

Algemene Voorwaarden ZZP AVG

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Art. 1 Definities

In deze algemene voorwaarden en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- a) *bedenktijd*: de termijn waarbinnen de opdrachtgever gebruik kan maken van zijn ontbindingsrecht;
- b) *duurzame gegevensdrager*: ieder hulpmiddel dat de opdrachtgever of de ondernemer in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
- c) *ondernemer*: de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt;
- d) *ondubbelzinnige verklaring*: de verklaring van een opdrachtgever aan de ondernemer die slechts voor één uitleg vatbaar is. De verklaring bevat in ieder geval:
 - i) naam van de opdrachtgever;
 - ii) (factuur)adres;
 - iii) postcode;
 - iv) woonplaats;
 - v) telefoonnummer;
 - vi) e-mailadres;
 - vii) reden waarom de verklaring wordt afgegeven.
- e) *opdrachtgever*: de koper, die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf;
- f) *overeenkomst tot opdracht*: de koop met betrekking tot een roerende zaak of de levering van een dienst, die wordt gesloten door de ondernemer die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een opdrachtgever, die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- g) *overeenkomst op afstand*: de overeenkomst die tussen de ondernemer en de opdrachtgever wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en opdrachtgever en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;

Art. 2 De ondernemer

Ondernemer:	ZZP AVG BV
Gestigd te:	Keizersgracht 560-4 1017 EM Amsterdam
KvK-nummer:	71432051
Telefoonnummer:	+31 (0) 880910101
E-mailadres:	info@zpzavg.nl

Art. 3 De onderneming

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aan de ZZP AVG gelieerde website.
- 2) Onder de ZZP AVG vallen de volgende websites:
 - a) www.zpzavg.nl
 - b) www.zzp-avg.nl

Art. 4 Toepasselijkheid

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke totstandgekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en opdrachtgever.
- 2) Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 3) Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan, in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal, voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
- 4) De algemene voorwaarden zijn te allen tijde te raadplegen op de websites van de ondernemer.
- 5) Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product en/of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
- 6) Algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn nooit van toepassing op een overeenkomst gesloten tussen opdrachtgever en ondernemer. De toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Art. 5 Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de opdrachtgever zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Hoofdstuk 2. De overeenkomst

Art. 6 Prijs

- 1) Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven of kennelijke fouten.
- 2) Prijsverhogingen na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien:
 - a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b) de opdrachtgever de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
- 3) De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn exclusief btw.

Art. 7 Aanbod

- 1) Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden zaken en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de opdrachtgever mogelijk te maken.
- 2) Voordat de opdrachtgever gebonden is aan een overeenkomst op afstand, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod, verstrekt de ondernemer de opdrachtgever op duidelijke en begrijpelijke wijze, voor zover van toepassing op dat aanbod, de volgende informatie:
 - a) de totale prijs van de zaak, met inbegrip van alle belastingen;
 - b) in voorkomend geval, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs op voorhand niet kunnen worden berekend, het feit dat dergelijke kosten verschuldigd kunnen zijn;
 - c) de wijze waarop de overeenkomst tot stand komt en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
 - d) het al dan niet van toepassing zijn van het ontbindingsrecht;

- e) de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de ondernemer zich verbindt de zaak te leveren of de diensten te verlenen en, voor zover van toepassing, het klachtafhandelingsbeleid van de ondernemer;
 - f) de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
 - g) de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
 - h) of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearhiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de opdrachtgever te raadplegen is;
 - i) de manier waarop de opdrachtgever, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
 - j) de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
 - k) de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de opdrachtgever deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;
 - l) de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie; en
 - m) indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, de uiterlijke geldigheidsduur of de uitdrukkelijke voorwaarden waaronder het aanbod kan worden aanvaard.
- 3) Kennelijke fouten in het aanbod, kennelijke verschrijvingen daaronder begrepen, binden de ondernemer niet. Uitdrukkelijk hierbij genoemd zijn fouten in de aanbieding geadverteerd elders dan op de site van de ondernemer, waarbij de informatie op de site van de ondernemer te allen tijde als leidend wordt beschouwd. Mede onder een kennelijke fout wordt verstaan een dusdanig laag aanbod dat de opdrachtgever wist of in redelijkheid behoorde te weten dat het een kennelijke verschrijving in het aanbod betrof.
- 4) In geval de opdrachtgever is ingegaan op een aanbod met een kennelijke verschrijving of kennelijke fout, wordt de opdrachtgever onverwijld per e-mail van de kennelijke fout op de hoogte gesteld. In de e-mail wordt tevens een termijn gesteld waarbinnen de opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden in te gaan op het juiste aanbod.

Art. 8 Overeenkomst

- 1) De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding van het aanbod door de opdrachtgever en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
- 2) Indien de opdrachtgever het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van dat aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de opdrachtgever de overeenkomst ontbinden.
- 3) Indien de overeenkomst langs elektronische weg tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt zij voor een veilige webomgeving. Indien de opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
- 4) Indien bij de ondernemer na het sluiten van de overeenkomst ter harer kennis gekomen omstandigheden haar goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever niet aan de betalingsverplichting gaat voldoen, mag de ondernemer de nakoming van haar deel van de overeenkomst opschorten, de overeenkomst ontbinden of aan de uitvoering van de overeenkomst bijzondere voorwaarden verbinden.
- 5) De ondernemer stuurt de opdrachtgever bij de zaak of dienst de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, mee:
 - a) het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de opdrachtgever met klachten terecht kan;
 - b) de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de opdrachtgever van het ontbindingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het ontbindingsrecht;
 - c) de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d) de in artikel 7 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de opdrachtgever heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;

- e) de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.

Hoofdstuk 3. Uitvoering van de overeenkomst

Art. 9 Levering

- 1) De ondernemer neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij de uitvoering van bestellingen en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten. Mocht het product of de dienst toch op onjuiste wijze bij de opdrachtgever worden afgeleverd dan kan zij dit de ondernemer binnen 3 werkdagen na aflevering van het product of de dienst melden via het modelformulier op de site, dan wel op andere ondubbelzinnige wijze, met inachtneming van hetgeen bepaald in art. 1 onder h van deze voorwaarden.
- 2) Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 7 van deze voorwaarden is vermeld, voert de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 7 dagen uit, tenzij een langere leveringstermijn is overeengekomen.
- 3) Indien de levering vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet, dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de opdrachtgever hiervan, uiterlijk 7 dagen nadat de bestelling geplaatst is, bericht. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
- 4) Producten en/of diensten worden afgeleverd op het door de opdrachtgever aan de ondernemer opgegeven e-mailadres. Indien het adres niet blijkt te kloppen, wordt door de ondernemer geen verdere actie ondernomen.
- 5) Als de opdrachtgever te kennen heeft gegeven aanspraak te willen maken op een niet afgeleverd product, worden eventuele kosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever.
- 6) Het product wordt na ontvangst van de eventuele kosten voor verzending aan de opdrachtgever teruggestuurd. De terugzending wordt op dezelfde wijze behandeld als de eerste verzending. De overige bepalingen van dit artikel zijn op de terugzending van overeenkomstige toepassing.

Art. 10 Betaling

- 1) Betaling is mogelijk op de daartoe door de ondernemer aangeboden betalingsmethoden.
- 2) Voorzover niet anders is overeengekomen, dienen de door de opdrachtgever verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur van de ondernemer.
- 3) Bij de verkoop van producten en/of verlening van diensten aan opdrachtgever mag in algemene voorwaarden nimmer een vooruitbetaling van meer dan 50% worden bedongen. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de opdrachtgever geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
- 4) De opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
- 5) In geval van wanbetaling van de opdrachtgever heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de opdrachtgever kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Art. 11 Intellectuele eigendom

- 1) Ondernemer behoudt te allen tijde het recht op alle intellectuele eigendom, welke voortvloeien uit of het resultaat zijn van de door ondernemer geleverde dienst, tenzij in het aanbod expliciet anders is overeengekomen.
- 2) Alle rechten van intellectuele of industrieel eigendom, alsmede soortgelijke rechten tot bescherming van informatie, welke betrekking hebben op de door ondernemer vervaardigde en aan opdrachtgever geleverde producten en/of diensten, blijven eigendom van ondernemer. Niets in de met opdrachtgever gesloten of te sluiten overeenkomst strekt tot overdracht van zodanige rechten, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 3) Opdrachtgever verkrijgt, behoudens onderlinge afspraken, slechts een niet exclusief en niet overdraagbaar gebruiksrecht tot het gebruik van de producten en resultaten van de diensten voor de overeengekomen doelstellingen. Opdrachtgever zal zich bij zulk gebruik strikt houden aan de voorwaarden, neergelegd in de Algemene Voorwaarden of anderszins aan opdrachtgever opgelegd.
- 4) Opdrachtgever is niet gerechtigd de producten en resultaten van diensten aan te wenden anders dan ten behoeve van het gebruik van de zaken waarop zij betrekking hebben.

- 5) Opdrachtgever is niet gerechtigd de producten en resultaten van de diensten of de daarin besloten of op andere wijze aan hem/haar bekend geworden gegevens te verveelvoudigen en/of aan derden te openbaren, tenzij ondernemer uitdrukkelijk schriftelijk toestemming hiervoor geeft.
- 6) Opdrachtgever zal aanduidingen van ondernemer of haar leveranciers betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom niet verwijderen of wijzigen.
- 7) Ondernemer staat ervoor in dat zij gerechtigd is het gebruiksrecht aan opdrachtgever te verstrekken en vrijwaart opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden terzake. Deze bepaling is niet van toepassing indien en voorzover de producten en/of resultaten van de diensten zijn gewijzigd en/of indien deze zijn geleverd in samenhang met goederen van derden, tenzij opdrachtgever in het laatst genoemde geval aantoont dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door ondernemer geleverde producten en/of resultaten van de diensten.
- 8) Bij overtreding van het in de voorgaande leden bepaalde is opdrachtgever aan ondernemer voor iedere overtreding een boete van €4500,00 verschuldigd, ongeacht de overige rechten van ondernemer op nakoming, ontbinding, schadevergoeding en dergelijke.

Hoofdstuk 4 Conformiteit en garantie

Art. 12 Conformiteit

- 1) De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten beantwoorden aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
- 2) Een product en/of dienst beantwoordt in ieder geval niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van het product en/of de dienst en de mededelingen die de ondernemer over het product heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de opdrachtgever op grond van de overeenkomst mocht verwachten.
- 3) De opdrachtgever kan zich er niet op beroepen dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt wanneer hem dit ten tijde van het sluiten van de overeenkomst bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn, in het bijzonder gelet op hetgeen bepaald in art. 14 van deze voorwaarden.
- 4) Een door de ondernemer verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de opdrachtgever op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.

Art. 13 Garantie

- 1) De ondernemer hanteert een niet-goed-geld-terug-garantie.
- 2) De garantietermijn geldt tot 14 dagen na ontvangst van het product en/of de levering van de dienst.
- 3) De opdrachtgever oefent het in lid 1 bedoelde recht uit door binnen de in lid 2 gestelde termijn aan de ondernemer een daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring te doen, met inachtneming van hetgeen bepaald in art. 1 onderdeel d van deze voorwaarden. Het modelformulier voor ontbinding is te vinden op de website van de ondernemer.
- 4) De opdrachtgever kan gebruik maken van de niet-goed-geld-terug-garantie indien het product en/of de dienst niet voldoet aan de vereisten van conformiteit als bedoeld in art. 11 van deze algemene voorwaarden.
- 5) Op de niet-goed-geld-terug-garantie zijn de leden 1 tot en met 7 van art. 13 van deze algemene voorwaarden van overeenkomstige toepassing.
- 6) De opdrachtgever is verplicht, na het invoeren van de niet-goed-geld-terug-garantie, alle informatie die door ondernemer is verstrekt, geheel te verwijderen van alle duurzame gegevensdragers. De door ondernemer verstrekte stukken zijn auteursrechtelijk beschermd en het gebruik van de stukken of gedeelten daarvan na het invoeren van de niet-goed-geld-terug-garantie geeft ondernemer het recht alsnog nakoming van de overeenkomst te eisen van opdrachtgever.

Hoofdstuk 5 Ontbinding en geschillen

Art. 14 Ontbindingsrecht

- 1) De opdrachtgever kan de koop op afstand zonder opgave van reden kosteloos ontbinden totdat het product en/of de dienst is afgeleverd op het door opdrachtgever opgegeven e-mailadres.
- 2) De opdrachtgever oefent het in lid 1 bedoelde recht uit door binnen de in lid 1 gestelde termijn aan de ondernemer een daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring te doen, met inachtneming van hetgeen bepaald in art. 1 onderdeel h van deze voorwaarden.

- 3) Indien de opdrachtgever een ondubbelzinnige verklaring doet aan de ondernemer, dan bevestigt de ondernemer de ontvangst van deze verklaring per e-mail.
- 4) Het bereiken van de ondubbelzinnige verklaring bij ondernemer komt geheel voor rekening en risico van de opdrachtgever. Indien de ondubbelzinnige verklaring de ondernemer niet heeft bereikt, ligt de bewijslast van het versturen bij de opdrachtgever.
- 5) De ondernemer behoudt zich het recht voor onvolledige ondubbelzinnige verklaringen niet in behandeling te nemen.
- 6) Op de opdrachtgever rust de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het in lid 1 bedoelde recht.
- 7) Indien de opdrachtgever een aankoopbedrag heeft betaald, wordt het bedrag binnen 14 dagen na ontvangst van de ondubbelzinnige verklaring, terugbetaald.

Art. 15 Schadevergoeding

- 1) Ondernemer is slechts aansprakelijk voor directe schade voortkomend uit opzet of grove schuld van ZZP AVG.
- 2) Ondernemer heeft ten behoeve van haar aansprakelijkheid een aansprakelijkheidsverzekering afgesloten voor schade tot €2.500.000. Ondernemer is slechts aansprakelijk voor schade tot dit bedrag.
- 3) ZZP AVG kan niet aansprakelijk worden gehouden voor indirecte schade. Onder indirecte schade wordt mede verstaan:
 - a) gevolgschade;
 - b) gederfde winst;
 - c) immateriële schade van de opdrachtgever;
 - d) gemiste besparingen;
 - e) bedrijfsstagnatie.
- 3) Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het op juiste wijze aanleveren van zijn persoonlijke informatie, zoals naam, adresgegevens en overige voor de juiste uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie. Ondernemer kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit door opdrachtgever onjuist verstrekte informatie die nodig is voor het juist uitvoeren van de overeenkomst.
- 4) Als uitgangspunt voor schadevergoeding wordt te allen tijde de stand van de wetgeving genomen ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst. Ondernemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade voortkomend uit veranderde wetgeving na het sluiten van de overeenkomst, tenzij de ondernemer de verandering ten tijde van de overeenkomst bekend behoorde te zijn.

Art. 16 Klachtenregeling

- 1) De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
- 2) Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd. Klachten kunnen door middel van een ondubbelzinnige verklaring, met inachtneming van het bepaalde in art 1 onder h van deze voorwaarden, bij de ondernemer worden neergelegd.
- 3) Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 4) Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Art. 17 Geschillen

- 1) Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de opdrachtgever waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.