



## Algemene Voorwaarden

Lilian Office Support is een eenmanszaak gerund door Lilian Spaans. Lilian Office Support is opgenomen in het handelsregister van de Kamer van Koophandel

onder nummer 17209635.

### Lilian Office Support

Klarinetstraat 71

5702 ST Helmond

website: [www.Lilianofficesupport.nl](http://www.Lilianofficesupport.nl) e-mail: [Lilian@lilianofficesupport.nl](mailto:Lilian@lilianofficesupport.nl)

## 1. Definities

### 1.1 Aanbieding:

De rechtshandeling, het aanbod, al dan niet mondeling, die na aanvaarding ervan tot een overeenkomst leidt (zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek).

### 1.2 Offerte:

Elke aanbieding van Lilian Office Support, die wordt gedaan aan opdrachtgever, naar aanleiding van een verzoek tot het uitvoeren van een opdracht.

### 1.3 Opdracht:

De dienstverlening of product dat door Lilian Office Support geleverd wordt.

### 1.4 Dienst:

Alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die Lilian Office Support voor of ten behoeve van de opdrachtgever verricht, wordt dienst genoemd.

### 1.5 Opdrachtgever:

De rechtsgeldige vertegenwoordiger van de wederpartij handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep.

### 1.6 Partijen:

Lilian Office Support en de opdrachtgever(s)

### 1.7 Schriftelijk:

Alle geschreven communicatie m.b.t. de opdracht tussen Lilian Office Support en de opdrachtgever. Ook elektronische communicatie, via e-mail, social media, etc. mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

### 1.8 Overeenkomst:

De afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, tussen Lilian Office Support en de opdrachtgever, waarin wordt omschreven/besproken welke dienst Lilian Office Support tegen welke vergoeding en onder welke voorwaarden zal verrichten.



### 1.9 Vergoeding:

Het honorarium dat voor de opdracht is afgesproken. Deze kan onder andere bestaan uit een vast bedrag, een uurtarief, consultancy-fee, een licentievergoeding, al dan niet gerelateerd aan de projectsom of uit enige andere tussen partijen overeen te komen vergoeding.

## 2. Algemeen

- 2.1 Deze algemene voorwaarden maken deel uit van elke overeenkomst die Lilian Office Support sluit met de opdrachtgever.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Lilian Office Support en een opdrachtgever waarop Lilian Office Support deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.3 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele vervolgoedragen.
- 2.4 Door ondertekening van een offerte of overeenkomst of schriftelijk dan wel mondeling goedkeurende opdrachtverstrekking met Lilian Office Support, verklaart de opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat. Bij een mondeling aangegane overeenkomst verwijst Lilian Office Support altijd naar de vindplaats van deze voorwaarden.
- 2.5 Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle overeenkomsten met Lilian Office Support, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.6 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts mogelijk voor zover deze schriftelijk, voorafgaand met Opdrachtgever, zijn overeengekomen.
- 2.7 Lilian Office Support wijst de toepasselijkheid van de standaardvoorwaarden gehanteerd door de opdrachtgever, of waarnaar door de opdrachtgever wordt verwezen uitdrukkelijk van de hand.
- 2.8 In geval van strijd tussen de bepalingen uit de overeenkomst en de tekst van deze voorwaarden prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.
- 2.9 Wanneer één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
- 2.10 Partijen zullen vervolgens in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht genomen.

## 3. Offertes en totstandkoming Overeenkomst

- 3.1 Alle offertes, in welke vorm dan ook gedaan, zijn vrijblijvend en gelden slechts als uitnodiging tot het verstrekken van een opdracht.



- 3.2 Offertes en aanbiedingen aan opdrachtgevers zijn geldig voor de duur van de in de offertes en aanbiedingen opgenomen aanvaardingstermijn.
- 3.3 De in offertes, aanbiedingen en overeenkomsten vermelde prijzen zijn exclusief BTW, reiskosten en materiaalkosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.4 Lilian Office Support kan niet aan haar offertes en aanbiedingen worden gehouden als de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes en aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
- 3.5 Na ontvangst van de ondertekende offerte of aanbieding stuurt Lilian Office Support de opdrachtgever per ommegaande een schriftelijke bevestiging van de overeenkomst. Deze bevestiging bevat in elk geval een beschrijving van de werkzaamheden, de duur van de opdracht, de overeengekomen vergoeding en de algemene voorwaarden van Lilian Office Support.
- 3.6 Binnen 7 werkdagen na verzending van genoemde bevestiging kan de opdrachtgever de overeenkomst kosteloos herroepen. Na het verstrijken van deze termijn is de overeenkomst definitief.
- 3.7 Door het ondertekenen van de offerte of aanbieding gaat de opdrachtgever akkoord met de toegezonden beschrijving van de dienst en voorliggende algemene voorwaarden.
- 3.8 Indien de aanvaarding door de opdrachtgever op onderdelen afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, dan is Lilian Office Support daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij Lilian Office Support anders aangeeft.
- 3.9 Lilian Office Support heeft te allen tijde het recht op prijswijzigingen door te voeren.
- 3.10 Offertes en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.11 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door of namens haar aan Lilian Office Support verstrekte gegevens waarop het aanbod wordt gebaseerd.

## 4. Kwaliteit / Uitvoering

- 4.1 Lilian Office Support zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. (inspanningsverplichting)
- 4.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Lilian Office Support het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden (zoals bijvoorbeeld specialisten, experts, trainers, adviseurs, etc.) zeker als een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 4.3 Indien de opdrachtgever derden inschakelt, welke van invloed zijn voor de uitvoering van de opdracht, zal Lilian Office Support zo nodig communiceren.
- 4.4 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Lilian Office Support aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Lilian Office Support worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig of volledig aan Lilian Office Support zijn verstrekt, heeft Lilian Office Support het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens het gehanteerde tarief aan de opdrachtgever in rekening te brengen.



- 4.5 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Lilian Office Support de uitvoering van de onderdelen, die tot een volgende fase behoren, opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 4.6 Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen, zijn geen reden voor afkeuring, korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

## 5. Duur en beëindiging van opdrachten

- 5.1 De duur van de overeenkomst zal worden opgenomen en duidelijk omschreven in een overeenkomst.
- 5.2 Een overeenkomst kan na onderling overleg en wederzijdse instemming tussen opdrachtgever en Lilian Office Support op ieder gewenst moment worden beëindigd of verlengd.
- 5.3 Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn, mits Lilian Office Support dit schriftelijk en met redenen omkleed bij opdrachtgever heeft aangegeven. Dit geeft opdrachtgever nimmer het recht de overeenkomst te beëindigen of de betaling van de facturen op te schorten of achterwege te laten.
- 5.4 Lilian Office Support heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen als opdrachtgever niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen voldoen.
- 5.5 Als één van de partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en, hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen zijnde, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigde partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.
- 5.6 Lilian Office Support is gerechtigd de overeenkomst met de opdrachtgever zonder verplichting tot schadevergoeding geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de opdrachtgever surséance van betaling aanvraagt of failliet gaat of de opdrachtgever een vennootschap is en deze wordt ontbonden.

## 6. Betaling

- 6.1 Opdrachtgever dient de facturen binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen, tenzij beide partijen vooraf anders zijn overeengekomen. (echter nooit langer dan de wettelijke termijn van 30 dagen)
- 6.2 Opdrachtgevers dienen het verschuldigde bedrag over te maken op NL33KNAB0257537554 t.n.v. Lilian Office Support te Helmond.
- 6.3 De eventuele kosten die Lilian Office Support voor de uitvoering van de opdracht maakt, zoals materiaal, reis- en verblijfkosten, kosten voor prints, kopieën, (druk)proeven, en kosten van derden voor advies, productie en begeleiding e.d. worden aan de opdrachtgever doorberekend, mits hierover vooraf afspraken zijn gemaakt.



- 6.4 Eventuele bezwaren tegen de hoogte van de factuur dienen meteen, maar uiterlijk binnen 14 dagen, na constatering gemeld te worden bij Lilian Office Support. Deze bezwaren schorten de betalingsverplichtingen niet op.
- 6.5 Als de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim.  
De opdrachtgever is dan een rente verschuldigd van 2% per maand. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is, tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 6.6 Bij overschrijding van de betaaltermijn zal Lilian Office Support een aanmaning tot betaling versturen. Wanneer de opdrachtgever binnen 14 dagen nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is de opdrachtgever vanaf dit moment de wettelijke rente plus de buitengerechterlijke incassokosten verschuldigd over het openstaande factuurbedrag.
- 6.7 Indien hetgeen in artikel 6 punt 5 zich voordoet, heeft Lilian Office Support het recht de kosten die dit met zich meebrengt, door te voeren naar de opdrachtgever.
- 6.8 Eventuele andere bijkomende kosten, zoals gerechtelijke incasso- en executiekosten, zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald.
- 6.9 Bij bestaande klanten kan Lilian Office Support besluiten af te wijken van het bepaalde in dit artikel. Als Lilian Office Support hiertoe besluit zal de klant hiervan op de hoogte worden gesteld.

## 7. Overmacht

- 7.1 Naast wat er in de wet en jurisprudentie wordt verstaan onder overmacht, wordt hieronder verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Lilian Office Support geen invloed kan uitoefenen en waardoor Lilian Office Support niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen. Ook ziekte valt onder overmacht.
- 7.2 Van overmacht is in ieder geval sprake als op het overeengekomen tijdstip voorafgaand aan de werkzaamheden Lilian Office Support onverhoopt niet beschikbaar is ten gevolge van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval, ernstige ziekte van een naaste of vergelijkbare omstandigheid, waardoor zij haar opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.
- 7.3 In geval van overmacht stelt Lilian Office Support alles in het werk om een vervangende collega uit haar netwerk te vinden. Als het Lilian Office Support niet lukt om op het overeengekomen tijdstip en locatie vervanging te vinden, geeft dit de opdrachtgever het recht om zijn of haar afname van het desbetreffende onderdeel van de dienst kosteloos te annuleren.
- 7.4 Bij annulering van genoemd onderdeel van de dienst op grond van dit artikel is Lilian Office Support niet gehouden om de vervolgschade te vergoeden die hieruit kan voortvloeien voor de opdrachtgever.



## 8. Aansprakelijkheid

- 8.1 Lilian Office Support is uitsluitend aansprakelijk jegens de opdrachtgever voor aan Lilian Office Support toerekenbare directe schade.
- 8.2 Lilian Office Support is slechts aansprakelijk indien opdrachtgever aantoont dat opdrachtgever schade heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming (oftewel een fout).
- 8.3 Indien de opdrachtgever de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke informatie (zie punt 4.4) niet, niet juist of onvolledig wordt verstrekt, is Lilian Office Support niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook.
- 8.4 Aansprakelijkheid van Lilian Office Support, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 8.5 Lilian Office Support is nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit de beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met Lilian Office Support. Opdrachtgever is ten allen tijde zelf verantwoordelijk voor de gemaakte keuzes.
- 8.6 Voorwaarden voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds, dat opdrachtgever na het ontstaan daarvan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, de schade schriftelijk bij Lilian Office Support heeft gemeld.  
Echter vervallen aanspraken tot schadevergoeding indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt.
- 8.7 Indien door of in verband met het verrichten van diensten door Lilian Office Support of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor zij aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Lilian Office Support afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat zij in verband met die verzekering draagt.
- 8.8 Elke aansprakelijkheid van Lilian Office Support voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 8.9 Lilian Office Support is niet aansprakelijk voor: fouten of tekortkomingen in het materiaal of de informatie die door opdrachtgever ter hand is gesteld, en voor: misverstanden, fouten of tekortkomingen ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van de opdrachtgever, zoals het niet tijdig aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens of materialen.
- 8.10 Voor alle vorderingen en verweren jegens Lilian Office Support en de door Lilian Office Support ingeschakelde derden geldt, in afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, een verjaringstermijn van één jaar.



## 9. Klachten en reclame

- 9.1 In het geval er sprake is van een klacht over de door Lilian Office Support geleverde diensten en/of producten, dan dient de opdrachtgever deze klacht binnen 7 dagen na constatering eerst schriftelijk in te dienen bij Lilian Office Support. De opdrachtgever geeft hierbij de gebreken aan de geleverde (online) producten of diensten duidelijk omschreven aan.
- 9.2 Indien de reclame gegrond is, zal Lilian Office Support deze proberen te verhelpen.
- 9.3 Wanneer aan Lilian Office Support binnen de genoemde periode geen gebreken gemeld worden, vervalt elke mogelijkheid tot reclameren.
- 9.4 Door de opdrachtgever onjuist verstrekte informatie t.b.v. het uitvoeren van de opdracht door Lilian Office Support, wordt nadrukkelijk niet verstaan onder "gebreken".
- 9.5 Reclames geven de opdrachtgever geen recht om betalingen op te schorten of te compenseren.
- 9.6 Klachten over geleverde diensten of producten kunnen nooit een reden zijn voor het bedingen van korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

## 10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

- 10.1 Lilian Office Support verplicht zich om alle informatie van de opdrachtgever en overige bij de uitoefening van haar werkzaamheden ter kennis komende vertrouwelijke gegevens zorgvuldig te bewaren en geheim te houden.
- 10.2 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat besproken is tijdens of in het kader van de uitvoering van de opdracht.
- 10.3 Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 10.4 De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien:
  - a. Lilian Office Support verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van een rechter of overheidsorgaan;
  - b. Lilian Office Support optreedt voor zichzelf in een juridische procedure waarbij deze informatie van belang kan zijn;
  - c. De informatie algemeen bekend wordt.

## 11. Wijziging voorwaarden en vindbaarheid

- 11.1 Lilian Office Support is te allen tijde gerechtigd om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- 11.2 Eventuele wijzigingen van deze voorwaarden zijn dan ook steeds van toepassing.
- 11.3 De meest actuele versie van de voorwaarden is steeds vindbaar via de website van Lilian Office Support.



## 12. Toepasselijk recht en geschillen

- 12.1 Van een geschil is sprake, wanneer één van de partijen dat stelt.
- 12.2 Partijen zullen zich eerst tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Mocht dat niet lukken, dan kunnen partijen een beroep doen op de rechter.
- 12.3 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Lilian Office Support partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de opdrachtgever zijn woonplaats in het buitenland heeft.
- 12.4 De rechter tot het kennismaken van geschillen tussen de Lilian Office Support en de opdrachtgever is de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Lilian Office Support is gevestigd, of volgens de wet bevoegde rechter.

*Vastgesteld te Helmond op 1 augustus 2021*