1. **Definities**
	1. Opdrachtnemer is NN Tekst en Office (eenmanszaak), gevestigd aan de Vuurvlinder 21 in Meppel en geregistreerd in het Handelsregister bij de Kamer van Koophandel onder nummer 73468568, hierna **ik** en **mij(n)**.
	2. Opdrachtgever is de ondernemer of professional handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die mij een opdracht heeft verstrekt, hierna **je** en **jou(w)**.
	3. Met **partijen, wij en ons** worden opdrachtgever en opdrachtnemer samen bedoeld.
	4. Met **schriftelijk** wordt ook bedoeld per e-mail.
2. **Toepasselijkheid**
	1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op mijn aanbod, offertes en overeenkomsten, inclusief eventuele aanvullingen en vervolgopdrachten, tenzij wij schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.
	2. Ik mag mijn algemene voorwaarden op elk moment wijzigen. Ik zal je vooraf schriftelijk informeren en de gewijzigde algemene voorwaarden toesturen.
	3. Als een bepaling in de algemene voorwaarden of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk nietig is of vernietigd wordt, dan blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. In dat geval geldt datgene wat op wettelijk toelaatbare wijze het dichtst bij de strijdige bepaling komt, waarbij, voor zover mogelijk, het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
	4. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van een bepaling in deze algemene voorwaarden of overeenkomst of als zich tussen partijen een situatie voordoet die niet geregeld is, dan zullen wij in goed overleg een oplossing zoeken passend bij de tussen ons gemaakte afspraken.
	5. Als ik niet direct optreed bij een schending van deze algemene voorwaarden, betekent dat niet dat deze bepalingen niet van toepassing zijn of dat ik het recht verlies om naleving van deze bepalingen te verlangen.
3. **Aanbod en aanvaarding**
	1. Elk aanbod van mij is vrijblijvend en kan door mij worden gewijzigd. Offertes zijn 14 dagen geldig en gelden niet automatisch voor vervolgopdrachten. De overeenkomst tussen ons komt tot stand na jouw schriftelijke akkoord op mijn offerte of mijn schriftelijke bevestiging van jouw online aankoop.
	2. Aan een aanvaarding die afwijkt van mijn aanbod ben ik niet gebonden. Ook ben ik niet gebonden aan mijn aanbod, als je redelijkerwijs had kunnen weten dat in het aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving stond.
	3. Een samengestelde prijsopgave verplicht mij om delen van de opdracht tegen een evenredig deel van de opgegeven prijs uit te voeren.
4. **NN Tekst en Office pakket**
	1. Met de NN Tekst en Office pakketten bied ik ondersteuning bij alle werkzaamheden die vallen onder officemanagement. Ik ondersteun jou door taken van jou over te nemen. In onderling overleg bepalen we welke werkzaamheden dat zullen zijn.
	2. Een pakket wordt afgesloten voor onbepaalde tijd en kan schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van de maand met een opzegtermijn van één maand.
	3. De eerste maand betaal je voor het aantal uren dat ik daadwerkelijk voor je aan het werk ben. Aan het einde van deze eerste maand bepalen we samen welk pakket het beste bij jou past. Ik stuur je een schriftelijke bevestiging van je keuze. Als de startdatum niet aan het begin van de maand valt, pas ik de eerste periode aan zodat de looptijd daarna aansluit op hele kalendermaanden.
	4. De uren die ik in de eerste maand werk, breng ik achteraf in rekening. Vanaf de tweede maand factureer ik de pakketprijs maandelijks vooraf. Dit betekent dat je na de eerste maand twee facturen ontvangt.
	5. Maandelijks kan je de omvang van het gekozen pakket aanpassen. Mail mij uiterlijk 7 dagen voor het einde van de maand je verzoek. Uitbreiding is alleen mogelijk als ik voldoende tijd beschikbaar heb.
	6. Als je tijdens de looptijd van het pakket geen of minder gebruik maakt van mijn diensten dan de uren in het pakket, blijft de afgesproken maandelijkse vergoeding volledig verschuldigd.
5. **NN Trello pakket**
	1. Met de NN Trello pakketten bied ik ondersteuning en coaching bij het plannen en structureren met Trelloborden. De NN Trello pakketten kunnen bestaan uit individuele en/of groepsbegeleiding, digitale informatie en/of een online programma en templates.
	2. De overeenkomst tussen partijen wordt aangegaan voor bepaalde tijd zoals vermeld op de website of in de offerte, tenzij uit de aard van de opdracht anders voortvloeit of we schriftelijk anders afspreken.
	3. Tussentijdse opzegging is niet mogelijk. Als je besluit geen gebruik meer te maken van mijn diensten, blijft de afgesproken vergoeding volledig verschuldigd.
	4. Voor individuele begeleiding geldt een fair use beleid. Dat betekent dat je in beginsel onbeperkt vragen kunt stellen aan mij. Echter, als je onredelijk veel beroep doet op en of verwacht van mij, dan mag ik de overeenkomst eenzijdig aanpassen, tijdelijk opschorten of beëindigen. Ik zal altijd, voordat ik een dergelijke beslissing neem, met jou in gesprek gaan.
	5. Het gebruik van Trello is je eigen verantwoordelijkheid. Je bent op de hoogte dat Trello geen veilige omgeving is voor patiënt/cliënt gegevens en zult Trello daar niet voor gebruiken.
6. **Overige werkzaamheden**
	1. Voor overige werkzaamheden wordt gewerkt op basis van een uurtarief. Ik factureer maandelijks achteraf de daadwerkelijk gemaakte uren.
	2. Je informeert mij over de werkzaamheden die je graag door mij wilt laten uitvoeren. Het kan zijn dat ik onvoldoende tijd beschikbaar heb. Ik zal je daarover informeren. Alleen bij een pakket reserveer ik tijd voor jou.
7. **Online diensten**
	1. Als de dienst toegang tot een online omgeving biedt, blijft deze toegankelijk zolang de overeenkomst loopt.
	2. Ik kan niet garanderen dat mijn online diensten altijd beschikbaar zijn.
	3. Zonder voorafgaande bekendmaking kan ik de online omgeving tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of verbetering.
	4. Het niet beschikbaar zijn van de online diensten geeft je geen recht op (gedeeltelijke) terugbetaling, vermindering van de betalingsverplichting of ontbinding.
	5. Je geeft de ontvangen toegangsgegevens voor de online omgeving niet aan anderen en laat anderen ook niet op een andere wijze de online omgeving gebruiken.
8. **Uitvoering en wijzigen overeenkomst**
	1. Als tijdens de uitvoering blijkt dat werkzaamheden moeten worden gewijzigd of aangevuld, stemmen we dat tijdig af. Dit kan invloed hebben op de oplevertermijn, waarover ik je zo snel mogelijk informeer.
	2. Afgesproken termijnen zijn indicatief en geen fatale termijnen. Als ik niet op tijd lever, moet je mij schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke termijn geven om alsnog te presteren.
	3. Opdrachten met een deadline moeten binnen een redelijke termijn worden aangeleverd. Ik bepaal of de gestelde termijn haalbaar is.
	4. Ik mag de inhoud van een online training tussentijds wijzigen in verband met een kwalitatieve verbetering, de planning van onderdelen tussentijds aanpassen en bepalen wie een bepaald onderdeel zal uitvoeren.
	5. Het overschrijden van een termijn of het doorvoeren van wijzigingen geven je geen recht op schadevergoeding, vermindering van de afgesproken prijs of ontbinding.
9. **Verwachtingen**
	1. Ik voer de overeenkomst zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit. Je mag van mij verwachten dat ik je zo goed mogelijk ondersteun en begeleid. Ik geef echter geen garanties.
	2. Je blijft zelf verantwoordelijk voor je beslissingen en de gevolgen daarvan.
	3. Je hebt een open en respectvolle houding. Eventuele klachten bespreek je eerst met mij.
	4. Je verstrekt mij alle informatie die relevant is voor de uitvoering van de overeenkomst en informeert mij tijdig over wijzigingen.
	5. Je zorgt ervoor dat ik toegang krijg tot de systemen die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.
	6. Ik werk in principe vanuit mijn eigen locatie. In overleg kan ik op jouw locatie werken. In dat geval gebruik ik mijn eigen laptop en maak ik verder gebruik van de door jou beschikbaar gestelde faciliteiten. Je zorgt ervoor dat deze goed functioneren.
	7. Ik kan (een deel van) de werkzaamheden door anderen laten uitvoeren.
	8. Je respecteert mijn auteursrecht en maakt hier geen inbreuk op. Je zorgt ervoor dat ook jouw medewerkers hiervan op de hoogte zijn.
	9. Tijdens groepsbijeenkomsten gedraag je je respectvol en houd je rekening met de privacy en belangen van de andere deelnemers.
10. **Verhindering**
	1. Je kunt een individuele afspraak tot 24 uur van tevoren kosteloos verplaatsen door mij een e-mail te sturen. Als ik hierdoor extra kosten moet maken, mag ik deze bij je in rekening brengen.
	2. Voor groepsbijeenkomsten stel ik een planning op en stuur ik deze naar jou toe.
	3. Gemiste of te laat afgezegde individuele afspraken en gemiste groepsbijeenkomsten kunnen niet worden ingehaald en leiden niet tot een vermindering van de betalingsverplichting.
	4. Bij ziekte of andere persoonlijke redenen kan ik een individuele afspraak of groepsbijeenkomst verzetten. Je ontvangt hierover bericht. Voor een individuele afspraak plannen we samen een nieuwe datum. Voor een groepsbijeenkomst informeer ik je zo snel mogelijk over de nieuwe datum.
11. **Tarieven**
	1. Mijn prijzen zijn exclusief btw en exclusief bijkomende kosten zoals reis- en verblijfskosten en licentiekosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
	2. Jaarlijks mag ik mijn prijzen indexeren. Ik volg hierbij de dienstprijzenindex van het CBS.
12. **Facturering en betaling**
	1. Je ontvangt van mij een digitale factuur, die wordt verstuurd naar het opgegeven e-mailadres. Facturen betaal je binnen 21 dagen na factuurdatum.
	2. Je betaalt zonder aftrek, verrekening of opschorting wegens vermeende of daadwerkelijk toerekenbare tekortkomingen.
	3. Bij niet-tijdige of onvolledige betaling ben je zonder ingebrekestelling in verzuim. Alle openstaande vorderingen zijn direct opeisbaar. Over het openstaande bedrag betaal je de wettelijke handelsrente en de buitengerechtelijke incassokosten van 15% met een minimum van €150.
	4. Ik heb het recht om de overeenkomst op te schorten en/of te ontbinden. Betaalde bedragen worden niet teruggestort en ik ben niet verplicht tot schadevergoeding. Nog niet gefactureerde, maar wel uitgevoerde werkzaamheden blijven verschuldigd en worden alsnog in rekening gebracht. Als je hebt gekozen voor betaling in termijnen, vervalt dat recht en mag ik het volledige resterende bedrag in één keer factureren.
	5. Bij liquidatie, faillissement, beslaglegging of surseance van betaling zijn al mijn vorderingen op jou direct opeisbaar.
13. **Geheimhouding**
	1. Partijen zijn verplicht alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron verkrijgen, geheim te houden. Informatie is vertrouwelijk als dit door de andere partij is aangegeven of uit de aard van de informatie blijkt.
	2. Ik ben mij ervan bewust dat medische informatie met mij kan worden gedeeld en zal daar strikt vertrouwelijk mee omgaan.
	3. Als ik wettelijk verplicht ben vertrouwelijke informatie aan een derde te verstrekken en geen beroep kan doen op verschoningsrecht, ben ik niet aansprakelijk voor schade en geeft dit geen recht op ontbinding van de overeenkomst.
	4. Ik mag kennis die ik door de uitvoering van de werkzaamheden opdoe voor andere doeleinden gebruiken, zolang ik geen vertrouwelijke informatie met derden deel.
14. **Auteursrecht**
	1. Op alle door mij aan jou verstrekte werken, zoals e-books, video’s, hand-outs en Trello templates, rust het auteursrecht uitsluitend bij mij of bij door mij ingeschakelde personen. Deze werken zijn alleen bedoeld voor gebruik binnen jouw bedrijf door jou, jouw medewerkers en externen die je hebt ingehuurd.
	2. Zonder mijn voorafgaande schriftelijke toestemming mogen deze werken niet worden gewijzigd, verveelvoudigd, openbaar gemaakt of aan derden verstrekt, ook niet gedeeltelijk, tenzij het algemene ideeën, concepten, kennis of technieken betreft.
	3. Op alle werken die ik in jouw opdracht opstel in het kader van officemanagement berust wettelijk gezien het auteursrecht bij mij. Zolang jij je betalingsverplichtingen nakomt, maak ik hier geen aanspraak op. Je mag deze werken wijzigen, verveelvoudigen, openbaar maken of aan derden verstrekken.
	4. Het is niet toegestaan om (delen van) deze werken commercieel te verkopen, op te nemen in een eigen programma of anderszins een vergoeding te vragen voor deze werken.
	5. Bij overtreding van dit artikel ben je mij een direct opeisbare boete van €2.500 per overtreding verschuldigd, plus €500 voor iedere dag of dagdeel dat de overtreding voortduurt. Dit laat mijn recht onverlet om in plaats van de boete volledige schadevergoeding te vorderen, evenals al mijn overige rechten.
	6. Op de Trello borden die jij met ondersteuning van mijn diensten hebt ingericht, heb ik geen auteursrecht. De inrichting van jouw Trello bord valt dan ook niet onder dit artikel.
15. **Overmacht**
	1. Overmacht ontslaat mij van de verplichting om de overeenkomst na te komen, zonder dat jij recht hebt op vergoeding van kosten, schade of rente. Onder overmacht valt elke situatie waarin het voor mij redelijkerwijs onmogelijk is of ik gehinderd word om de afgesproken diensten te leveren, zonder dat dit mij kan worden verweten of voor mijn rekening komt.
	2. Voorbeelden van overmacht zijn ziekte, het overlijden van een naaste, epidemieën/pandemieën, oorlog of soortgelijke situaties, stroomstoringen, overstromingen, aardbevingen, brand, gewijzigde overheidsmaatregelen, internetstoringen, netwerkaanvallen, defecte apparatuur zoals een kapotte laptop.
	3. Bij overmacht informeer ik je zo snel mogelijk. Waar mogelijk zoeken we samen naar een passende oplossing. Bij langdurige (langer dan 30 dagen) of blijvende overmacht kunnen we de overeenkomst schriftelijk ontbinden.
16. **Opschorting en ontbinding**
	1. Onverminderd de wettelijke bepalingen over opschorting en de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden, mag ik de uitvoering van de overeenkomst opschorten als jij je verplichtingen niet nakomt, zoals:
		1. het niet, niet tijdig of niet volledig betalen;
		2. het niet (tijdig) of onvolledig verstrekken van informatie die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst;
		3. het niet nakomen van afspraken over auteursrecht en toegang tot de online omgeving.
	2. Ik kan de overeenkomst tussentijds beëindigen als er nieuwe feiten of omstandigheden ontstaan die de vertrouwensrelatie verstoren. In dat geval ben ik niet verplicht tot schadevergoeding.
	3. Bij liquidatie, faillissement, beslaglegging of surseance van betaling van een van de partijen, mag de andere partij de overeenkomst ontbinden.
	4. Tenzij anders geregeld in deze algemene voorwaarden sluiten wij de mogelijkheid van ontbinding uit.
17. **Aansprakelijkheid**
	1. Ik ondersteun en begeleid je naar beste kunnen, maar je blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die je neemt. Je bent verantwoordelijk voor het controleren van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden. Ik kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor schade die hieruit voortvloeit.
	2. Ik ben niet aansprakelijk voor gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade die ontstaat doordat jij onjuiste, onvolledige of ontbrekende informatie hebt verstrekt die nodig is voor een goede uitvoering van de opdracht.
	3. De vergoeding, waaronder schadevergoeding, die ik, ongeacht de rechtsgrond, aan jou verschuldigd zou zijn, is per voorval of samenhangende voorvallen beperkt tot het bedrag exclusief btw dat ik jou in de twee maanden voorafgaand aan het incident heb gefactureerd en dat door jou is betaald.
	4. Deze aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet als de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
	5. Ik mag aansprakelijkheidsbeperkingen van door mij ingeschakelde derden tegenover jou inroepen. Ook mag ik maatregelen nemen om schade zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken, waarbij jij alle medewerking verleent.
18. **Vrijwaring**
	1. Je vrijwaart mij tegen alle aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit mijn dienstverlening, voor zover ik op grond van artikel 17 niet jegens jou aansprakelijk ben.
	2. Je vrijwaart mij voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op door jou verstrekte materialen of gegevens die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt, waaronder – maar niet beperkt tot – auteursrechten.
	3. Als je mij informatiedragers, elektronische bestanden of software verstrekt, garandeer je dat deze vrij zijn van virussen en defecten.
19. **Klachten**
	1. Klachten over mijn dienstverlening of factuur meld je zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk bij mij.
	2. Je omschrijft de klacht duidelijk, zodat ik inhoudelijk kan reageren en – als de klacht gegrond is – een passende oplossing kan bieden. Klachten zonder duidelijke omschrijving neem ik niet in behandeling.
	3. Een klacht ontslaat je niet van je betalingsverplichting.
20. **Afsluitende bepalingen, geschillen en toepasselijk recht**
	1. Na beëindiging van de overeenkomst blijven bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om voort te duren van kracht, zoals – maar niet beperkt tot – bepalingen over auteursrecht, geheimhouding en aansprakelijkheid.
	2. Als ik in jouw opdracht persoonsgegevens verwerk op door mij beheerde systemen, sluiten we aanvullend een verwerkersovereenkomst.
	3. Elke vordering van jou vervalt 12 maanden na het ontstaan ervan, tenzij ik de vordering al heb erkend, je binnen deze termijn gemotiveerd bezwaar maakt of een rechtsvordering instelt.
	4. Op alle rechtsverhoudingen waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, geldt het Nederlands recht.
	5. We doen pas een beroep op de rechter als we ons eerst voldoende hebben ingespannen om een geschil onderling op te lossen. Zo nodig schakelen we een MfN-geregistreerd mediator in , waarvan we de kosten gezamenlijk dragen.
	6. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Assen, tenzij dwingend recht anders bepaalt.