



ALGEMENE VOORWAARDEN

Artikel 1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Daisy Friendly Assist*: De eenmanszaak "Daisy Friendly Assist", gevestigd te (6039 BR) Stramproy, aan de Bleekstraat 26, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 93526059 en rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw D. Rijnvos.
2. *Klant*: de natuurlijke of rechtspersoon die aan Daisy Friendly Assist opdracht heeft gegeven tot het leveren van diensten en/of (digitale) producten.
3. *Diensten en/of producten*: alle diensten en/of producten met betrekking tot (online) advisering, begeleiding en administratieve en technische ondersteuning van ondernemers als virtual assistant, met name op het gebied van administratie en boekhouding, e-mailbeheer, het creëren van overzicht in systemen, e-mailmarketing, website onderhoud, online leeromgevingen aanverwante (digitale) producten en/of diensten zoals e-books, templates, handleidingen, cursussen en/of masterclasses. Het voorgaande geldt in de ruimste zin van het woord.
4. *Bescheiden*: alle door partijen aan elkaar ter beschikking gestelde goederen, waaronder (digitale) stukken of gegevensdragers, alsmede alle door Daisy Friendly Assist vervaardigde goederen, waaronder (digitale) stukken of gegevensdragers.
5. *Overeenkomst*: elke schriftelijke afspraak tussen klant en Daisy Friendly Assist tot het leveren van diensten en/of producten door Daisy Friendly Assist ten behoeve van klant.
7. *Schriftelijk*: zowel per briefpost als op digitale wijze, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van het bericht kan worden vastgesteld.
8. *Partijen*: klant en Daisy Friendly Assist gezamenlijk.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, verstrekte adviezen, werkzaamheden, overeenkomsten en andere handelingen welke door Daisy Friendly Assist binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden worden gedaan, verstrekt of aangegaan.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen klant en Daisy Friendly Assist zijn overeengekomen.
3. Indien klant algemene voorwaarden hanteert en daarnaar verwijst, wordt toepasselijkheid daarvan hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien er verschillen zijn tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en de in de overeenkomst gemaakte afspraken, prevaleren de afspraken uit de overeenkomst.
5. Indien enige bepaling, deel uitmakend van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst, nietig zou zijn of vernietigd wordt, zal alleen de betreffende bepaling niet van toepassing zijn en in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert. Voorgaande laat de geldigheid van alle overige bepalingen onverlet.
6. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op handelingen van derden en/of leveranciers die door Daisy Friendly Assist zijn ingehuurd voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.
7. Daisy Friendly Assist heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Daisy Friendly Assist zal klant per e-mail op de hoogte stellen van eventuele wijziging van de algemene voorwaarden. De gewijzigde algemene voorwaarden zullen met ingang van de dag, volgend op de dag van toezending daarvan, van kracht zijn. Klant is verplicht de gewijzigde algemene voorwaarden te accepteren.

8. Waar in deze algemene voorwaarden klant wordt genoemd, zijn behalve deze ook bedoeld diens vertegenwoordigers, gemachtigden, erfgenamen en andere rechtverkrijgenden.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. Alle door Daisy Friendly Assist gedane aanbiedingen en/of offertes zijn vrijblijvend in de zin dat Daisy Friendly Assist het recht heeft een gedaan aanbod uiterlijk binnen vijf dagen na ontvangst van aanvaarding te herroepen. Offertes zijn geldig voor de in de offerte opgenomen termijn. Indien er geen termijn is genoemd, geldt een termijn van 14 dagen. Offertes zijn onder voorbehoud van beschikbaarheid.
2. Aanbiedingen kunnen gebaseerd zijn op de door klant verstrekte gegevens. Indien na offerte blijkt dat de verstrekte gegevens afwijken van de heersende omstandigheden, dan kunnen er geen rechten worden ontleend aan door Daisy Friendly Assist gedane aanbiedingen. Klant staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.
3. Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk en/of digitaal gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
4. Daisy Friendly Assist kan niet aan haar aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de klant, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing, verschrijving, druk-, zet- of typefout bevat.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Daisy Friendly Assist niet tot levering van een deel van de in de aanbieding en/of offerte begrepen zaken en/of tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Wanneer in een offerte wordt gesproken over verschillende fases van een traject, wordt de opdracht gezien als één geheel, welke door klant in zijn geheel wordt aanvaard.
6. Aan bonussen of extra's bij afgenomen diensten of producten kan geen afzonderlijke waarde gehangen worden. Indien de overeenkomst voortijdig eindigt, heeft klant geen recht op enige restitutie of andere compensatie voor deze bonussen of extra's.
7. Aanbiedingen en/of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of nabestellingen.

Artikel 4 Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat klant de door Daisy Friendly Assist gedane aanbieding heeft geaccepteerd. Wanneer de acceptatie van klant, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van de aanbieding, komt de overeenkomst pas tot stand indien Daisy Friendly Assist uitdrukkelijk schriftelijk met deze afwijkingen heeft ingestemd.
2. Indien klant zonder daaraan voorafgaande aanbieding aan Daisy Friendly Assist een opdracht verstrekt, is Daisy Friendly Assist pas aan deze opdracht gebonden nadat zij deze schriftelijk aan klant heeft bevestigd.
3. Overeenkomsten worden pas door schriftelijke bevestiging van Daisy Friendly Assist of zodra Daisy Friendly Assist – zonder tegenwerping van klant – met de uitvoering is begonnen, voor haar bindend.
4. Daisy Friendly Assist behoudt zich het recht voor om opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren.
5. Wijzigingen van de overeenkomst zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen klant en Daisy Friendly Assist zijn overeengekomen. Daisy Friendly Assist zal de gewenste wijzigingen uitvoeren, mits deze redelijkerwijs mogelijk zijn. Wijzigingen kunnen met zich meebrengen dat de overeengekomen uitvoeringstermijn door Daisy Friendly Assist wordt overschreden, hetgeen als overmacht wordt beschouwd.
6. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt Daisy Friendly Assist klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de overeenkomst.

Artikel 5 Verplichtingen klant

1. Klant is verplicht alle gegevens en bescheiden, welke Daisy Friendly Assist overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct, compleet, veilig en ononderbroken uitvoeren van de overeenkomst, desgevraagd tijdig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van Daisy Friendly Assist te stellen, waaronder benodigde inloggegevens van accounts en systemen.
2. Klant is verplicht om tijdig medewerkers van de eigen organisatie van klant ter beschikking te stellen die bij de uitvoering van de werkzaamheden door Daisy Friendly Assist betrokken (zullen) zijn of aanspreekpunt zijn.
3. Klant is, indien van toepassing, verplicht Daisy Friendly Assist toegang te verschaffen tot de locatie, het pand c.q. de ruimte dan wel deze beschikbaar te stellen alwaar de overeengekomen diensten c.q. werkzaamheden door Daisy Friendly Assist zullen worden uitgevoerd, alsmede de daarvoor benodigde (sanitaire en/of technische) voorzieningen, aansluitingen en door Daisy Friendly Assist benodigde hulpmiddelen.
4. Daisy Friendly Assist heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat klant aan de in de vorige leden genoemde verplichtingen heeft voldaan.
5. Klant is gehouden Daisy Friendly Assist direct te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met het afsluiten en verdere uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
6. De uit de vertraging in de uitvoering van de overeenkomst voortvloeiende extra kosten en eventueel extra honorarium, ontstaan door het niet, niet tijdig, niet behoorlijk of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking stellen van de verlangde gegevens, zijn voor rekening van klant.
7. Indien en voor zover klant dit verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan hem geretourneerd.
8. Klant mag aan de adviezen en dienstverlening van Daisy Friendly Assist hoge eisen stellen, maar klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan Daisy Friendly Assist ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het verstrekken van onjuiste, onvolledige en onbetrouwbare gegevens en bescheiden.
9. Klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor:
 - het gebruik van de advisering, begeleiding, ondersteuning of digitale producten voor de doeleinden waarvoor deze zijn verleend;
 - het behalen van de door klant beoogde doelstellingen en resultaten;
 - het controleren van door Daisy Friendly Assist aangeleverde adviezen, ontwerpen, administratie etc. op juistheid;
 - het regelen van een eventueel benodigde locatie en betaling van de kosten hiervan en de daarmee gemoeide reistijd en reiskosten van Daisy Friendly Assist, indien is overeen gekomen dat Daisy Friendly Assist de werkzaamheden op een bepaalde locatie uitvoert;
 - het voldoen van eventueel door klant aangeleverd beeldmateriaal, inloggegevens en/of teksten aan de auteursrechten van de maker c.q. eigenaar. Daisy Friendly Assist is niet aansprakelijk wegens inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden;
 - het verstrekken van de inloggegevens van diverse accounts, applicaties en/of andere software die Daisy Friendly Assist nodig heeft voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.
10. Klant is verplicht de gegevens uit de eventueel ontvangen adviezen en ontwerpen te allen tijde door te lezen en te controleren op juistheid en eventuele onjuistheden en gewenste wijzigingen zo spoedig mogelijk door te geven aan Daisy Friendly Assist. Eventuele concepten dienen binnen 14 dagen gecontroleerd te zijn. Indien Daisy Friendly Assist niet tijdig feedback heeft ontvangen, wordt het concept als definitief beschouwd en heeft Daisy Friendly Assist het recht de uitvoering verder voort te zetten en is betaling hiervoor verschuldigd. Indien klant het aantal overeen gekomen correctierondes wenst te overschrijden, is dit enkel mogelijk tegen aanvullende betaling. Indien klant na akkoord toch nog correcties wenst, is dit mogelijk tegen aanvullende betaling.



Artikel 6 Uitvoering opdracht

1. Daisy Friendly Assist bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de overeenkomst wordt uitgevoerd. Daisy Friendly Assist zal de dienstverlening uiteraard zoveel mogelijk zelf uitvoeren. Daisy Friendly Assist zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van klant omtrent de uitvoering van de overeenkomst.
2. Daisy Friendly Assist zal de werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Op Daisy Friendly Assist rust echter slechts een inspanningsverbintenis ten aanzien van geleverde diensten en Daisy Friendly Assist is niet aansprakelijk voor tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen naar aanleiding van de door haar uitgevoerde dienstverlening. Dit is immers tevens afhankelijk van de inzet van klant zelf, externe factoren en de betrouwbaarheid en volledigheid van de door klant verstrekte gegevens en informatie. Eventuele technische mankementen zullen uiteraard waar mogelijk hersteld worden.
3. Daisy Friendly Assist heeft het recht (een deel van) de werkzaamheden, in onderling overleg met klant, te laten verrichten door een door Daisy Friendly Assist aan te wijzen persoon of derde, indien dit naar het oordeel van Daisy Friendly Assist wenselijk is. Eventueel in overleg ingeschakelde derden, verrichten hun werkzaamheden op eigen verantwoordelijkheid onder uitsluiting van enige aansprakelijkheid van Daisy Friendly Assist. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op door ingeschakelde derde partijen verleende diensten.
4. Indien tijdens de duur van de overeenkomst werkzaamheden worden verricht ten behoeve van het beroep of bedrijf van klant welke niet vallen onder de werkzaamheden waarop de overeenkomst betrekking heeft, worden deze werkzaamheden op grond van afzonderlijke overeenkomsten geacht te zijn verricht.
5. Eventueel in de overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Daisy Friendly Assist en geen grond voor ontbinding van de overeenkomst op.
6. Daisy Friendly Assist heeft het recht om de overeenkomst in fasen uit te voeren.
7. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Daisy Friendly Assist het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
8. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft Daisy Friendly Assist het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door klant niet wordt betaald, is Daisy Friendly Assist niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de overeenkomst op te schorten.
9. Daisy Friendly Assist behoudt zich het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden en/of reviews als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan klant verschuldigd is. Voor gebruik van de klantnaam zal altijd voorafgaande toestemming aan klant worden gevraagd.

Artikel 7 (Op)leverings- en uitvoeringstermijnen

1. Uitvoering of levering zal plaatsvinden binnen een door Daisy Friendly Assist opgegeven (richt)termijn. Overeengekomen of opgegeven termijnen zijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als fatale termijnen.
2. Bij overschrijding van een eventuele harde uitvoerings- of leveringstermijn dient klant Daisy Friendly Assist schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij Daisy Friendly Assist alsnog een redelijke termijn wordt geboden om de werkzaamheden uit te voeren. Daisy Friendly Assist is nimmer gehouden tot enige vergoeding van hieruit voortvloeiende schade.



3. Indien Daisy Friendly Assist informatie, (inlog)gegevens of instructies nodig heeft van klant, die noodzakelijk zijn voor de uitvoering, vangt de uitvoeringstermijn aan nadat klant deze aan Daisy Friendly Assist heeft verstrekt.
4. Daisy Friendly Assist zal pas definitief (op)leveren na volledige betaling van alle daarmee gemoeide facturen.

Artikel 8 Overmacht

1. Indien Daisy Friendly Assist haar verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een haar niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, ziekte van haarzelf, werknemers of ingeschakelde derden, storingen in het computernetwerk, applicaties, software of andere technische storingen, tekortkomingen van door Daisy Friendly Assist ingeschakelde derden, pandemieën en epidemieën, maatregelen van overheidswege en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen haar onderneming of die van klant of derden, worden die verplichtingen opgeschort tot het moment dat Daisy Friendly Assist alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan omstandigheden die niet te wijten zijn aan schuld van Daisy Friendly Assist, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening komen van Daisy Friendly Assist.
Naast deze uitleg van overmacht uit hoofde van de wet en jurisprudentie wordt onder overmacht tevens begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop Daisy Friendly Assist geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Daisy Friendly Assist niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Indien de periode van overmacht langer duurt dan 2 maanden of blijvend van aard is, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.
4. Indien Daisy Friendly Assist ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Daisy Friendly Assist gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Klant is verplicht deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 9 Tarieven en (prijs)wijzigingen

1. Alle tarieven en prijzen zijn uitgedrukt in euro's en exclusief BTW en overheidsheffingen, reis- en verblijfskosten, reistijd, verzendkosten of andere kosten, tenzij anders aangegeven.
2. Daisy Friendly Assist berekent diensten ofwel op basis van uurtarieven die Daisy Friendly Assist vooraf met klant overeenkomt ofwel op basis van een vooraf vastgesteld en overeengekomen bedrag per dienst/overeenkomst. Voor digitale producten wordt een vast bedrag gerekend.
Indien na het sluiten van de overeenkomst het niveau van lonen en (grondstof)kosten, al dan niet op grond van een wettelijke verplichting, stijgt, heeft Daisy Friendly Assist het recht haar tarief dienovereenkomstig te verhogen. Klant is gehouden tot betaling van deze prijsverhoging.
3. Indien Daisy Friendly Assist berekent op basis van uurtarieven, wordt voordat Daisy Friendly Assist aan een opdracht begint, een inschatting gemaakt van zowel de inhoud van de dienstverlening, als de kosten die hiermee gemoeid zijn. Klant kan aan deze inschatting echter geen rechten ontleen.
4. Indien niet uitdrukkelijk een tarief is overeengekomen, zal het tarief worden vastgesteld aan de hand van de werkelijk bestede uren en de gebruikelijke uurtarieven van Daisy Friendly Assist.

5. Indien Daisy Friendly Assist een vast tarief met klant is overeengekomen, is Daisy Friendly Assist niettemin gerechtigd tot verhoging van dit tarief wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en dit niet toerekenbaar is aan Daisy Friendly Assist, dat in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd, dat zij de overeengekomen werkzaamheden verricht tegen het oorspronkelijk overeengekomen tarief. Daisy Friendly Assist stelt klant hiervan uiteraard onverwijld op de hoogte. Klant is verplicht tot betaling van deze meerkosten.
6. Daisy Friendly Assist heeft het recht haar tarieven op elk gewenst moment te verhogen. Enkel bij lopende duurovereenkomsten voor bepaalde of onbepaalde tijd heeft klant het recht de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van een maand op te zeggen indien hij niet akkoord gaat met de prijsverhoging.
7. Daisy Friendly Assist specificeert facturen naar opdracht en in geval van uurtarieven naar het aantal uren dat daarmee gemoeid is.
8. Indien de overeenkomst eindigt voordat de opdracht is volbracht of de tijd waarvoor zij is verleend, is verstreken, heeft Daisy Friendly Assist recht op betaling van honorarium over en kosten van het reeds uitgevoerde deel van de werkzaamheden, alsmede de winst over het de gehele opdracht.

Artikel 10 Betaling

1. Klant dient het factuurbedrag te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum en op door Daisy Friendly Assist aangegeven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
2. Betaling van digitale producten en/of diensten en incidentele opdrachten tegen een vast tarief, zoals strippenkaarten en pakketten, dienen direct na afname daarvan c.q. het sluiten van de overeenkomst volledig door klant te worden voldaan en uiterlijk voor aanvang van de werkzaamheden door Daisy Friendly Assist, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Betaling van duurovereenkomsten voor bepaalde of onbepaalde tijd (zoals abonnementen) zal maandelijks vóóraf plaatsvinden op basis van facturatie. De eerste betaling zal voldaan moeten zijn voor aanvang van de werkzaamheden door Daisy Friendly Assist.
4. Indien Daisy Friendly Assist op basis van uurtarieven factureert aan een klant, zullen deze uren op de 1^e dan van de daarop volgende maand gefactureerd worden aan klant, tenzij uitdrukkelijk anders is overeen gekomen.
5. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
6. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
7. Indien klant niet binnen de in de voorgaande leden genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft Daisy Friendly Assist, zonder dat een nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist het recht vanaf de vervaldag klant over het gefactureerde bedrag de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen, tot aan de dag van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten van Daisy Friendly Assist.
8. Daisy Friendly Assist is bij niet tijdige of niet volledige betaling door klant bovendien gerechtigd, zonder dat een hieraan voorafgaande nadere sommatie of ingebrekestelling vereist is, aan klant (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening te brengen van 15% over het overeengekomen totaalbedrag met een minimum van €150,00, ook voor zover de daadwerkelijke kosten de rechterlijke proceskostenveroordeling overtreffen.
9. Door klant gedane betalingen zullen door Daisy Friendly Assist eerst in mindering worden gebracht op alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen die het langst openstaan.
10. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn klanten, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke klanten zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.
11. Daisy Friendly Assist is te allen tijde gerechtigd om contante betaling of (gedeeltelijke) vooruitbetaling of tussentijdse betaling of enige andere zekerheid voor betaling van klant te verlangen.

12. Bij uitblijven van volledige betaling door klant, is Daisy Friendly Assist gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring te ontbinden of zijn verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten totdat de betaling alsnog is geschied dan wel klant hiervoor deugdelijke zekerheid heeft gesteld. Dit opschortingsrecht heeft Daisy Friendly Assist eveneens indien zij al voordat klant in verzuim is met de betaling gegronde redenen heeft om aan de kredietwaardigheid van klant te twijfelen.

Artikel 11 Betalingsonmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is Daisy Friendly Assist gerechtigd de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst middels een schriftelijke verklaring aan de klant te ontbinden, op het tijdstip waarop klant:
- a. in staat van faillissement wordt verklaard of een aanvraag tot zijn faillissement is gedaan;
 - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
 - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
 - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
 - e. anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.

Artikel 12 Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Indien klant aantoonbaar schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming, die voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van een opdracht door Daisy Friendly Assist, is de aansprakelijkheid van Daisy Friendly Assist voor enkel en alleen de directe schade beperkt tot de uitkering die in het desbetreffende geval plaatsvindt op grond van de door Daisy Friendly Assist afgesloten aansprakelijkheidsverzekering.
- Indien op grond van deze aansprakelijkheidsverzekering geen uitkering wordt gedaan of deze niet van toepassing is, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het op grond van de overeenkomst waaruit de schade voortvloeit door Daisy Friendly Assist gefactureerde of te factureren bedrag exclusief BTW en beperkt tot maximaal 2 maanden bij duurovereenkomsten.
2. Daisy Friendly Assist is nimmer aansprakelijk voor door klant of derden geleden bedrijfs-, indirecte of gevolgschade, waaronder inbegrepen maar niet beperkt tot geleden verlies of gederfde winst, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen onderneming van klant of derden, letselschade of immateriële schade.
3. Daisy Friendly Assist is nimmer aansprakelijk voor elke vorm van door derden geleden schade. Klant vrijwaart Daisy Friendly Assist tegen alle aanspraken van derden. Indien Daisy Friendly Assist door derden mocht worden aangesproken, dan is klant gehouden Daisy Friendly Assist zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van Daisy Friendly Assist en derden komen verder voor rekening en risico van klant.
4. Daisy Friendly Assist is nimmer aansprakelijk voor door klant of derden geleden schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door Daisy Friendly Assist ingeschakelde derde partijen. Klant zal zich in dergelijke gevallen enkel direct tot deze hulppersoon of ingeschakelde derde moeten wenden. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op door ingeschakelde derde partijen geleverde producten en/of diensten.
5. Daisy Friendly Assist is niet aansprakelijk voor bij klant of derden ontstane schade die het gevolg is van:
- het niet voldoen aan de in deze voorwaarden opgenomen verplichtingen voor klant;
 - de verstrekking van onjuiste of onvolledige (inlog)gegevens of informatie door klant aan Daisy Friendly Assist, of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van klant;
 - ondeskundig, onjuist of oneigenlijk gebruik van de adviezen, begeleiding, ondersteuning of (digitale) producten door klant;
 - het niet opvolgen van adviezen van Daisy Friendly Assist door klant;

- gebruik van de dienstverlening voor andere doeleinden dan waarvoor deze bedoeld is door klant of derden;
 - een langere uitvoeringstermijn dan oorspronkelijk voorzien, ongeacht welke oorzaak daaraan ten grondslag ligt;
 - tijdens de uitvoering van werkzaamheden noodzakelijk ingrijpen aan de uitvoering van de dienstverlening dat onvermijdelijk is voor het uitvoeren van de werkzaamheden als zodanig;
 - fouten in gebruikte apparatuur, applicaties, software of programmatuur;
 - storingen, onderbrekingen of het niet bereikbaar zijn in de ruimste zin van het woord van internet en eventueel benodigde software, applicaties en/of accounts of gehackte accounts;
 - tegenvallende resultaten en/of het niet behalen van beoogde doelstellingen e.d.;
 - inbreuken op intellectuele eigendomsrechten, auteursrechten of privacy rechten van Daisy Friendly Assist of derden.
6. Daisy Friendly Assist heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van klant ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de opdracht.
7. Een vordering tot vergoeding van schade dient uiterlijk binnen 14 dagen nadat klant de schade heeft ontdekt of redelijkerwijze had kunnen ontdekken, bij Daisy Friendly Assist te zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalt. Het recht op schadevergoeding vervalt hoe dan ook uiterlijk een jaar na voltooiing van de opdracht.
8. Indien Daisy Friendly Assist bij de uitvoering van de werkzaamheden een voor de klant kenbare vergissing maakt, is deze gehouden Daisy Friendly Assist daarvan in kennis te stellen onmiddellijk nadat hij de vergissing had ontdekt of had kunnen ontdekken. Indien hij nalaat die vergissing bij Daisy Friendly Assist te melden, is zij voor de eventueel hieruit voortvloeiende schade niet aansprakelijk.
9. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Daisy Friendly Assist of zijn leidinggevend en indien dwingendrechtelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.

Artikel 13 Opschorting/ontbinding

1. Daisy Friendly Assist heeft het recht om de nakoming van al haar verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan klant of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op klant volledig zijn voldaan, indien:
 - a. klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 - b. na het sluiten van de overeenkomst Daisy Friendly Assist ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de klant de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de klant slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming zijn rechtvaardigt.
 - c. klant bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Tevens is Daisy Friendly Assist bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden in bovengenoemde situaties of indien zich andere omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Ontbinding geschiedt door middel van een schriftelijke kennisgeving zonder rechterlijke tussenkomst.
4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Daisy Friendly Assist op de klant onmiddellijk opeisbaar. Indien Daisy Friendly Assist de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
5. Daisy Friendly Assist behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige door klant of derden geleden schade of gemaakte kosten.

Artikel 14 Beëindiging/annulering

1. De tussen klant en Daisy Friendly Assist gesloten overeenkomst eindigt bij overlijden van Daisy Friendly Assist of klant indien het een eenmanszaak betreft dan wel bij liquidatie of ontbinding van de onderneming van Daisy Friendly Assist.
2. Indien het door Daisy Friendly Assist uit te voeren werk bij einde overeenkomst nog niet voltooid is, zijn haar erfgenamen niet verplicht dit werk te (laten) voltooien, ook al wordt het bedrijf van Daisy Friendly Assist op enigerlei wijze voortgezet. In dat geval behoort door klant aan de erfgenamen het overeen gekomen bedrag te worden betaald, verminderd met een redelijk, in overleg met erfgenamen te bepalen bedrag voor het niet afgewerkte gedeelte van het werk.
3. Ingeval klant de overeenkomst voorafgaand aan of tijdens de uitvoering daarvan wenst te annuleren, is hij aan Daisy Friendly Assist vergoeding van de reeds gemaakte kosten alsmede een door Daisy Friendly Assist nader te bepalen schadevergoeding verschuldigd. Deze aanvullende schadevergoeding omvat alle door de annulering geleden schade in de zin van gemaakte geleverde werkzaamheden inclusief de gederfde winst. Daisy Friendly Assist is gerechtigd voornoemde schadevergoeding, naast betaling van de reeds gemaakte kosten, als volgt te fixeren en aan klant in rekening te brengen:

Diensten

- 10% van het totale overeen gekomen bedrag voor de volledige overeengekomen duur aan annuleringskosten bij annulering tot 1 maand voor de start van de uitvoering door Daisy Friendly Assist;
- 20% van het totale overeen gekomen bedrag voor de volledige overeengekomen duur aan annuleringskosten bij annulering tussen 1 maand en 14 dagen voor de start van de uitvoering door Daisy Friendly Assist;
- 30% van het totale overeengekomen bedrag voor de volledige overeengekomen duur aan annuleringskosten bij annulering binnen 14 dagen voor de start van de uitvoering door Daisy Friendly Assist;
- 50-100% van het totale overeengekomen bedrag voor de volledige overeengekomen duur aan annuleringskosten bij annulering vanaf de start van de uitvoering door Daisy Friendly Assist.

Digitale producten

- Omdat digitale producten en diensten direct bij aanschaf worden geleverd en gebruikt c.q. gelezen of gekeken kunnen worden, kunnen deze niet worden geretourneerd. Bij annulering door klant zal er geen restitutie plaatsvinden.

Strippenkaarten

- Strippenkaarten kunnen na aankoop niet meer geannuleerd worden. Deze zijn 6 maanden geldig. Klant heeft geen recht op restitutie indien een gedeelte van de stripjes niet gebruikt zijn binnen 6 maanden en geen recht om de niet gebruikte stripjes mee te nemen naar een volgende strippenkaart of periode.
4. Indien klant is overeengekomen in termijnen te betalen, zal deze betalingsregeling bij annulering komen te vervallen en is het totale resterende bedrag per direct opeisbaar door Daisy Friendly Assist. Klant is in dat geval gehouden het volledige bedrag per omgaande te voldoen aan Daisy Friendly Assist.
 5. Bij annulering van digitale producten zal de toegang daartoe direct worden beëindigd.
 6. Klant is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en zal Daisy Friendly Assist vrijwaren voor hieruit voortvloeiende aanspraken van deze derden.
 7. Daisy Friendly Assist is gerechtigd alle reeds door klant er betaalde bedragen te verrekenen met de door klant verschuldigde schadevergoeding.

8. Eventuele duurovereenkomsten voor bepaalde of onbepaalde tijd zijn tussentijds opzegbaar, enkel tegen het einde van een kalendermaand en met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Een duurovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt van rechtswege na het verstrijken van de overeengekomen periode en zal niet stilzwijgend worden verlengd. Klant kan na het verstrijken van de overeen gekomen periode een nieuwe overeenkomst sluiten met Daisy Friendly Assist.
9. Daisy Friendly Assist heeft te allen tijde het recht de overeenkomst op te zeggen, om welke reden dan ook, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding. Indien Daisy Friendly Assist de overeenkomst opzegt, is klant enkel gehouden het reeds uitgevoerde deel te betalen.
10. Opzegging dient schriftelijk en aantoonbaar plaats te vinden.

Artikel 15 Geheimhouding, privacy en cookies

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard omtrent alle feiten en bijzonderheden betreffende de ondernemingen waarvan hij/zij weet of redelijkerwijze kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn, die door de andere partij ter beschikking zijn gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten.
Deze geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke of beroepsregels en andere nationale of internationale regelgeving met vergelijkbare strekking een informatieplicht opleggen, voor zover de ene partij de andere van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven of bij vertrouwelijk collegiaal overleg binnen de organisaties van partijen.
2. Daisy Friendly Assist heeft het recht de na bewerking verkregen cijfermatige uitkomsten, mits die uitkomsten niet te herleiden zijn tot individuele klanten en persoonsgegevens, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden. Daisy Friendly Assist behoudt zich voorts het recht voor om de klantnaam, het project en de verrichte werkzaamheden als referentie of voorbeeld te mogen noemen c.q. gebruiken voor alle commerciële doeleinden, zonder dat daarvoor enige vergoeding aan klant verschuldigd is. Voor gebruik van de klantnaam zal Daisy Friendly Assist voorafgaande toestemming aan klant vragen.
3. Daisy Friendly Assist is niet gerechtigd de informatie die zijn door klant ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen, uitgezonderd het bepaalde in lid 2, en in geval Daisy Friendly Assist voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure, waarbij deze stukken van belang kunnen zijn. Daisy Friendly Assist is in dergelijke gevallen niet gehouden tot enige schadevergoeding. Tevens is klant niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.
4. Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Daisy Friendly Assist, is het klant niet toegestaan de inhoud van adviezen, ontwerpen, teksten, concepten, digitale producten of diensten, al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen van Daisy Friendly Assist openbaar te maken, of anderszins aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit rechtstreeks uit de overeenkomst voortvloeit, geschiedt tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de desbetreffende werkzaamheden van Daisy Friendly Assist, op klant een wettelijke of beroepsplicht tot openbaarmaking rust, of klant voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele of strafprocedure.
5. De gegevens en informatie die klant aan Daisy Friendly Assist verstrekt en Daisy Friendly Assist verzamelt, zal Daisy Friendly Assist zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
6. Daisy Friendly Assist mag de persoonsgegevens van klant afkomstig uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht of het afhandelen van een klacht. Het is Daisy Friendly Assist niet toegestaan om de persoonsgegevens van klant uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.
7. Bij het bezoeken van de website van Daisy Friendly Assist kan Daisy Friendly Assist informatie van klant over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies. De informatie die Daisy Friendly Assist verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.

8. Bij overtreding van de geheimhoudingsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door klant aan Daisy Friendly Assist van € 2.500,-- per overtreding, vermeerderd met € 250,-- per dag dat de overtreding voortduurt, tot een maximum van € 25.000,-- onverminderd de verplichting van klant om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel 16 Intellectuele eigendom

1. Daisy Friendly Assist behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met klant, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het is klant uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot adviezen, methodes, ontwerpen, concepten, visuals, teksten, e-books, masterclasses, presentaties, werkboeken, templates en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen van Daisy Friendly Assist, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken, te be- of verwerken, of te exploiteren anders dan tot het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van Daisy Friendly Assist. De tussen partijen gesloten overeenkomst omvat geen enkele overdracht of verplichting tot overdracht van een intellectueel eigendomsrecht van Daisy Friendly Assist aan klant. Klant krijgt enkel een gebruiksrecht (licentie) voor het overeengekomen gebruik hiervan.
3. Daisy Friendly Assist is gerechtigd de door haar vervaardigde geestesproducten, welke haar (intellectueel) eigendom blijven, waaronder maar niet gelimiteerd tot adviezen, methodes, ontwerpen, concepten, visuals, teksten, e-books, masterclasses, presentaties, werkboeken, templates en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen van Daisy Friendly Assist, te gebruiken voor andere adviezen, begeleiding, en/of andere al dan niet schriftelijke uitingen en de daarbij behorende middelen.
Klant mag deze door Daisy Friendly Assist vervaardigde geestesproducten echter niet gebruiken of be- of verwerken voor andere projecten, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming daartoe van Daisy Friendly Assist.
4. De rechten van intellectuele eigendom welke Daisy Friendly Assist in licentie gebruikt, zoals toegang tot systemen, applicaties en programma's, mag klant nimmer wijzigen, verveelvoudigen, openbaren of exploiteren. Licenties zijn voor eigen gebruik en mogen nimmer met derden gedeeld worden, tenzij er uitdrukkelijk een licentie is afgenomen door klant voor meerdere gebruikers binnen zijn onderneming.
5. Klant garandeert gerechtigd te zijn de van klant afkomstige informatie, afbeeldingen, teksten en bescheiden te gebruiken en vrijwaart Daisy Friendly Assist tegen elke aanspraak van derden gebaseerd op schending van een intellectueel eigendomsrecht, auteursrecht of copyright recht.
6. Klant mag eventueel verkregen inloggegevens niet delen met derden of openbaar maken. Indien klant zich hier schuldig aan maakt, is Daisy Friendly Assist gerechtigd tot onmiddellijke beëindiging van deelname c.q. toegang, zonder gehouden te zijn tot enige restitutie of schadevergoeding. Klant dient wel de door Daisy Friendly Assist geleden schade te vergoeden.
7. Bij overtreding van de intellectuele eigendomsbepalingen zal een direct opeisbare boete verschuldigd zijn door klant aan Daisy Friendly Assist van € 2.500,-- per overtreding, vermeerderd met € 250,-- per dag dat de overtreding voortduurt, tot een maximum van € 25.000,-- onverminderd de verplichting van klant om de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Artikel 17 Reclames / klachten

1. Reclames dan wel klachten met betrekking tot de geleverde producten en/of diensten en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 7 dagen na (op)levering of uitvoering, dan wel binnen 7 werkdagen na de ontdekking van het gebrek, indien klant aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan Daisy Friendly Assist te worden kenbaar gemaakt.



**Daisy
friendly
assist**

2. Klachten schorten de betalingsverplichting van klant niet op.
3. Indien de klacht niet tijdig wordt ingesteld, vervallen alle rechten van klant in verband met de klacht en worden de (op)geleverde werkzaamheden geacht correct te zijn uitgevoerd. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor risico van klant.
4. Daisy Friendly Assist dient in staat te worden gesteld de klacht te onderzoeken. Daisy Friendly Assist heeft te allen tijde het recht om de uitvoering van de opdracht te verbeteren.
5. Het is aan Daisy Friendly Assist om te beslissen of er bij een terechte klacht herstel c.q. verbetering, prijsvermindering of (gedeeltelijke) restitutie zal worden geboden.

Artikel 18 Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen klant en Daisy Friendly Assist waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag of andere van toepassing zijnde internationale wet- en regelgeving, is hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Eventuele geschillen tussen partijen worden enkel beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waar Daisy Friendly Assist is gevestigd, zijnde Roermond, ook indien de klant in het buitenland is gevestigd.