

Algemene voorwaarden

Daphne Holthuizen | Backbone Support

Versie 2026.4

Artikel 1 Definities

1.1 Daphne Holthuizen, handelend onder de naam Backbone Support, gevestigd te Deventer, KvK-nummer 34353387, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.

1.2 De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als klant.

1.3 Met partijen worden dienstverlener en klant gezamenlijk bedoeld.

1.4 Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van opdracht op grond waarvan dienstverlener tegen betaling werkzaamheden voor klant verricht en waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

1.5 Met abonnement wordt bedoeld de doorlopende overeenkomst waarbij klant maandelijks een vastgesteld aantal uren aan dienstverlening afneemt.

1.6 Met digitaal product wordt bedoeld iedere door dienstverlener aangeboden download, online training of andere digitale inhoud.

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen en werkzaamheden die betrekking hebben op alle producten en diensten van dienstverlener waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2.2 De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van door dienstverlener in het kader van de opdracht ingeschakelde.

2.3 Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden.

2.4 De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.5 Indien één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijft het overige volledig van toepassing. Partijen treden in dat geval in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

2.6 Indien zich een situatie voordoet die niet wordt gedekt door deze algemene voorwaarden, wordt die situatie beoordeeld vanuit de geest van deze voorwaarden.

2.7 Dienstverlener heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden ten minste één maand voor inwerkingtreding aan lopende klanten meegedeeld. De actuele versie is beschikbaar op de website van dienstverlener.

Artikel 3 Aanbod en totstandkoming van de overeenkomst

3.1 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

3.2 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden diensten of digitale producten, voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling door klant mogelijk te maken.

3.3 De overeenkomst komt tot stand op het moment dat klant het aanbod aanvaardt, schriftelijk of langs elektronische weg.

3.4 Aan een kennismakingsgesprek zijn geen kosten of verplichtingen verbonden.

Artikel 4 Abonnementen: omvang, uren en looptijd

4.1 Een abonnement bestaat uit een vastgesteld aantal uren per maand tegen een vast maandbedrag. De actuele staffel staat op de website van dienstverlener.

4.2 Het aantal uren is een richtgetal op maandbasis. Dienstverlener werkt niet met tijdregistratie per minuut. Kleine afwijkingen naar boven of beneden zijn inherent aan de dienstverlening.

4.3 Gebruikt klant in een maand minder uren dan het abonnement omvat, dan schuiven de niet gebruikte uren door naar de eerstvolgende maand. Uren die in die volgende maand niet worden gebruikt, komen te vervallen.

4.4 Dienstverlener houdt het urengebruik bij en informeert klant tijdig wanneer het gebruik richting het afgesproken maximum loopt. Partijen bespreken dan of de werkzaamheden worden voortgezet tegen verrekening van meerwerk, dan wel of klant overstapt naar een hoger abonnement.

4.5 Aan het einde van ieder kalenderkwartaal stelt dienstverlener het totale urengebruik vast. Uren die het totaal van dat kwartaal overschrijden, worden als meerwerk in rekening gebracht tegen het geldende meerwerkstarief. Klant ontvangt daarbij een overzicht.

4.6 Klant kan gedurende de looptijd overstappen naar een hoger of lager abonnement. Een wijziging gaat in op de eerste dag van de volgende kalendermaand.

4.7 Iedere samenwerking start met een proefmaand van één kalendermaand. Deze proefmaand wordt volledig gefactureerd. Beide partijen kunnen aan het einde van de

proefmaand de samenwerking beëindigen zonder opzegtermijn en zonder verdere verplichtingen.

4.8 Wordt de samenwerking na de proefmaand voortgezet, dan loopt de overeenkomst door voor onbepaalde tijd.

4.9 Vanaf dat moment geldt een opzegtermijn van één kalendermaand. Opzegging vindt schriftelijk of per e-mail plaats. De lopende maand wordt altijd afgemaakt en volledig gefactureerd.

Artikel 5 Tarieven en betaling

5.1 Alle genoemde bedragen zijn exclusief 21% btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

5.2 Abonnementskosten worden maandelijks in de eerste week van de desbetreffende maand gefactureerd. Betaling vindt plaats binnen veertien dagen na factuurdatum, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

5.3 Meerwerk zoals bedoeld in artikel 4.5 wordt na afloop van het kwartaal gefactureerd tegen het meerwerktaarif zoals vermeld op de website.

5.4 Werkzaamheden die op uitdrukkelijk verzoek van klant in het weekend worden verricht, worden in rekening gebracht met een toeslag van 20% op het geldende tarief. Dienstverlener is nooit verplicht een verzoek tot weekendwerk te honoreren.

5.5 Dienstverlener is gerechtigd de tarieven jaarlijks per 1 januari te indexeren. Een tariefswijziging wordt ten minste twee maanden van tevoren aangekondigd. Klant heeft in dat geval het recht de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

5.6 Indien klant in gebreke blijft bij tijdige betaling, een automatische incasso niet geïnd kan worden of een betaling wordt gestorneerd, is klant na het eenmalig versturen van een aanmaning van rechtswege in verzuim en wettelijke handelsrente verschuldigd, berekend vanaf het moment van verzuim tot aan het moment van volledige voldoening.

5.7 Bij verzuim komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van klant.

5.8 Dienstverlener is gerechtigd de werkzaamheden op te schorten zolang klant niet aan haar betalingsverplichting heeft voldaan. De betalingsverplichting blijft in dat geval bestaan.

Artikel 6 Uitvoering van de opdracht

6.1 Dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit. Het betreft een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.

6.2 Dienstverlener bepaalt zelf op welke momenten de werkzaamheden worden uitgevoerd. Dienstverlener is niet doorlopend beschikbaar en werkt voor meerdere opdrachtgevers.

6.3 Dienstverlener streeft ernaar op werkdagen binnen vierentwintig uur op berichten van klant te reageren.

6.4 Er vindt geen verplicht periodiek overleg plaats. Partijen plannen overleg wanneer een van beiden daar aanleiding toe ziet.

6.5 Kleinere werkzaamheden worden in de regel binnen een week uitgevoerd. Voor omvangrijkere opdrachten stellen partijen vooraf een tijdpad vast.

6.6 Klant levert prioriteiten aan. Dienstverlener bewaakt de volgorde en de voortgang.

6.7 Dienstverlener is gerechtigd bij de uitvoering van de opdracht, in overleg met de klant, derden in te schakelen. Dienstverlener blijft daarbij verantwoordelijk voor de uitvoering.

Artikel 7 Informatieverstrekking en medewerking door klant

7.1 Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan dienstverlener.

7.2 Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

7.3 Klant draagt zorg voor een werkbare opdrachtomschrijving. Indien een opdracht onvoldoende is omschreven om te kunnen worden uitgevoerd, treedt dienstverlener in overleg met klant. De tijd die met dit overleg gemoeid is, valt binnen de overeengekomen uren.

7.4 Indien klant de benodigde informatie, toegang of goedkeuring niet tijdig verstrekt, heeft dienstverlener het recht de uitvoering op te schorten. Hierdoor ontstane vertraging komt voor rekening van klant en geeft geen recht op verlenging of restitutie van uren.

7.5 Klant vrijwaart dienstverlener voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.

Artikel 8 Wijziging en meerwerk

8.1 Indien tijdens de uitvoering blijkt dat de opdracht wijziging of aanvulling behoeft, passen partijen de overeenkomst in onderling overleg aan.

8.2 Werkzaamheden die buiten de overeengekomen opdracht vallen, worden als meerwerk aangemerkt en behandeld conform artikel 4.5 en 5.3.

Artikel 9 Afwezigheid en overmacht

9.1 Vakantie of andere geplande afwezigheid van dienstverlener wordt ruim van tevoren aangekondigd.

9.2 Partijen maken per keer een afspraak over de gevolgen daarvan voor de werkzaamheden en de uren van die periode. Werkzaamheden kunnen vooraf of achteraf worden ingepland, of partijen komen een andere oplossing overeen.

9.3 Vakantie of afwezigheid van klant heeft geen invloed op de overeenkomst. Werkzaamheden lopen door.

9.4 In geval van overmacht is dienstverlener gerechtigd de overeenkomst te onderbreken, te verplaatsen of te beëindigen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar dienstverlener redelijkerwijs geen invloed op kan uitoefenen, zoals ziekte, ongeval, overlijden, brand of langdurige uitval van systemen van derden.

9.5 In geval van tijdelijke technische storingen biedt dienstverlener geen financiële compensatie. Dienstverlener spant zich in storingen zo snel mogelijk te verhelpen.

Artikel 10 Toegang tot systemen en gegevens

10.1 Voor de uitvoering van de opdracht verstrekt klant dienstverlener toegang tot de daarvoor benodigde systemen, accounts en omgevingen.

10.2 Dienstverlener gaat zorgvuldig om met de aan haar verstrekte toegangsgegevens en bewaart deze op een beveiligde wijze.

10.3 Dienstverlener deelt toegangsgegevens van klant nooit met derden, tenzij klant daar uitdrukkelijk opdracht toe geeft.

10.4 Bij beëindiging van de overeenkomst verwijdt dienstverlener de bij haar aanwezige toegangsgegevens van klant.

10.5 Klant blijft eigenaar en beheerder van haar eigen accounts, licenties en abonnementen bij derden. De kosten daarvan komen voor rekening van klant.

10.6 Dienstverlener is niet verantwoordelijk voor de werking, beschikbaarheid of beveiliging van systemen van derden.

Artikel 11 Digitale producten

11.1 De overeenkomst voor een digitaal product komt tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door klant en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden en betaling.

11.2 Heeft klant het aanbod langs elektronische weg aanvaard, dan bevestigt dienstverlener onverwijld langs elektronische weg de ontvangst daarvan. Zolang deze bevestiging niet is verzonden, kan klant de overeenkomst ontbinden.

11.3 Dienstverlener treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt voor een veilige webomgeving en veilige betaalmogelijkheden.

11.4 Bij aanschaf van een online training heeft klant minimaal zes maanden toegang tot de online omgeving. Bij tussentijdse updates van het product kan bestaande klant daar kosteloos gebruik van maken. Het beëindigen van een training wordt tijdig aangekondigd.

11.5 Dienstverlener behoudt zich het recht voor de functionaliteit van digitale producten te wijzigen of te beëindigen. Dit wordt aan klant gecommuniceerd.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

12.1 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.

12.2 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

12.3 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

12.4 Indien dienstverlener aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door dienstverlener aan klant in rekening is gebracht in de drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, dan wel tot het bedrag dat de verzekeraar van dienstverlener in het betreffende geval uitkeert.

12.5 Klant blijft verantwoordelijk voor de inhoud van haar eigen communicatie, aanbiedingen en verplichtingen jegens derden, ook wanneer deze door dienstverlener namens klant zijn verzonden of gepubliceerd.

12.6 Klant vrijwaart dienstverlener tegen aanspraken van derden die verband houden met de door dienstverlener geleverde diensten.

Artikel 13 Intellectueel eigendom

13.1 De intellectuele eigendomsrechten op door dienstverlener ontwikkelde eigen materialen, methodieken, digitale producten en content berusten bij dienstverlener.

13.2 Het is klant niet toegestaan deze materialen te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden ter beschikking te stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

13.3 Materiaal uit een cursus, training of workshop mag niet zonder schriftelijke toestemming worden gekopieerd, aan derden getoond, doorverkocht of op andere wijze gebruikt. Klant mag in beperkte mate gedeelten delen op sociale media, mits voorzien van naamsvermelding van dienstverlener.

13.4 De intellectuele eigendomsrechten op werk dat dienstverlener specifiek in opdracht van klant vervaardigt, zoals ontwerpen, teksten en pagina's, gaan over op klant na volledige betaling van de daarvoor verschuldigde bedragen.

13.5 Dienstverlener behoudt het recht het in opdracht vervaardigde werk te gebruiken voor eigen portfolio en promotie, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

13.6 Dienstverlener behoudt het recht de bij de uitvoering opgedane kennis, werkwijzen en methoden voor andere doeleinden te gebruiken.

13.7 Elke handeling in strijd met dit artikel wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht. Bij inbreuk komt dienstverlener een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding, onverminderd haar recht op vergoeding van overige schade.

Artikel 14 Herroeping en annulering

14.1 Bij dienstverlening geldt een bedenktijd van drie kalenderdagen na aanvaarding van het aanbod. Daarna is klant gebonden aan de overeenkomst zoals beschreven in artikel 4.

14.2 Voor digitale producten geldt het wettelijke herroepingsrecht. Klant doet uitdrukkelijk afstand van dit recht op het moment dat de digitale inhoud direct na aankoop beschikbaar wordt gesteld en klant daarmee vooraf heeft ingestemd.

14.3 Reeds geleverde diensten worden bij tussentijdse beëindiging niet gerestitueerd.

Artikel 15 Niet goed, geld terug bij online trainingen

15.1 Gedurende achtentwintig dagen na aankoop geldt voor online trainingen een niet goed, geld terug garantie, met inachtneming van artikel 15.2.

15.2 Klant kan aanspraak maken op deze garantie wanneer zij kan aantonen alle tot dan toe beschikbare lessen te hebben gevolgd en alle opdrachten te hebben uitgevoerd, en daardoor geen nieuwe inzichten te hebben verkregen. Klant stuurt daartoe de gemaakte opdrachten digitaal aan dienstverlener.

Artikel 16 Persoonsgegevens en verwerking

16.1 Dienstverlener verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De privacyverklaring van dienstverlener is beschikbaar op haar website.

16.2 Voor zover dienstverlener bij de uitvoering van de opdracht persoonsgegevens verwerkt waarvoor klant verwerkingsverantwoordelijke is, handelt dienstverlener als verwerker.

16.3 Dienstverlener treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking.

16.4 Dienstverlener behandelt alle informatie waarvan zij in het kader van de opdracht kennisneemt vertrouwelijk en deelt deze niet met derden, behoudens wettelijke verplichting.

16.5 De geheimhoudingsplicht blijft van kracht na beëindiging van de overeenkomst.

Artikel 17 Beëindiging en overdracht

17.1 Beëindiging van een abonnement vindt plaats conform artikel 4.7 tot en met 4.9.

17.2 Bij beëindiging draagt dienstverlener de lopende werkzaamheden en de daarbij behorende bestanden binnen een redelijke termijn over aan klant.

17.3 Dienstverlener is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien klant in staat van faillissement verkeert, surseance van betaling is verleend, dan wel indien van dienstverlener in redelijkheid niet kan worden verlangd de samenwerking voort te zetten.

17.4 Bedragen die dienstverlener vóór de beëindiging heeft gefactureerd blijven onverminderd verschuldigd en worden direct opeisbaar.

Artikel 18 Toepasselijk recht en geschillen

18.1 Op deze algemene voorwaarden en op alle overeenkomsten tussen partijen is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Partijen doen enkel een beroep op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

18.3 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin dienstverlener is gevestigd.