Ede, onder het KvK-nummer 80492037 en BTW-nummer NL003447529B90 (ook genoemd **wij** of **ons**).
- 1.2 Diensten:** De diensten geleverd door Bente Online, zoals social mediamanagement (Artikel 5), social media coaching, grafische vormgeving zoals het maken van bijvoorbeeld flyers, of andere social media-gerelateerde diensten overeengekomen met een Klant.
- 1.3 Intellectuele Eigendomsrechten:** Alle rechten op octrooien, handelsmerken, dienstmerken, geregistreerde ontwerpen, auteursrechten, databankrechten, knowhow, rechten op modellen en uitvindingen en rechten van een soortgelijke aard die nu of in de toekomst bestaan.
- 1.4 Klant:** Onder de Klant wordt verstaan de persoon of het bedrijf die een traject met Bente Online aangaat of andere Diensten afneemt onder deze Algemene Voorwaarden (ook genoemd **jij** of **jou(w)**).
- 1.5 Klant Materiaal:** Dit betekent alle materialen, inclusief maar niet beperkt tot graphics, tekst, foto's, of posts die de Klant aan Bente Online verstrekt voor gebruik bij de Diensten.
- 1.6 Offerte:** De Offerte is een schriftelijk overzicht van de Diensten die Bente Online zal leveren aan de Klant en de bedragen die de Klant hiervoor zal betalen.
- 1.7 Overeenkomst:** De Overeenkomst is een juridisch bindende overeenkomst voor de uitvoering van de Diensten die wordt aangegaan op het moment dat de Klant een offerte en de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden accepteert.

2. Algemene bepalingen

- 2.1** Alleen deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de Overeenkomst die wordt gesloten tussen Bente Online en de Klant.
- 2.2** Deze Algemene Voorwaarden worden beschikbaar gemaakt aan jou voordat de Diensten worden uitgevoerd. Het schriftelijk accepteren van een Offerte van Bente Online betekent dat je de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden onvoorwaardelijk accepteert.
- 2.3** Als er in een Offerte uitdrukkelijk wordt afgeweken van deze Algemene Voorwaarden, heeft wat er in de Offerte staat voorrang op deze Algemene Voorwaarden.
- 2.4** Door jouw gehanteerde voorwaarden die in strijd zijn met deze Algemene Voorwaarden worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing op de Overeenkomst tussen Bente Online en de Klant.
- 2.5** Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn, blijven de overige Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. Wij zullen nieuwe bepalingen opstellen ter vervanging van de nietige bepalingen, waarbij de strekking van de oorspronkelijke bepalingen zoveel mogelijk in acht zal worden genomen.
- 2.6** Wij zijn bevoegd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zijn automatisch en direct van toepassing op nieuwe overeenkomsten. Voor bestaande Overeenkomsten komen nieuwe Algemene Voorwaarden alleen van kracht indien je hier schriftelijk mee akkoord gaat, of indien de je 30 dagen na kennisgeving van de wijziging gebruik blijft maken van de Diensten.
- 2.7** Behalve waar aangevuld door aanvullende voorwaarden of policies, bevatten deze Algemene Voorwaarden de volledige juridische overeenkomst tussen Bente Online en de Klant en vervangen alle eerdere of schriftelijke en/of mondelinge afspraken of overeenkomsten met betrekking tot de Diensten.
- 2.8** In de Privacy Policy kun je meer lezen over hoe wij omgaan met jouw persoonlijke gegevens.

3. Offertes en totstandkoming Overeenkomst

- 3.1** Offertes zijn gedurende 30 dagen na offertedatum geldig. Offertes en/of aanbiedingen die door ons worden gedaan zijn vrijblijvend en herroepelijk. Offertes en/of aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige Overeenkomsten.
- 3.2** Een Offerte bevat een omschrijving van de te verrichten Diensten en zal voldoende gedetailleerd zijn om een correcte beoordeling van de Diensten mogelijk te maken.
- 3.3** Wij kunnen niet aan een Offerte of aanbieding worden gehouden indien je redelijkerwijs kan begrijpen dat de Offerte of aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een vergissing of verschrijving bevat.
- 3.4** Offertes en/of aanbiedingen kunnen wijzigingen ondergaan door een onvoorziene verandering in de Diensten. Bij meerwerk wordt altijd eerst een prijsherziening overeengekomen alvorens aanvang van deze Diensten.
- 3.5** Je dient ons te informeren over omstandigheden of veranderingen die het verloop en/of uitvoering van de Diensten kunnen beïnvloeden wanneer deze niet of onjuist op de Offerte opgenomen staan.

4. Uitvoering Overeenkomst

- 4.1** Bente Online zal te allen tijde een onafhankelijke contractant zijn en de activiteiten en werkmethoden Bente Online worden enkel door ons bepaald.
- 4.2** De opdracht onder deze Overeenkomst is wederzijds niet-exclusief, dat wil zeggen dat wij op elk moment aan andere klanten diensten kunnen verlenen die hetzelfde zijn als of vergelijkbaar zijn met de Diensten en jij andere contractanten kan inschakelen om diensten te verlenen die gelijk zijn aan of vergelijkbaar zijn met de Diensten.
- 4.3** Wij hebben het recht om een Overeenkomst niet aan te gaan, om welke reden dan ook.
- 4.4** Wij zullen de Diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Echter bevat iedere Overeenkomst voor ons slechts inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen. We geven dan ook geen garantie af over een bepaald resultaat van onze Diensten.

- 4.5 Wij hebben het recht om wijzigingen aan te brengen in de Diensten voor zover nodig om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving of soortgelijke vereisten, of die de aard of de kwaliteit van de Diensten niet wezenlijk beïnvloeden.
- 4.6 Wanneer er online meetings plaatsvinden via (video)call, hebben wij het recht om deze sessies op te nemen. Zulke opnames zijn alleen voor jouw gebruik voor de Klant en mogen niet worden gedeeld met derden of (commercieel) geëxploiteerd op enige manier.

5. Social Media Management

- 5.1 De voorwaarden onder dit Artikel 5 zijn van specifiek en enkel toepassing indien social mediamanagement een van de overeengekomen Diensten is.
- 5.2 Wij hebben de toegangsgegevens nodig voor de overeengekomen socialemediaplatforms om de management-Diensten te kunnen leveren. Je machtigt ons hierbij om de bovengenoemde toegangsgegevens uitsluitend te gebruiken voor het leveren van de management-Diensten.
- 5.3 Indien vooraf overeengekomen zullen we eens per 4 weken een afspraak inplannen om de management-Diensten virtueel te bespreken om te kijken naar de voortgang en de resultaten voor de voorafgaande periode en de strategie voor de komende periode.
- 5.4 Voor management-Diensten gaan we een Overeenkomst aan waarbij je 4-wekelijks een betaling dient te voldoen. Binnen deze 4 weken zullen wij het aantal sociale media posts verzorgen zoals vooraf door ons samen overeengekomen.
- 5.5 We hebben jouw input of feedback nodig voorafgaand aan de publicatie van een post. Wanneer we om feedback vragen dien je binnen 5 werkdagen deze feedback te geven. Als je deze deadline mist lopen de management-Diensten mogelijk vertraging op. Het is niet onze verantwoordelijkheid als we door langzame of gebrekkige communicatie door jou bepaalde deadlines missen of het afgesproken aantal posts per 4 weken niet halen.
- 5.6 Eventuele opgelopen vertraging door het niet aanleveren van input, feedback of materiaal is volledig jouw risico. Bente Online accepteert geen enkele aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid hiervoor. De afgesproken maandelijkse Diensten die wij door deze vertraging niet kunnen leveren kunnen niet worden meegenomen naar een volgende maand (tenzij wij hiervoor toestemming hebben gegeven). Jouw betalingsverplichting zal

doorlopen zoals overeengekomen, ongeacht of Diensten niet kunnen worden geleverd als gevolg door jou veroorzaakte vertraging.

6. Jouw verplichtingen

- 6.1** Het is jouw verantwoordelijkheid dat alle gegevens en Klant Materiaal waarvan wij aangeven dat je het moet aanleveren, of waarvan je redelijkerwijs kunt begrijpen dat deze nodig zijn voor de uitvoering van de Diensten, tijdig, volledig, en naar juistheid aan ons worden verstrekt.
- 6.2** Wanneer je gegevens en Klant Materiaal niet tijdig aan ons levert, of wanneer het Klant Materiaal niet bruikbaar is, hebben wij het recht om de uitvoering van de Overeenkomst tijdelijk op te schorten en/of de extra kosten die uit de vertraging voortvloeien aan de Klant in rekening te brengen.
- 6.3** Wanneer de het voor de Diensten nodig is om online meetings of een andere (bel)afpraak te maken, dien je het zo snel mogelijk aan ons te melden wanneer je op een afgesproken tijd en/of datum niet kunt deelnemen. Bij het niet tijdig (uiterlijk 24 uur van tevoren) annuleren van een afspraak zonder geldige reden (zoals ziekte, overmacht, of een noodgeval) zal de sessie komen te vervallen of kunnen wij extra kosten in rekening brengen voor het verplaatsen.

7. Betaling en betalingsvoorwaarden

- 7.1** Als je een Offerte schriftelijk accepteert ga je automatisch de daarop overeengekomen betalingsverplichting aan. Op elke Offerte zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing (tenzij anders overeengekomen).
- 7.2** Alle genoemde bedragen op de Offerte of op een andere locatie betreffen bedragen in euro's en worden weergegeven inclusief en exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 7.3** Betalingen geschieden zonder enig beroep op opschorting of verrekening door overschrijving van het verschuldigde bedrag zoals overeengekomen op de Offerte.
- 7.4** Zodra wij een factuur sturen aan jou dient deze factuur betaald te worden binnen 14 dagen van de datum vermeld op de factuur. Indien deze termijn van 14 dagen wordt overschreden ben je van rechtswege in verzuim. Wij zullen jou een aanmaning sturen om je aan de betaling te herinneren.

- 7.5** Blijf je in gebreke 14 dagen na aanmaning, dan zullen wij tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor jouw rekening. Je bent in dit geval naast de hoofdsom tevens de maximale wettelijke (handels)rente (2% voor consumenten, 8% voor bedrijven), (buiten)gerechtelijke (incasso)kosten en mogelijk overige schade verschuldigd aan ons.
- 7.6** Indien je een consument bent (e.g. geen bedrijf), zullen de Diensten zijn onderworpen aan de EU-wetgeving voor verkoop op afstand. Je hebt in dit geval recht op een herroepingstermijn van 14 dagen vanaf de dag dat je de Overeenkomst aangaat. Gedurende de herroepingstermijn van 14 kun je de Overeenkomst kosteloos annuleren. Indien de volledige overeengekomen Diensten al zijn geleverd binnen de 14 dagen heb je geen recht op herroeping. Indien slechts een deel van de Diensten al is geleverd tijdens de 14 dagen bedenktijd, heb je slechts recht op restitutie voor Diensten die nog niet geleverd zijn op het moment van herroeping. Geleverde Diensten worden niet vergoed onder dit Artikel. Digitaal materiaal zoals e-books die reeds zijn aangeleverd door ons wordt ook beschouwd als een geleverde Dienst en wij zijn gerechtigd hier een redelijk bedrag voor in te houden op de restitutie.
- 7.7** Indien je als consument het herroepingsrecht van Artikel 5.7 uitoefent, zullen we de restitutie voldoen via de betaalwijze die oorspronkelijk door de Klant was gebruikt.

8. Intellectueel Eigendom

- 8.1** Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behouden wij alle Intellectuele Eigendomsrechten op door ons gemaakte werken (de **Werken**). Dit betekent dat alle afbeeldingen, teksten, foto's, video's, digitaal materiaal, specificaties, ontwerpen, concepten, formulieren illustraties, designs etc. daarom volledig eigendom blijven van Bente Online.
- 8.2** De bovengenoemde elementen die deel uitmaken van de Werken van Bente Online mogen niet worden vermenigvuldigd, gereproduceerd of gewijzigd zonder schriftelijke toestemming van Bente Online.
- 8.3** Eventuele ideeën die ontstaan door de samenwerking tussen de Klant en Bente Online vallen niet onder de beschermde Werken en je bent vrij om alle bedachte ideeën in de praktijk te brengen.
- 8.4** Je krijgt hierbij een gelimiteerde, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare licentie van Bente Online voor het gebruik van auteursrechtelijk beschermde Werken van Bente Online. Deze licentie is slechts geldig zolang de Klant aan

de financiële verplichtingen voldoet. Werken mogen alleen gebruikt worden zoals aangegeven door Bente Online. Alleen templates mogen worden bewerkt en geplaatst op het sociale media-account van de Klant.

- 8.5** Indien de Overeenkomst tussen ons wordt beëindigd of afloopt dient de Klant eventuele templates en/of ander invulling materiaal die door Bente Online beschikbaar worden gesteld alleen te gebruiken tegen betaling, op voorwaarden die door Bente Online mogen worden gesteld. Indien de Klant deze betaling al heeft voldaan is de Klant vrij om dit materiaal te gebruiken.

9. Aansprakelijkheid

- 9.1** Bente Online is niet aansprakelijk voor mogelijke schade ontstaan door uitvoering van de Overeenkomst, zowel door haarzelf als door derden, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Bente Online, mits aangetoond door de Klant.
- 9.2** Indien er sprake is van aansprakelijkheid van Bente Online, is deze uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Voor indirecte en/of gevolgschade is Bente Online niet aansprakelijk. De aansprakelijkheid van Bente Online is beperkt tot (a) de maximale waarde van de Overeenkomst indien er sprake is van een eenmalige betalingen onder de Overeenkomst of (b) de waarde van de Overeenkomst over de laatste 2 maanden wanneer er sprake is van maandelijks terugkerende betalingen onder de Overeenkomst.
- 9.3** De Klant zal Bente Online volledig schadeloos stellen voor alle aansprakelijkheden, kosten en uitgaven van welke aard dan ook, die voortkomen uit (a) een schending van deze Algemene Voorwaarden door de Klant, als gevolg van de levering van de Diensten in overeenstemming met de Bestelling, (b) de inhoud van het Klant Materiaal met betrekking tot vorderingen of procedures tegen ons wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten of andere eigendomsrechten van derden, of wegens schending van vertrouwelijkheid of contract.
- 9.4** Geen van ons beiden is aansprakelijk voor enige tekortkoming of vertraging bij het uitvoeren van hun verplichtingen wanneer een dergelijke tekortkoming of vertraging het gevolg is van een oorzaak die buiten de redelijke controle van een van ons ligt ("**overmacht**"). Dergelijke oorzaken omvatten, maar zijn niet beperkt tot: stroomuitval, uitval van internetproviders, vakbondsacties, burgerlijke onrust, brand, overstroming, stormen, aardbevingen, terrorisme, oorlogshandelingen, overheidsacties of een andere soortgelijke gebeurtenis of omstandigheid.

10. Geheimhouding

- 10.1** Bente Online zal alle informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van de Klant of van een andere bron ontvangt vertrouwelijk behandelen. Vertrouwelijke informatie betekent in elk geval datgene wat niet publiekelijk bekend is, of waarvan de Klant aangeeft dat deze informatie vertrouwelijk is. In elk geval alle wachtwoorden, accountgegevens en bedrijfsgegevens van de Klant zijn vertrouwelijke informatie.
- 10.2** Er rust ook een geheimhoudingsplicht op alle materialen die door ons worden verstrekt aan jou onder de Diensten. Dit omvat alle informatie, teksten, digitale materialen (zoals E-books) en audio/video opnames van sessies waar de Klant gebruik van kan maken.

11. Duur en beëindiging Overeenkomst

- 11.1** De Overeenkomst wordt aangegaan voor een bepaalde tijd tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De duur van de Overeenkomst staat op de Offerte.
- 11.2** Bente Online en de Klant kunnen op elk moment gezamenlijk overeenkomen de Overeenkomst op te zeggen onder door nader te bepalen voorwaarden met betrekking tot terugbetaling en afhandeling.
- 11.3** Bente Online mag Overeenkomst met de Klant opzeggen (zonder opgave van reden en/of inachtneming van een opzegtermijn) indien: (i) het faillissement van de Klant wordt uitgesproken; (ii) de Klant zijn eigen faillissement of surséance van betaling aanvraagt; (iii) de Klant geldende wet- of regelgeving schendt, waaronder begrepen (maar niet beperkt tot) wetgeving betrekking hebbende op: strafrechtelijke aansprakelijkheid, bedrog, verduistering, (faillissements-)fraude, omkoping of corruptie; (iv) de Klant onrechtmatig handelt naar Bente Online of deze Algemene Voorwaarden schendt; of (v) indien een wijziging in de omstandigheden van de samenwerking plaatsvindt waardoor de Diensten niet uitgevoerd kunnen worden.
- 11.4** De Klant mag de Overeenkomst opzeggen, voor welke reden dan ook, door Bente Online 4 weken van tevoren schriftelijke kennisgeving te geven.
- 11.5** (Met uitzondering van Artikel 7.6) Het is voor jou uitsluitend toegestaan de Overeenkomst te ontbinden indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming door ons en wij in de gelegenheid zijn gesteld om deze tekortkoming te herstellen na ingebrekestelling (voor ten minste 7 dagen). Deze ontbindbevoegdheid van jou laat onverlet het recht op betaling van de reeds verrichte Diensten door ons.

- 11.6** Bij vroegtijdige beëindiging van de Overeenkomst in overeenstemming met deze Algemene Voorwaarden bieden wij een terugbetaling voor alle Diensten die nog niet zijn geleverd, minus reeds gemaakte redelijke kosten.
- 11.7** Bepalingen in deze Algemene Voorwaarden die uitdrukkelijk of impliciet de beëindiging van een Overeenkomst overleven, blijven onverminderd van kracht.

12. Toepasselijk recht

- 12.1** Op de Overeenkomst tussen Bente Online en Klant en deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 12.2** De Nederlandse rechtbanken zijn bevoegd (in eerste instantie) om van enig geschil tussen Bente Online en Klant kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Bente Online en de Klant zullen altijd eerst proberen om een geschil onderling op te lossen.