

Algemene voorwaarden 1.0

1. Algemeen

- 1.1. Onder algemene voorwaarden wordt verstaan alle in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen.
- 1.2. Opdrachtnemer (verder te noemen: Vraag het Moniek): de eenmanszaak Vraag het Moniek, gevestigd aan de Frans Coenenhoeve 22, 3438 HK te Nieuwegein, vertegenwoordigd door Moniek van Marle en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 76115348.
- 1.3. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Vraag het Moniek een overeenkomst is aangegaan.
- 1.4. Partijen: de opdrachtnemer, Vraag het Moniek, en de opdrachtgever gezamenlijk.
- 1.5. De algemene voorwaarden van Vraag het Moniek zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten, gewijzigde overeenkomsten of aanvullende opdrachten die worden aangegaan tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever.
- 1.6. De algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op iedere derde, al dan niet in dienstverband, die voor de uitvoering van de overeenkomst wordt ingeschakeld.
- 1.7. De algemene voorwaarden, inkoop of andere voorwaarden, van klanten, derden, en de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.8. De algemene voorwaarden worden ter hand of per email uitgereikt aan de opdrachtgever voordat de overeenkomst wordt gesloten.
- 1.9. Het is Vraag het Moniek toegestaan eenzijdig de algemene voorwaarden gedurende de overeenkomst te wijzigen. Vraag het Moniek stelt de opdrachtgever op de hoogte van de gewijzigde voorwaarde.
- 1.10. Van de algemene voorwaarden kan niet worden afgeweken, tenzij dit schriftelijk en uitdrukkelijk door Vraag het Moniek en opdrachtgever anders is overeengekomen.
- 1.11. Indien uit deze algemene voorwaarden één of meer bepalingen geheel of gedeeltelijk nietig (mochten) worden verklaard, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing.
- 1.12. Een niet strikte naleving van deze algemene voorwaarden door Vraag het Moniek, laat onverlet dat de algemene voorwaarden van Vraag het Moniek volledig van toepassing blijven.

2. Offerte en Aanbieding

- 2.1. De door Vraag het Moniek gedane schriftelijke offerte, email en/of aanbieding is geldig tot 7 dagen na ontvangst van de offerte en/of aanbieding.
- 2.2. De door Vraag het Moniek gedane aanbod tijdens het kennismakingsgesprek wordt bevestigd per mail en dient door opdrachtgever binnen 7 dagen na ontvangst van de mail schriftelijk of per mail te worden bevestigd.
- 2.3. De opdrachtgever garandeert de juiste specificaties en de volledigheid van de door hem/haar verstrekte eisen van de op te leveren dienst / product(en) aan Vraag het Moniek te hebben verstrekt, waarop Vraag het Moniek haar offerte en/of aanbieding heeft gebaseerd.
- 2.4. Indien opdrachtgever wenst af te wijken op punten in de offerte/ aanbieding is Vraag het Moniek hier niet aan gebonden en komt er geen overeenkomst tot stand.
- 2.5. Kosten die voortvloeien uit de uitvoering van de dienst/opdracht, zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- 2.6. De offerte en/of aanbieding gedaan door Vraag het Moniek is geheel vrijblijvend.
- 2.7. De tarieven en prijzen opgenomen in de offerte zijn in euro's en voor ondernemers exclusief 21% btw en voor consumenten inclusief 21% btw.
- 2.8. Een offerte/ aanbieding bestaande uit meerdere onderdelen, verplicht Vraag het Moniek niet tot het verrichten van een gedeelte van de dienst voor een overeenkomstig deel van de overeengekomen prijs.
- 2.9. De opdrachtgever dient binnen de geldigheidsduur van de offerte schriftelijk akkoord te geven om de overeenkomst tot stand te laten komen.
- 2.10. Kennelijke fouten of vergissingen in de offerte, aanbieding, e-mails en overeenkomst(en) binden Vraag het Moniek niet.
- 2.11. De offerte, het aanbod, van Vraag het Moniek heeft geen werking op toekomstige offertes, aanbiedingen en overeenkomsten of opdrachten.

3. Overeenkomst

- 3.1. De overeenkomst die wordt aangegaan voor (on)bepaalde tijd, wordt schriftelijk tussen Vraag het Moniek en opdrachtgever overeengekomen.

- 3.2. De overeenkomst komt pas tot stand nadat de opdrachtgever de overeenkomst of offerte ondertekend aan Vraag het Moniek heeft geretourneerd of nadat de Opdrachtgever schriftelijk via e-mail akkoord is gegaan met het aanbod en/of de offerte.
- 3.3. De overeenkomst m.b.t. de online cursus is uitgesloten van het herroepingsrecht daar opdrachtgever gelijk volledig toegang tot alle informatie en materialen krijgt.

4. Opzeggen

- 4.1. Een overeenkomst die tot stand is gekomen voor de duur van (on)bepaalde tijd, kan door de opdrachtgever worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal 1 kalendermaand. De opzegging dient schriftelijk of per e-mail te geschieden. Reeds gedane werkzaamheden worden op basis van het uurtarief bij opdrachtgever in rekening gebracht.
- 4.2. De cursus overeenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd.

5. Opdracht

- 5.1. Vraag het Moniek heeft de inspanningsverplichting om naar beste inzicht en vermogen volgens goed vakmanschap de opdracht uit te voeren.
- 5.2. Alle door Vraag het Moniek gegeven financiële adviezen zijn persoonlijk en situatie gebonden.
- 5.3. De werkzaamheden vangen aan op de overeengekomen datum tenzij Vraag het Moniek niet kan beschikken over alle, door opdrachtgever te verstrekken, informatie, software, toegang of andere bescheiden of materialen die noodzakelijk zijn voor de uitvoer van de werkzaamheden.
- 5.4. Vraag het Moniek voert de werkzaamheden uit op een door haar gekozen locatie.
- 5.5. Vraag het Moniek is gerechtigd voor het uitvoeren van de overeenkomst derden in te schakelen, goederen van derden te betrekken, diensten van derden af te nemen of derden (een gedeelte van) de opdracht te laten uitvoeren.
- 5.6. Vraag het Moniek voert geen werkzaamheden uit die in strijd zijn met haar professionaliteit, de rechten van derden, de maatschappelijke normen en/of de wet.
- 5.7. Vraag het Moniek kan de uitvoering van de overeenkomst opschorten zolang opdrachtgever nog niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Wanneer hierdoor de afgesproken opleveringstermijn niet kan worden gerealiseerd, geeft dit opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of de mogelijkheid tot het ontbinden van de overeenkomst.
- 5.8. Alle door Vraag het Moniek genoemde of overeengekomen opleveringsdata zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens zoals deze door de opdrachtgever zijn verstrekt. Vraag het Moniek doet zijn best de afgesproken opleveringsdatum na te komen. De opleveringsdatum is nooit een fatale termijn.
- 5.9. Opdrachtgever en opdrachtnemer houden vertrouwelijke informatie die in het kader van de overeenkomst van de ander is verkregen geheim. Informatie is vertrouwelijk indien dit door de ene partij aan de andere is medegedeeld of als dit uit de aard van de informatie voortvloeit.
- 5.10. Vraag het Moniek kan van de geheimhoudingsplicht afwijken op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, zij is niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de opdrachtgever niet gerechtigd tot het ontbinden van de overeenkomst.

6. Opdrachtgever

- 6.1. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Vraag het Moniek aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig aan Vraag het Moniek worden verstrekt. Indien de Opdrachtgever voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens niet tijdig aan Vraag het Moniek verstrekt, heeft deze het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten alsmede de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten en uren aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 6.2. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever te zorgen dat Vraag het Moniek tijdig beschikt over juiste, volledige en betrouwbare gegevens, ook als deze afkomstig zijn van derden, voor de uitvoering van de overeenkomst, tenzij dit in de overeenkomst anders is overeengekomen.
- 6.3. Bescheiden nodig voor belastingaangifte worden per email opgevraagd bij opdrachtgever. Opdrachtgever dient binnen 14 dagen na ontvangst van de email alle gevraagde bescheiden digitaal aangeleverd te hebben bij Vraag het Moniek. Indien opdrachtgever niet tijdig de gevraagde bescheiden aanlevert zijn alle consequenties hieruit voortvloeiend (rente, boetes, e.d.) voor risico en rekening van opdrachtgever.
- 6.4. Vraag het Moniek is het toegestaan een vast overeengekomen prijs te wijzigen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de overeengekomen, dan wel verwachte hoeveelheid werk in

zodanige mate afwijkt van de inschatting bij het sluiten van de overeenkomst en welke niet toerekenbaar is aan Vraag het Moniek, dat het onredelijk zou zijn te verwachten dat de overeengekomen werkzaamheden verricht worden tegen de oorspronkelijk afgesproken prijs.

- 6.5. Indien opdrachtgever gebruik maakt van gereedschappen, zoals bijvoorbeeld: informatiedragers, software, elektronische bestanden, voor het verstrekken van informatie garandeert hij dat deze gereedschappen vrij zijn van virussen en defecten.
- 6.6. Wanneer opdrachtgever aan Vraag het Moniek op afstand software ter beschikking stelt voor het uitvoeren van de werkzaamheden blijft opdrachtgever te allen tijde aansprakelijk en verantwoordelijk voor beveiliging van accounts en systemen. Vraag het Moniek kan nimmer verantwoordelijk of aansprakelijk worden gehouden voor gehackte accounts, datalekken en het niet aanwezig zijn van back-ups.
- 6.7. Opdrachtgever verstrekt alle benodigde bevoegdheden aan Vraag het Moniek die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 6.8. Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor de toepassing ten aanzien van de doelen waarvoor adviezen, diensten en/of producten zijn verstrekt.
- 6.9. Opdrachtgever controleert de door Vraag het Moniek opgeleverde concepten of Werk tijdig, vertragingen hierdoor ontstaan kunnen Vraag het Moniek niet worden aangerekend.
- 6.10. Vraag het Moniek is niet aansprakelijk voor schade van derden, die is ontstaan in verband met de uitvoering van de overeenkomst en welke aan de opdrachtgever zijn toe te rekenen.
- 6.11. Indien er sprake is van feiten of omstandigheden die van belang zijn voor de uitvoering van de overeenkomst stelt opdrachtgever Vraag het Moniek hiervan onverwijld op de hoogte.

7. Wijzigingen opdracht/overeenkomst

- 7.1. Blijkt tijdens de opdracht dat voor een behoorlijke uitvoering de opdracht dient te worden aangepast of aangevuld, dan zullen Vraag het Moniek en opdrachtgever dit in overleg schriftelijk besluiten.
- 7.2. De wijziging van de opdracht of dienst kan gevolgen hebben voor de uitvoeringstermijn of andere kosten met zich meebrengen. De opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid dat de opdracht, prijs en uitvoeringstermijn hierdoor wijzigen. Vraag het Moniek stelt de opdrachtgever hier zo snel mogelijk van op de hoogte.
- 7.3. Indien wijziging(en) van de opdracht zorgen voor een overschrijding van de opleveringstermijn door Vraag het Moniek geeft dit geen recht aan de Opdrachtgever tot enige vorm of wijze van schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of andere reactie jegens Vraag het Moniek.
- 7.4. Vraag het Moniek mag een verzoek tot wijziging van de opdracht weigeren indien de kwaliteit, omvang of tijdsduur gevolgen hebben voor de werkzaamheden.
- 7.5. Wijzigingen in de opdracht zijn slechts bindend indien deze schriftelijk zijn overeengekomen en door beide partijen schriftelijk bevestigd zijn.

8. Tarieven

- 8.1. Opgegeven prijzen zijn berekend op het uurtarief tenzij anders is overeengekomen.
- 8.2. Voor een jaarpakket geldt een vaste prijs per jaar. Het jaar loopt van 1 januari tot en met 31 december van hetzelfde jaar.
- 8.3. Prijzen zijn exclusief btw voor zakelijke klanten en inclusief btw voor consumenten en zijn altijd exclusief andere heffingen van overheidswege of aanvullende kosten.
- 8.4. De overeengekomen uren en prijs zijn gebaseerd op de door opdrachtgever verstrekte informatie. Mocht de praktijk afwijken van de verwachte omstandigheden dan meldt Vraag het Moniek dit zo snel mogelijk bij opdrachtgever. Opdrachtgever aanvaardt de kosten voor meerwerk en verplicht zich tot betaling van deze kosten.
- 8.5. Vraag het Moniek behoudt het recht het de prijzen en tarieven te allen tijde te wijzigen. Wijzigingen worden 1 maand voor aanvang van de wijziging schriftelijk of per e-mail medegedeeld aan de opdrachtgever. Na ingang van de wijziging zal conform het nieuwe uurtarief gefactureerd worden. Opdrachtgever is gehouden de prijsverhoging te betalen en kan de overeenkomst niet op deze grond ontbinden. Ontbinden van de overeenkomst kan uitsluitend tegen het einde van de overeengekomen periode met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn. Wijzigingen van btw tarieven of een gewijzigde overeenkomst geven de opdrachtgever niet het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 8.6. Indien geen tarief is overeengekomen wordt het uurtarief gehanteerd.

9. Aansprakelijkheid

- 9.1. Vraag het Moniek is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door enige daad of nalatigheid van de opdrachtgever, diens ondergeschikten, dan wel andere personen of derde partijen die voor de Opdrachtgever te werk zijn gesteld.
- 9.2. Vraag het Moniek is nooit aansprakelijk voor schade veroorzaakt door de door opdrachtgever aangeleverde gegevens, stukken, voorwerpen of mededelingen die onjuist of onvolledig zijn. Opdrachtgever vrijwaart Vraag het Moniek tegen alle aanspraken ter zake.
- 9.3. De opdrachtgever zorgt dat zijn data afdoende beveiligd is, waaronder een back-up van zijn data. Vraag het Moniek is niet aansprakelijke voor data-verlies.
- 9.4. Vraag het Moniek is nimmer aansprakelijk voor schade:
 - a. ontstaan door (online) diensten of software van derde partijen;
 - b. ontstaan door het (niet) functioneren van apparatuur, programma's of internetverbindingen.
- 9.5. Vraag het Moniek kan niet aansprakelijk worden gesteld voor:
 - a. beslissingen die opdrachtgever neemt, al dan niet n.a.v. een advies van Vraag het Moniek;
 - b. het resultaat voortvloeiend uit de werkzaamheden en de daaraan gekoppelde verwachtingen van de opdrachtgever;
 - c. vermindering of verlies van gegevens als gevolg van verzending van deze gegevens (op welke wijze dan ook);
 - d. gevolgschade, waaronder: winstderving, omzetverlies, gemiste besparingen, kosten ter vaststelling/ voorkoming van gevolgschade, verlies of beschadiging van data, opgelegde boetes, vertragingsschade en reputatieschade.
- 9.6. Vorderingsrechten en andere bevoegdheden van opdrachtgever vervallen, op welke grond dan ook jegens Vraag het Moniek in verband met verrichtte werkzaamheden in ieder geval na één jaar na het moment waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.
- 9.7. Vraag het Moniek is alleen aansprakelijk indien directe schade voor de klant uitsluitend het gevolg is van een tekortkoming van Vraag het Moniek.
- 9.8. Vraag het Moniek is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, in welke vorm dan ook.
- 9.9. Mocht Vraag het Moniek aansprakelijk zijn voor schade dan is deze beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar van Vraag het Moniek gedane uitkering.
- 9.10. Indien de schade niet wordt gedekt, uitbetaald of gedeeltelijk, door de verzekering dan is de aansprakelijkheid van Vraag het Moniek beperkt tot het bedrag dat in de overeenkomst voor dit onderdeel van de opdracht is overeengekomen.
- 9.11. Indien Vraag het Moniek voor de uitvoering van de overeenkomst derden inschakelt is Vraag het Moniek slechts aansprakelijk voor alleen de directe schade die door opdrachtgever in dit kader wordt geleden en tot maximaal het bedrag dat Vraag het Moniek op bedoelde derde(n) voor dit onderdeel (of deze onderdelen) uit de overeenkomst kan verhalen.
- 9.12. Vraag het Moniek heeft te allen tijde het recht, indien mogelijk, de schade van opdrachtgever te herstellen, ongedaan te maken, te beperken of de opdracht te verbeteren.
- 9.13. Wanneer opdrachtgever kenbare fouten en kennelijke vergissingen gemaakt door Vraag het Moniek vaststelt, dient hij Vraag het Moniek hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Indien opdrachtgever nalaat de vergissing aan Vraag het Moniek te melden, is deze niet aansprakelijk voor de schade.

10. Intellectueel eigendom

- 10.1. Het auteursrecht alsmede alle overige rechten van intellectuele eigendom ten aanzien van, zowel voorlopige als definitieve, product(en) en/of dienst(en) die tot stand zijn gekomen door middel van opdracht berusten bij Vraag het Moniek.
- 10.2. Opdrachtgever is het niet toegestaan materialen, producten, ontwerpen, informatie, ontwikkelde trainingen, programma's, drukwerk, het eindresultaat uit de overeenkomst(en) te verveelvoudigen, te delen met derden of te kopiëren.
- 10.3. Bij inbreuk op het auteursrecht en/of andere intellectuele eigendomsrechten van Vraag het Moniek is opdrachtgever een boete schuldig aan Vraag het Moniek ter hoogte van €2500,- per overtreding, vermeerderd met €250,- per dag dat de overtreding voortduurt tot maximaal €25000,- onverminderd de verplichting van Opdrachtgever om de schade veroorzaakt door de inbreuk te vergoeden.
- 10.4. Mocht de opdrachtgever in strijd handelen met de intellectuele eigendomsrechten van Vraag het Moniek, dan kan Vraag het Moniek de overeenkomst onmiddellijke beëindigen, zonder dat de

opdrachtgever recht heeft op enige vorm van compensatie. Alle schade die Vraag het Moniek hierdoor leidt wordt bij de opdrachtgever in rekening gebracht.

11. Betaling

- 11.1. Werkzaamheden op basis van het uurtarief worden achteraf gefactureerd en dienen binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur te zijn betaald door opdrachtgever.
- 11.2. Jaarpakketten lopen van 1 januari tot en met 31 december van hetzelfde jaar;
 - a. Eénmalige betaling (met korting) wordt aan het begin van het jaar gefactureerd en dient voor 15 januari volledig door opdrachtgever te zijn betaald, of;
 - b. Bij betaling per maand ontvangt opdrachtgever een factuur aan het begin van elke maand met daarin opgenomen de betaaltermijn. Iedere termijn dient binnen 14 dagen te zijn voldaan;
 - Indien opdrachtgever later in het jaar een jaarpakket aanschafft worden voorafgaande maanden in de eerste factuur gefactureerd;
 - Tenzij opdrachtgever later gestart is met zijn onderneming, dan is de inschrijfdatum in het handelsregister van de Kamer van Koophandel leidend.
- 11.3. De betaling van aanvullende werkzaamheden dient, tenzij anders overeengekomen, zonder aftrek, korting of verrekening binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden.
- 11.4. Facturering vindt plaats conform de afspraken opgenomen in de overeenkomst.
- 11.5. Termijnen kan Vraag het Moniek middels automatische incasso vooraf aan de maand van uitvoering van de werkzaamheden incasseren.
- 11.6. Voor cursussen geldt:
 - a. dat de eerste termijn betaald moet zijn voordat gestart kan worden met de cursus.
 - b. de volgende termijn steeds voor de 1^{ste} van de volgende kalendermaand dient te zijn voldaan;
 - toegang tot de cursus wordt stopgezet indien een termijn betaling niet tijdig is voldaan.
- 11.7. Facturen dienen voor de uiterste factuurdatum te zijn voldaan, op een door Vraag het Moniek aan te geven wijze. Vraag het Moniek is gerechtigd een (maandelijks) voorschot op het totale of gedeeltelijke factuurbedrag te vorderen als aanbetaling.
- 11.8. Wanneer de opdrachtgever niet betaald binnen de gestelde betalingstermijn, dan is hij van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment is de opdrachtgever de wettelijke (handels)rente aan Vraag het Moniek verschuldigd. Alle kosten van invordering, gerechtelijk en buitengerechtelijk en incassokosten zijn voor rekening van de opdrachtgever. De vergoeding ter zake van buitengerechtelijke incassokosten is vastgesteld op tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom men een minimum van €150,-. Voor een Opdrachtgever die tevens consument is worden de buitengerechtelijke incassokosten vastgesteld conform de Wet incassokosten.
- 11.9. In afwijking van artikel 11.8 zal een consument bij niet tijdige betaling eerst een schriftelijke ingebrekestelling ontvangen met een betalingstermijn van 14 dagen, voordat hij in verzuim geraakt. Deze termijn vangt aan de dag na ontvangst van de ingebrekestelling door de consument.
- 11.10. Gedane betalingen door opdrachtgever zijn als eerste bedoeld ter betaling van verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langste open staan.
- 11.11. Een beroep op verrekening, opschorting of aftrek door opdrachtgever is uitgesloten tenzij sprake is van dwingendrechtelijke bepalingen voor consumenten.
- 11.12. Wanneer sprake is van meerdere opdrachtgevers bij een (gezamenlijke) opdracht is iedere opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.
- 11.13. Vraag het Moniek behoudt zich het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten zolang de overeengekomen vergoedingen niet tijdig en volledig zijn betaald.

12. Annuleren en opzeggen

- 12.1. Annuleren en opzeggen dient schriftelijk of per email te geschieden.
- 12.2. Voor een overeenkomst dient een opzegtermijn van 1 hele kalendermaand opzegtermijn in acht te worden genomen.
- 12.3. Overeenkomsten m.b.t. tot online cursussen kunnen niet worden geannuleerd.
- 12.4. Beëindiging van een overeenkomst geschiedt conform de datum uit de overeenkomst of altijd op de laatste dag van de maand.
- 12.5. Indien de opdrachtgever een tot stand gekomen overeenkomst annuleert worden annuleringskosten in rekening gebracht bij de Opdrachtgever.
 - a. De annuleringskosten bedragen bij meer dan 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden 15% van het in de overeenkomst opgenomen totaalbedrag.

- b. Wordt binnen 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden geannuleerd dan worden 30% van de in het in de overeenkomst opgenomen totaalbedrag in rekening gebracht.
 - c. Wordt binnen 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden geannuleerd dan worden 70% van het in de overeenkomst opgenomen betaalbedrag in rekening gebracht.
 - d. Annuleren vanaf 48 uur voor de startdatum van de uitvoering van de werkzaamheden wordt 100% van het in de overeenkomst opgenomen totaalbedrag in rekening gebracht.
- 12.6. Uitgevoerde werkzaamheden en kosten die zijn gemaakt voor het moment van beëindiging van de overeenkomst worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht.
- 12.7. Afspraken dienen minimaal 48 uur voor aanvang te worden geannuleerd of in overleg te worden verplaatst. Geplande afspraken die niet tijdig worden geannuleerd worden conform het dan geldende uurtarief in rekening gebracht.
- 12.8. Een termijn betalingsregeling komt bij annulering te vervallen. Het totale resterende bedrag dat opdrachtgever nog dient te betalen wordt direct opeisbaar door Vraag het Moniek. Opdrachtgever is in dat geval verplicht het volledige bedrag onmiddellijk te voldoen aan Vraag het Moniek.
- 12.9. Opdrachtgever is bij annulering aansprakelijk voor de gevolgen van annulering of wijziging tegenover derden en vrijwaart Vraag het Moniek voor alle hieruit voortvloeiende aanspraken van derden.

13. Ontbinden

- 13.1. Vraag het Moniek kan de uitvoering van de werkzaamheden uit de overeenkomst opschorten of de overeenkomst schriftelijk (per e-mail) ontbinden, indien:
- a. de Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
 - b. de Opdrachtgever in staat van faillissement verkeerd of een aanvraag daartoe;
 - c. er aan de Opdrachtgever uitstel (surseance) van betaling is verleend;
 - d. er omstandigheden bekend zijn geworden die goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen;
 - e. er een wettelijke schuldsanering van toepassing wordt verklaard op de Opdrachtgever;
 - f. de onderneming in wiens naam de Opdrachtgever handelt wordt geliquideerd of beëindigd vanwege een overname of samenvoeging van ondernemingen;
 - g. de opdrachtgever anderszins de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot diens vermogen of delen ervan verliest.
- 13.2. Indien er sprake is van omstandigheden die van dergelijke aard zijn dat het nakomen van de overeenkomst onmogelijk is of naar redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd, dan wel andere omstandigheden gebeuren die de instandhouding van de overeenkomst onredelijk maken, is Vraag het Moniek gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.
- 13.3. Bij ontbinding van de overeenkomst zijn alle vorderingen van Vraag het Moniek direct opeisbaar.
- 13.4. Wanneer Vraag het Moniek de uitvoering van de werkzaamheden uit de overeenkomst opschort behoudt zij al haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 13.5. Vraag het Moniek heeft het recht een schadevergoeding te vorderen en is niet aansprakelijk voor enige door Opdrachtgever of derden geleden of gemaakte kosten.
- 13.6. Vraag het Moniek kan te allen tijde tot opzegging van de overeenkomst overgaan zonder inachtneming van enige opzegtermijn. In dit geval zal Vraag het Moniek de waarde van de resterende werkzaamheden naar rato berekenen en dit factureren of terugstorten aan de Opdrachtgever.
- 13.7. De ontbinding geschiedt schriftelijk en zonder rechterlijke tussenkomst.

14. Overmacht

- 14.1. Van overmacht tot het uitvoeren van de overeengekomen opdracht is sprake indien zij in hun doel gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en niet op grond van een wet, een rechtshandeling of een in het verkeer algemeen geldende opvatting voor hun rekening komt. Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen alle van buiten komende voorziene en niet voorziene oorzaken, waarop Vraag het Moniek geen invloed kan uitoefenen en daardoor haar verplichtingen niet kan nakomen, waaronder storingen in hardware, software, infectie door derden, stroom, internet, diefstal, brand, natuurrampen, verkeersstoringen, oorlog, overheidsmaatregelen, ziekte van de natuurlijke persoon die namens bedrijfsnaam uitvoering geeft aan de overeenkomst.
- 14.2. Onder overmacht wordt tevens verstaan een niet toerekenbare tekortkoming van leveranciers van Vraag het Moniek waardoor Vraag het Moniek haar verplichtingen niet (volledig) kon nakomen.
- 14.3. Vraag het Moniek kan niet worden gehouden tot het vergoeden van enige schade, direct of indirect, die het gevolg is van overmacht.

- 14.4. Vraag het Moniek is niet gebonden aan de uiterste opleveringstermijn indien sprake is van buiten haar macht liggende omstandigheden ontstaan na het aangaan van de overeenkomst.
- 14.5. Gedurende de overmacht kunnen partijen de verplichtingen uit de overeenkomst maximaal 2 maanden opschorten. Indien de overmacht langer duurt dan 2 maanden kan ieder der partijen de overeenkomst ontbinden, zonder verplichting tot het vergoeden van schade aan de andere partij.
- 14.6. De ontbinding dient schriftelijk of per email te geschieden.
- 14.7. In zoverre Vraag het Moniek, voor het ontstaan van de overmacht, aan haar verplichtingen uit de overeenkomst heeft voldaan of deze nog gaat nakomen, is Vraag het Moniek gerechtigd het reeds nagekomen of nog na te komen gedeelte separaat in rekening te brengen bij de Opdrachtgever. De Opdrachtgever dient deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

15. Klachtenregeling

- 15.1. Klachten over verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 dagen na de werkzaamheden, aan Vraag het Moniek kenbaar worden gemaakt.
- 15.2. De klacht dient volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Vraag het Moniek.
- 15.3. Indien een klacht gegrond is, zal Vraag het Moniek de werkzaamheden zoals overeengekomen alsnog verrichten, tenzij opdrachtgever aantoonbaar kan maken dat dit zinloos is. Dit dient schriftelijk of per e-mail door opdrachtgever aan Vraag het Moniek kenbaar te worden gemaakt.
- 15.4. Blijken de alsnog te verrichten overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinloos, dan is Vraag het Moniek slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 9.
- 15.5. Klachten/ vragen kan de opdrachtgever schriftelijk per e-mail (mailadres: contact@vraaghetmoniek.nl) kenbaar maken.
- 15.6. Eventuele bezwaren tegen de factuur van Vraag het Moniek dienen binnen 7 dagen na verzending van de factuur kenbaar te worden gemaakt aan Vraag het Moniek met vermelding van een onderbouwing van het bezwaar. Blijft bezwaar en de onderbouwing daarvan binnen de gestelde termijn uit, dan wordt opdrachtgever geacht akkoord te zijn met de factuur.
- 15.7. Klachten over de werkzaamheden door opdrachtgever schorten de betalingsverplichting niet op.

16. Geschil

- 16.1. Op alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiend uit overeenkomsten zullen partijen in eerste instantie samen proberen te schikken. Indien het onmogelijk is gebleken een geschil als hiervoor bedoeld te schikken, zal dat geschil worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement van Vraag het Moniek.