

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1. Definities

1.1. Marjon Support: de eenmanszaak Marjon Support, gevestigd te Hengelo en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42146006.

1.2. Klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf die met Marjon Support een overeenkomst is aangegaan.

1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel aan bepalingen zoals die in dit document zijn opgenomen.

1.4. Diensten: alle diensten die Marjon Support voor de klant gaat uitvoeren. Hieronder wordt onder andere verstaan maar niet uitsluitend: het als VA helpen van ondernemers bij office support, projectondersteuning en training- en eventondersteuning. De werkzaamheden kunnen o.a. bestaan uit mailbox- en klantbeheer, het voorbereiden en versturen van documenten en informatie, het maken en bewaken van planningen en draaiboeken, praktische en technische ondersteuning, nieuwsbrief- en e-mailmarketingondersteuning, inrichten en beheren van automatiseringen, aanmeldprocessen en online

programma's, communitybeheer, sparren over bedrijfsprocessen en praktische organisatie en werkzaamheden als gastvrouw of co-trainer.

1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Marjon Support en de klant op basis waarvan Marjon Support de diensten uitvoert.

1.6. Informatie: alle gegevens die de klant aan Marjon Support aanlevert.

1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail of digitale berichtgeving zoals WhatsApp.

1.8. Vertrouwelijke informatie: alle financiële, zakelijke en persoonsgegevens die door de klant en/of Marjon Support worden verstrekt, ingevoerd, opgeslagen of verwerkt.

1.9. Strippenkaart: een vooraf door de klant afgenomen en betaalde hoeveelheid uren die binnen de daarvoor overeengekomen geldigheidsduur kan worden ingezet voor de diensten van Marjon Support.

1.10. Abonnement: een overeenkomst waarbij Marjon Support gedurende een vooraf overeengekomen periode maandelijks een vast aantal uren beschikbaar stelt voor de klant tegen een vooraf overeengekomen vergoeding.

1.11. Website: [www.marjonsupport.nl](http://www.marjonsupport.nl)

## **Artikel 2. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden**

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Marjon Support gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, andere verrichte handelingen en facturen tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2. Door een offerte te accepteren, akkoord per e-mail te geven, een digitale offerte online te accepteren of anderszins een overeenkomst met Marjon Support aan te gaan, verklaart de klant dat hij/zij deze algemene voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst heeft ontvangen, daarvan kennis heeft kunnen nemen en met de inhoud daarvan akkoord gaat.

2.3. Als er verschillen zijn tussen bepalingen uit deze algemene voorwaarden en bepalingen in een getekende overeenkomst, gaan de bepalingen uit de overeenkomst boven de bepalingen in deze algemene voorwaarden.

2.4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op handelingen en/of werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd die door Marjon Support zijn ingehuurd voor het uitvoeren van werkzaamheden binnen deze overeenkomst.

2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en/of inkoopvoorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Marjon Support deze uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard. Andere voorwaarden zijn dus niet van toepassing op de gesloten overeenkomst.

2.6. Marjon Support is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden tijdig aan de klant medegedeeld en gelden ook voor bestaande overeenkomsten, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

2.7. Als Marjon Support de algemene voorwaarden wijzigt, zal Marjon Support de klant hiervan per e-mail op de hoogte stellen. In geval van een wijziging van de algemene voorwaarden mag de klant de overeenkomst ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden geldig worden, of tot maximaal 7 dagen na het in werking treden van de nieuwe algemene voorwaarden.

2.8. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden ongeldig wordt verklaard, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Marjon Support en de klant in overleg een nieuwe bepaling opstellen om de ongeldig verklaarde bepaling te vervangen. Hierbij moet het doel en de strekking van de ongeldig verklaarde bepaling in het achterhoofd worden gehouden.

## **Artikel 3. Aanbod**

3.1. Als een aanbod van Marjon Support een beperkte geldigheidsduur heeft, wordt dit duidelijk in het aanbod aangegeven. Als er geen termijn is aangegeven, is het aanbod geldig tot 14 dagen na de datum waarop het aanbod is uitgebracht. Als de klant het aanbod niet binnen die 14 dagen accepteert, vervalt het aanbod. Het aanbod is daarnaast onder voorbehoud van beschikbaarheid.

3.2. Zolang de klant het aanbod niet binnen de genoemde termijn heeft geaccepteerd, mag Marjon Support het aanbod en de bijbehorende tarieven intrekken of wijzigen.

3.3. Marjon Support geeft in het aanbod aan welke diensten worden aangeboden en op welke wijze deze in rekening worden gebracht, bijvoorbeeld op basis van een uurtarief, projecttarief, strippenkaart of abonnement. Wanneer een inschatting van het benodigde aantal uren wordt gegeven, kunnen hieraan geen rechten worden ontleend.

3.4. Als blijkt dat de klant bij de aanvraag onjuiste en/of onvolledige gegevens heeft doorgegeven, mag Marjon Support de tarieven en aanvullende voorwaarden aanpassen.

3.5. Het aanbod en/of speciale actie geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

3.6. Het aanbod bevat een volledige omschrijving van de aangeboden diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de klant mogelijk te maken.

3.7. Bij werkzaamheden tegen een projecttarief mag Marjon Support een aanbetaling van 50% van het overeengekomen bedrag in rekening brengen, tenzij anders is overeengekomen. Strippenkaarten worden vooraf volledig gefactureerd.

Abonnementen worden voorafgaand aan de betreffende maand gefactureerd. Werkzaamheden die op basis van losse uren worden uitgevoerd, worden maandelijks achteraf gefactureerd, tenzij anders is overeengekomen.

Marjon Support hoeft niet met de werkzaamheden te starten voordat deze betaling(en) zijn ontvangen,

3.8. Marjon Support mag de tarieven tussentijds wijzigen. Als de tarieven van overeengekomen diensten stijgen na het sluiten van de overeenkomst, dan mag de klant de overeenkomst annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen door wettelijke regelingen of bepalingen zijn hierbij uitgesloten.

3.9. Als de klant een overeenkomst voor onbepaalde tijd met Marjon Support heeft gesloten, en Marjon Support de tarieven verhoogt met een percentage gelijk aan de stijging van de dienstenprijsindex die is vastgesteld door het CBS, kan de klant de overeenkomst niet tussentijds ontbinden.

3.10. Alles wat buiten het aanbod aan de klant wordt geleverd, wordt beschouwd als meerwerk en als zodanig in rekening gebracht nadat Marjon Support aan de klant heeft aangegeven welke werkzaamheden onder meerwerk valt.

3.11. Marjon Support kan niet aan het aanbod worden gehouden als de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

#### **Artikel 4. Overeenkomst, meerwerk, ontbinden en annuleren**

4.1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant per e-mail akkoord geeft op het aanbod of de digitale offerte online accepteert. Wijzigingen in gesloten overeenkomsten kunnen alleen schriftelijk worden gedaan en zijn pas geldig wanneer deze door Marjon Support en de klant zijn geaccepteerd.

4.2. Na het sluiten van de overeenkomst zal Marjon Support binnen de afgesproken termijn starten met de werkzaamheden.

4.3. Marjon Support mag bepaalde werkzaamheden uit laten voeren door derden of zich laten ondersteunen zonder dat de klant daarvan vooraf op de hoogte gesteld hoeft te worden.

4.4. Als Marjon Support door onvoorziene omstandigheden, die op het moment van het opstellen van het aanbod nog niet bekend waren, meer werk moet uitvoeren dan is overeengekomen in het aanbod, mag Marjon Support de daaruit voortkomende meerkosten als meerwerk aan de klant in rekening brengen.

4.5. Wanneer door meerwerk het tijdstip van levering wijzigt, stelt Marjon Support de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

4.6. Een brainstormsessie, meeting of ander gepland overlegmoment kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden verplaatst. Bij verplaatsing binnen 24 uur, het niet verschijnen of wanneer de klant meer dan 15 minuten te laat is zonder voorafgaand bericht, mag Marjon Support het volledige gereserveerde overlegmoment in rekening brengen. Wanneer de klant te laat verschijnt, eindigt het overleg op het oorspronkelijk afgesproken tijdstip.

4.7. Een overeenkomst voor een eenmalig project, een andere vooraf afgebakende opdracht of een afgenomen strippenkaart kan niet tussentijds door de klant worden beëindigd. Wanneer de klant de opdracht toch tussentijds beëindigt, blijft de betalingsverplichting voor het volledige overeengekomen bedrag bestaan, de kosten voor de strippenkaart worden niet gerestitueerd. Zie tevens artikel 15.

4.8. Werkzaamheden die uitsluitend op basis van losse gewerkte uren worden uitgevoerd, kunnen door de klant worden beëindigd. Alle werkzaamheden die Marjon Support tot het moment van beëindiging heeft uitgevoerd, worden aan de klant in rekening gebracht en moeten volledig worden betaald. Voor abonnementen gelden de bepalingen uit artikel 14.

4.9. Wanneer de klant een overeenkomst meer dan 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden annuleert, kan dit uitsluitend schriftelijk en is de klant een vergoeding verschuldigd van 50% van het overeengekomen tarief. Wanneer op uurbasis een bepaald aantal uren is gereserveerd, wordt de vergoeding berekend over de overeengekomen uren voor de eerste ingeplande maand.

4.10. Annulering van de overeenkomst minder dan 30 dagen voor aanvang is alleen schriftelijk mogelijk. Marjon Support heeft tijd gereserveerd voor de ingeplande werkzaamheden. Wanneer de oorspronkelijk overeengekomen startdatum op verzoek van de klant wordt verplaatst en de klant de overeenkomst daarna alsnog annuleert, wordt voor het bepalen van de annuleringsvergoeding uitgegaan van de oorspronkelijk overeengekomen startdatum. De vergoedingen worden als volgt gehanteerd:

- annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 65% van het overeengekomen tarief;

- annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 75% van het overeengekomen tarief;
- annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de werkzaamheden: 100% van het overeengekomen tarief.

4.11. Kosten die Marjon Support vóór de annulering al specifiek voor de uitvoering van de overeenkomst heeft gemaakt, waaronder kosten voor ingekochte materialen en ingeschakelde derden, komen naast de verschuldigde annuleringsvergoeding voor rekening van de klant, voor zover deze kosten niet meer kunnen worden geannuleerd of teruggevorderd.

4.12. Het door de klant geaccepteerde aanbod, eventueel gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden vormen samen de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van beide partijen en vervangen alle eerdere schriftelijke en mondelinge afspraken.

#### **Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst**

5.1. Iedere overeenkomst tussen Marjon Support en de klant is een inspanningsverplichting waarbij Marjon Support de verplichtingen naar beste vermogen en inzicht zal uitvoeren, met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap. Marjon Support kan echter niet verantwoordelijk worden gehouden als het resultaat van de werkzaamheden niet aan de verwachtingen van de klant voldoet en/of aan het resultaat dat de klant beoogde.

5.2. Marjon Support zorgt ervoor dat (vertrouwelijke) informatie die de klant aan Marjon Support levert zodanig wordt beveiligd dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.

5.3. Marjon Support is bevoegd om voor promotionele doeleinden, voor bijvoorbeeld een portfolio of referenties, de gegevens van de klant, na toestemming van de klant, op de website en/of social media kanalen te publiceren.

5.4. De klant is verplicht om alle informatie, materialen en toegang die Marjon Support nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden, waaronder indien nodig inloggegevens en toegang tot systemen, binnen 2 dagen na akkoord op het aanbod beschikbaar te stellen, tenzij partijen een andere termijn hebben afgesproken. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aangeleverde informatie, ook wanneer deze van derden afkomstig is.

Indien nodig moet de klant beschikken over geldige gebruikersrechten en/of licenties voor de bestanden, systemen en software waarin Marjon Support haar werkzaamheden uitvoert.

5.5. De klant vrijwaart Marjon Support voor aanspraken van derden met betrekking tot de geldige gebruikerslicentie uit artikel 5.4.

5.6. Als de klant de informatie, materialen, toegang of inloggegevens uit artikel 5.4 niet of niet-tijdig beschikbaar stelt en de uitvoering van de werkzaamheden daardoor vertraging oploopt, mag Marjon Support de planning en eventuele oplevertermijnen overeenkomstig opschuiven. Eventuele extra werkzaamheden en kosten die hierdoor ontstaan, mogen bij de klant in rekening worden gebracht. Marjon Support mag de werkzaamheden opschorten totdat zij over de benodigde informatie en toegang beschikt en weer ruimte heeft om de werkzaamheden uit te voeren. Marjon Support is niet aansprakelijk voor vertraging die hierdoor ontstaat.

5.7. Marjon Support behoudt zich het recht voor om, indien de klant content die discriminerende, pornografische, beledigende of bedreigende inhoud bevat, aanlevert of daarom verzoekt, de opdracht te weigeren en de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden.

5.8. Software, systemen en licenties die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden zijn voor rekening van de klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De klant sluit deze zoveel mogelijk zelf en op eigen naam af. Marjon Support kan de klant ondersteunen bij het afsluiten of inrichten hiervan, maar de overeenkomst met de betreffende softwareleverancier blijft voor rekening en verantwoordelijkheid van de klant.

5.9. Uit te voeren werkzaamheden en opdrachten dienen door de klant per e-mail of via een door Marjon Support aangewezen projectmanagementsysteem te worden aangeleverd. Werkzaamheden en opdrachten die op andere wijze worden aangeleverd, hoeven door Marjon Support niet in behandeling te worden genomen.

5.10. Marjon Support voert haar werkzaamheden in beginsel op afstand uit. Wanneer de aard van de opdracht dit vereist of partijen dit overeenkomen, kan Marjon Support de werkzaamheden ook op locatie uitvoeren, bijvoorbeeld bij trainingen, bijeenkomsten of evenementen.

5.11. Wanneer Marjon Support voor de uitvoering van de opdracht moet reizen, mag zij € 0,30 per gereden kilometer aan reiskosten in rekening brengen. Eventuele reistijd kan daarnaast tegen het in het aanbod overeengekomen tarief in rekening worden gebracht. Eventuele kosten voor parkeren, openbaar vervoer, verblijf of een externe locatie komen voor rekening van de klant, tenzij anders is overeengekomen.

5.12. De klant is verplicht om binnen 7 dagen na aanlevering van concepten inhoudelijke feedback, correcties of akkoord te geven. Indien de klant niet-tijdig reageert, mag Marjon Support de werkzaamheden opschorten en/of de levertijd verlengen.

5.13. Eventuele vertragingen in het proces die ontstaan doordat de klant input, informatie of feedback niet-tijdig aanlevert, kunnen niet aan Marjon Support worden toegerekend en geven de klant geen recht op schadevergoeding, verrekening of ontbinding van de overeenkomst.

5.14. Indien de klant structureel nalatig blijft in het aanleveren van input of feedback, mag Marjon Support de overeenkomst eenzijdig opschorten of beëindigen conform artikel 10 van deze algemene voorwaarden.

5.15. Marjon Support kan bij de uitvoering van haar werkzaamheden gebruikmaken van AI als ondersteunend hulpmiddel, bijvoorbeeld voor brainstormen, het beantwoorden van praktische of technische vragen en het structureren of verbeteren van informatie. Ook kunnen gesprekken worden opgenomen om hier met AI samenvattingen van te maken. AI wordt niet zelfstandig ingezet ter vervanging van de werkzaamheden van Marjon Support. Output die met behulp van AI tot stand komt, wordt door Marjon Support zelf beoordeeld en waar nodig aangepast. Marjon Support voert geen persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie van de klant of diens klanten en deelnemers in AI-tools in, tenzij hierover vooraf andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt.

5.16. Marjon Support kan een online overleg, inputcall, brainstormsessie of ander gesprek uitsluitend na voorafgaande mededeling aan de aanwezigen opnemen wanneer dit nodig is voor het uitwerken van de besproken onderwerpen of het uitvoeren van de werkzaamheden.

De opname wordt uitsluitend voor dit doel gebruikt en niet met derden gedeeld, tenzij hiervoor een wettelijke grondslag bestaat of de betrokkenen daarmee hebben ingestemd.

## **Artikel 6. Rechten en verplichtingen voor de klant**

6.1. De klant moet zich houden aan de bepalingen zoals deze zijn opgenomen in deze algemene voorwaarden.

6.2. De klant is verplicht om wijzigingen in de gegevens zoals genoemd in artikel 5.4 zo spoedig mogelijk aan Marjon Support te melden.

6.3. De klant is verplicht klachten over de door Marjon Support uitgevoerde werkzaamheden binnen 7 dagen nadat de klant het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken schriftelijk aan Marjon Support te melden, maar uiterlijk binnen 30 dagen na afronding van de betreffende werkzaamheden.

6.4. De klant is verplicht Marjon Support een redelijke termijn te geven om de klacht en/of het geconstateerde gebrek te herstellen. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

6.5. Eén jaar na levering van de producten en/of diensten vrijwaart de klant Marjon Support van alle juridische claims naar aanleiding van die geleverde diensten en/of producten.

6.6. De klant moet zelf reservekopieën maken van alle materialen en/of gegevens die Marjon Support nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Bij verlies van deze materialen en/of gegevens is Marjon Support niet aansprakelijk voor de schade die daaruit voortkomt.

6.7. De klant is verantwoordelijk voor het verstrekken en beheren van veilige toegang tot de systemen en accounts waarin Marjon Support haar werkzaamheden uitvoert. De klant is onder andere verantwoordelijk voor passende beveiligingsmaatregelen, waaronder waar mogelijk tweestapsverificatie, het beheer van gebruikersrechten en het maken van back-ups. Na beëindiging van de samenwerking is de klant verantwoordelijk voor het tijdig intrekken van de toegang van Marjon Support tot de betreffende systemen en accounts.

6.8. Er bestaat geen herroepingsrecht omdat de klant altijd een zakelijke opdrachtgever is.

6.9. Wanneer werkzaamheden, communicatie, documenten, content, trainingsmateriaal, planningen of andere onderdelen vóór gebruik of verzending ter goedkeuring aan de klant worden voorgelegd, is de klant verantwoordelijk voor de inhoudelijke controle en goedkeuring daarvan. Marjon Support is niet aansprakelijk voor fouten of onjuistheden die worden ontdekt nadat de klant goedkeuring heeft gegeven, tenzij sprake is van een fout die redelijkerwijs niet door de klant kon worden ontdekt.

6.10. Wanneer Marjon Support werkzaamheden uitvoert in systemen, software, online omgevingen, automatiseringen of andere digitale omgevingen van de klant, mag de klant tijdens de uitvoering van die werkzaamheden niet zonder voorafgaand overleg wijzigingen aanbrengen die van invloed kunnen zijn op de werkzaamheden van Marjon Support.

6.11. Wanneer de klant of een door de klant ingeschakelde derde toch wijzigingen aanbrengt en hierdoor fouten, storingen, verlies van werkzaamheden of extra werkzaamheden ontstaan, is Marjon Support niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. De tijd die Marjon Support nodig heeft om de betreffende werkzaamheden te controleren, herstellen of opnieuw uit te voeren, mag als meerwerk bij de klant in rekening worden gebracht.

6.12. Wanneer Marjon Support ondersteuning verleent bij een training, webinar, bijeenkomst of evenement, wordt in het aanbod of voorafgaand aan de uitvoering afgesproken welke werkzaamheden en verantwoordelijkheden Marjon Support op zich neemt. Werkzaamheden die niet aan Marjon Support zijn opgedragen, blijven de verantwoordelijkheid van de klant.

6.13. De klant blijft verantwoordelijk voor de inhoud van de training, het programma of evenement en voor beslissingen die betrekking hebben op de deelnemers, locatie, veiligheid, benodigde vergunningen en ingeschakelde leveranciers, tenzij schriftelijk is overeengekomen dat Marjon Support een specifieke taak op zich neemt.

6.14. Wanneer Marjon Support tijdens een training of evenement werkzaamheden uitvoert als gastvrouw, co-trainer, praktisch coördinator of bij de aansturing van assistenten, voert zij uitsluitend de vooraf overeengekomen ondersteunende werkzaamheden uit. De eindverantwoordelijkheid

voor de training, het evenement en de inhoud daarvan blijft bij de klant.

6.15. Marjon Support kan vanuit haar ervaring meedenken met de klant en suggesties of adviezen geven over bijvoorbeeld werkzaamheden, processen, software, systemen, projecten, trainingen of evenementen. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor de beoordeling en uitvoering daarvan en voor de keuzes die de klant naar aanleiding van een advies of suggestie maakt.

## **Artikel 7. Levering en levertijd**

7.1. De door Marjon Support te hanteren leveringstermijn verschilt per opdracht en wordt in overleg met de klant vastgesteld. De levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen.

7.2. De klant moet de benodigde informatie, materialen, inloggegevens en overige toegang zoals bedoeld in artikel 5.4 binnen de daar genoemde termijn aan Marjon Support verstrekken. Wanneer voor een specifieke opdracht een andere aanlevertermijn nodig is, kan Marjon Support dit vooraf aan de klant mededelen.

7.3. Genoemde termijnen zijn altijd richtlijnen en gelden niet als fatale termijnen. Overschrijding van een termijn betekent daarom niet automatisch dat Marjon Support in gebreke is.

7.4. Als de levertermijn met meer dan 30 dagen wordt overschreden, kan de klant de overeenkomst alleen ontbinden als Marjon Support na een gedetailleerde schriftelijke ingebrekestelling niet binnen een redelijke termijn de levering alsnog uitvoert en de verplichtingen niet nakomt.

7.5. De klant is verplicht alles te doen wat redelijkerwijs nodig is om Marjon Support in staat te stellen de werkzaamheden volgens de gemaakte planning uit te voeren. Wanneer de klant benodigde informatie, materialen, toegang, feedback of goedkeuring niet tijdig verstrekt, mogen de planning en eventuele oplevertermijnen overeenkomstig worden verlengd.

7.6. Wanneer de uitvoering van de werkzaamheden door ziekte of andere onvoorziene persoonlijke omstandigheden aan de zijde van Marjon Support vertraging oploopt, stelt Marjon Support de klant daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Indien dit redelijkerwijs mogelijk en passend is bij de opdracht, mag Marjon Support in overleg met de klant een geschikte derde inschakelen om werkzaamheden over te nemen.

## **Artikel 8. Betaling**

8.1. Zodra het aanbod door de klant is geaccepteerd, ontstaat de verplichting tot betaling overeenkomstig de in het aanbod en deze algemene voorwaarden opgenomen betalingsafspraken.

8.2. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na de factuurdatum betaald te zijn, behalve als er andere afspraken zijn gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.

8.3. Werkzaamheden op basis van losse uren worden maandelijks achteraf gefactureerd. Strippenkaarten worden vooraf volledig gefactureerd. Abonnementen worden voorafgaand aan de betreffende maand gefactureerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

8.4. Wanneer partijen betaling in termijnen zijn overeengekomen en een termijn niet tijdig wordt betaald, mag Marjon Support haar werkzaamheden opschorten totdat de betalingsachterstand volledig is voldaan. Eventuele vertraging die hierdoor ontstaat, komt voor rekening en risico van de klant.

8.5. Wanneer sprake is van een betalingsachterstand, is Marjon Support niet verplicht nieuwe of reeds geplande werkzaamheden uit te voeren zolang de opeisbare facturen niet volledig zijn betaald. De klant kan Marjon Support niet aansprakelijk stellen voor vertraging die hierdoor ontstaat.

8.6. Als de klant niet-tijdig aan de betalingsverplichting voldoet, is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een verdere ingebrekestelling nodig is.

8.7. Bij een niet-tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, verplicht tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten die ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- bedragen.

8.8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag, surseance van betaling of overlijden aan de zijde van de klant zijn de vorderingen van Marjon Support onmiddellijk opeisbaar.

8.9. In aanvulling op artikel 8.8 heeft Marjon Support het recht de uitvoering van de werkzaamheden of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan, zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor de klant die hierdoor mocht ontstaan.

8.10. Zolang de klant niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, mag Marjon Support de uitvoering en oplevering van nog niet afgeronde werkzaamheden opschorten.

8.11. De klant kan bezwaren tegen de door Marjon Support verzonden facturen uiterlijk binnen vijf dagen na factuurdatum schriftelijk aan Marjon Support kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Marjon Support een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

## **Artikel 9. Intellectueel eigendom**

9.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op door Marjon Support zelf ontwikkelde teksten, documentatie, formats, templates, werkwijzen en andere materialen blijven bij Marjon Support, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Rechten op door de klant aangeleverde teksten, beelden, huisstijl, trainingsmaterialen, content, systemen en overige materialen blijven bij de klant of de betreffende rechthebbende.

9.2. De klant staat ervoor in dat de informatie, teksten, afbeeldingen, materialen en overige content die aan Marjon Support worden verstrekt en door haar moeten worden gebruikt geen inbreuk maken op rechten van derden en rechtmatig mogen worden gebruikt. De klant vrijwaart Marjon Support voor aanspraken van derden die voortvloeien uit door de klant aangeleverde materialen.

9.3. Na volledige betaling mag de klant de door Marjon Support specifiek voor de klant gemaakte en opgeleverde teksten, documenten, content, plannings, draaiboeken, trainingsmaterialen en andere resultaten gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn gemaakt. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, verkrijgt de klant geen rechten op algemene formats, templates, methodes, werkwijzen of andere materialen van Marjon Support die ook buiten de opdracht kunnen worden gebruikt.

## **Artikel 10. Duur overeenkomst en beëindiging**

10.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, behalve als uit het aanbod anders voortvloeit of als partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

10.2. De mogelijkheid om een overeenkomst tussentijds te beëindigen is afhankelijk van de overeengekomen vorm van samenwerking. Voor projectopdrachten en werkzaamheden op basis van losse uren gelden de bepalingen uit artikel 4. Voor abonnementen en strippenkaarten gelden daarnaast de daarvoor opgenomen specifieke bepalingen uit deze algemene voorwaarden.

10.3. Beide partijen mogen de overeenkomst alleen ontbinden als de andere partij na een deugdelijke schriftelijke ingebrekestelling niet aan de verplichtingen voldoet. In ieder geval moet er een redelijke termijn zijn gesteld om de tekortkoming te herstellen.

10.4. In afwijking van artikel 10.3. kan Marjon Support de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving direct geheel of gedeeltelijk beëindigen als zich een dringende reden voordoet waaronder in ieder geval wordt begrepen dat:

- surseance van betaling aan de klant is verleend;
- het faillissement van de klant is uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat de klant niet aan de betalingsverplichting kan (blijven) voldoen en terugkerende betalingsproblemen;
- de klant handelt in strijd met de openbare orde, goede zeden en/of wet- en regelgeving;
- de klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- de klant handelt in strijd met een verplichting die voortkomt uit de overeenkomst;
- de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk al dan niet per aangetekend schrijven en redelijke richtlijnen en/of aanwijzingen van Marjon Support negeert;
- de klant structureel niet reageert of noodzakelijke informatie, toegang, feedback of medewerking niet verstrekt waardoor Marjon Support haar werkzaamheden niet kan uitvoeren;
- er voor Marjon Support aanwijzingen en/of (nieuwe) feiten en omstandigheden zijn dat Marjon Support zich niet (meer) naar beste kunnen kan inzetten, bijvoorbeeld vanwege een

vertrouwensbreuk met de klant, om de werkzaamheden uit te voeren.

10.5. Bij beëindiging van de overeenkomst blijven alle bedragen die betrekking hebben op werkzaamheden die Marjon Support tot de beëindigingsdatum heeft uitgevoerd en alle overige reeds ontstane betalingsverplichtingen volledig verschuldigd.

10.6. Voor zover de klant vooraf heeft betaald voor werkzaamheden die Marjon Support door de beëindiging niet meer hoeft uit te voeren, wordt het daarop betrekking hebbende bedrag aan de klant terugbetaald, tenzij uit deze algemene voorwaarden of de reden van beëindiging volgt dat Marjon Support recht heeft op vergoeding van dat bedrag.

#### **Artikel 11. Aansprakelijkheid**

11.1. Marjon Support voert haar werkzaamheden uit op basis van een inspanningsverplichting en geeft geen garantie op een bepaald resultaat. Wanneer Marjon Support werkzaamheden uitvoert met betrekking tot onder andere nieuwsbrieven, websites, funnels, automatiseringen, webinars, trainingen of andere communicatie- en ondersteunende werkzaamheden, geeft zij geen garanties met betrekking tot bereik, open rates, kliks, conversies, verkopen, omzet, deelnemersaantallen of andere commerciële resultaten.

11.2. Indien Marjon Support, ondanks artikel 11.1, toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal tweemaal het overeengekomen tarief voor de betreffende werkzaamheden. Dit bedrag is te allen tijde maximaal het bedrag wat de verzekering aan Marjon Support uitkeert. Als er sprake is van een duurovereenkomst zoals een abonnement, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de door de klant laatst betaalde factuur.

11.3. De klant heeft pas recht op een schadevergoeding als de klant Marjon Support heeft gewezen op de toerekenbare tekortkoming en/of onrechtmatige gedraging tegenover de klant door middel van een ingebrekestelling. In de ingebrekestelling dient de klant Marjon Support een redelijke termijn te geven om de tekortkoming te herstellen en/of alsnog na te komen.

Alleen wanneer Marjon Support niet heeft voldaan aan herstel en/of nakoming, heeft de klant mogelijk recht op een schadevergoeding. Als de nakoming en/of het herstel blijvend onmogelijk is, geldt het vereiste van een ingebrekestelling niet.

11.4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, redelijke kosten om de prestatie van Marjon Support alsnog aan de overeenkomst te laten beantwoorden en redelijke kosten ter voorkoming of beperking van verdere schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten daadwerkelijk zijn gemaakt en rechtstreeks voortvloeien uit een toerekenbare tekortkoming van Marjon Support.

11.5. Marjon Support is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van omstandigheden die niet aan haar kunnen worden toegerekend, waaronder handelen of nalaten van de klant, door de klant ingeschakelde derden of leveranciers van software, systemen, locaties en andere externe diensten.

11.6. Marjon Support is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, waaronder in ieder geval wordt verstaan gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van klanten, bedrijfsstagnatie en reputatieschade. Marjon Support is daarnaast niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat zij is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste, onvolledige of niet-tijdig aangeleverde informatie.

11.7. De klant vrijwaart Marjon Support voor aanspraken van derden die voortvloeien uit door de klant verstrekte informatie, materialen, instructies of beslissingen, voor zover de betreffende aanspraak niet het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Marjon Support.

11.8. Marjon Support is niet aansprakelijk voor storingen, beveiligingsincidenten, hacks, datalekken, verlies van gegevens of onbevoegde toegang die ontstaan binnen systemen, software of accounts van de klant of van door de klant gebruikte derden, tenzij de schade rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Marjon Support.

#### **Artikel 12. Onderbreking van de werkzaamheden en overmacht**

12.1. Marjon Support is niet gehouden tot het uitvoeren van de werkzaamheden wanneer nakoming door overmacht onmogelijk is geworden.

Onder overmacht wordt onder andere verstaan een situatie waarop partijen redelijkerwijs geen invloed kunnen uitoefenen, zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand, bedrijfsstoringen en overheidsmaatregelen.

12.2. Indien zich een situatie zoals genoemd in artikel 12.1 voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de werkzaamheden tijdelijk niet uitgevoerd kunnen worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie samen naar een oplossing. Indien de overmacht meer dan 90 dagen heeft geduurd, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

12.3. Marjon Support kan bij de uitvoering van haar werkzaamheden afhankelijk zijn van systemen, software, locaties, leveranciers en andere derden waarop zij geen beslissende invloed heeft. Marjon Support is niet aansprakelijk voor vertraging, storingen of schade die rechtstreeks ontstaat door handelen, nalaten of uitval van deze derden, tenzij deze omstandigheden op grond van de wet aan Marjon Support moeten worden toegerekend.

12.4. Indien werkzaamheden door overmacht tijdelijk niet kunnen plaatsvinden, zullen partijen in overleg een nieuw moment of een aangepaste planning afspreken. De betalingsverplichting van de klant blijft in stand voor reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten.

#### **Artikel 13. Aanvullende bepalingen: training- en eventondersteuning**

13.1. Marjon Support kan de klant ondersteunen bij de voorbereiding, uitvoering en afronding van trainingen, webinars, bijeenkomsten en evenementen. De omvang van haar werkzaamheden wordt per opdracht overeengekomen.

13.2. De werkzaamheden kunnen onder andere bestaan uit het maken en bewaken van een planning of draaiboek, het verwerken van aanmeldingen, deelnemersadministratie en deelnemerscommunicatie, het voorbereiden en versturen van materialen, technische en praktische ondersteuning, afstemming met locaties, trainers en andere betrokkenen en ondersteuning op locatie.

13.3. Wanneer dit onderdeel is van de opdracht, kan Marjon Support tijdens een training of evenement optreden als gastvrouw, praktisch coördinator of co-trainer en assistenten of andere betrokkenen aansturen.

13.4. Marjon Support is uitsluitend verantwoordelijk voor de werkzaamheden die uitdrukkelijk aan haar zijn opgedragen. De klant blijft eindverantwoordelijk voor de inhoud, organisatie en uitvoering van de training, het webinar, de bijeenkomst of het evenement, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

13.5. Indien Marjon Support namens de klant contact onderhoudt met deelnemers, locaties, leveranciers, trainers of andere betrokkenen, handelt zij binnen de door de klant verstrekte opdracht en instructies.

13.6. Overeenkomsten met locaties, leveranciers, softwareleveranciers en andere derden worden zoveel mogelijk rechtstreeks door en op naam van de klant gesloten. Kosten van deze derden komen voor rekening van de klant, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

13.7. Marjon Support is niet aansprakelijk voor handelen of nalaten van locaties, leveranciers, trainers, deelnemers, assistenten of andere derden waarop zij geen beslissende invloed heeft.

13.8. De klant is verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van alle informatie die Marjon Support nodig heeft voor haar werkzaamheden, waaronder deelnemersinformatie, programma-informatie, locatiegegevens, planning, bijzonderheden en gemaakte afspraken. Wijzigingen moeten zo spoedig mogelijk worden doorgegeven. Extra werkzaamheden of kosten die door late wijzigingen ontstaan, mogen aanvullend in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 14. Aanvullende bepalingen: abonnementen**

14.1. Marjon Support kan met de klant een abonnement overeenkomen waarbij gedurende een bepaalde periode maandelijks een vast aantal uren beschikbaar wordt gesteld tegen een vast overeengekomen tarief.

14.2. Een abonnement wordt aangegaan voor een minimale periode van drie maanden, tenzij schriftelijk een andere looptijd is overeengekomen.

14.3. Het abonnement eindigt na afloop van de overeengekomen periode automatisch en wordt niet stilzwijgend verlengd.

14.4. Marjon Support neemt in beginsel uiterlijk 14 dagen voor het einde van de overeengekomen periode contact op met de klant om te bespreken of partijen een nieuwe abonnementsperiode willen overeenkomen. Het uitblijven van dit contact leidt niet tot automatische verlenging van het abonnement.

14.5. Het abonnement kan gedurende de overeengekomen periode niet tussentijds door de klant worden beëindigd, tenzij Marjon Support daarmee schriftelijk instemt of uit de wet anders voortvloeit. De betalingsverplichting voor de overeengekomen abonnementsperiode blijft bij tussentijdse beëindiging door de klant bestaan.

14.6. Niet-gebruikte uren vervallen aan het einde van de betreffende maand en kunnen niet worden meegenomen naar een volgende maand. Marjon Support mag hier in het voordeel van de klant van afwijken. Een dergelijke afwijking geeft de klant geen recht om ongebruikte uren in andere maanden eveneens mee te nemen.

14.7. De klant is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van voldoende werkzaamheden, informatie en input zodat Marjon Support de binnen het abonnement beschikbare uren kan uitvoeren. Het niet of onvoldoende aanleveren hiervan geeft geen recht op restitutie of het meenemen van uren.

14.8. Wanneer de klant meer werkzaamheden wenst af te nemen dan binnen het abonnement beschikbaar zijn, kan Marjon Support deze aanvullende werkzaamheden uitvoeren op basis van haar op dat moment geldende uurtarief, mits zij daarvoor voldoende beschikbaarheid heeft.

14.9. Een wijziging van het aantal uren, het tarief of de inhoud van het abonnement geldt uitsluitend wanneer partijen dit schriftelijk overeenkomen.

#### **Artikel 15. Aanvullende bepalingen: strippenkaarten en werkzaamheden op uurbasis**

15.1. Wanneer de klant werkzaamheden op basis van losse uren afneemt, geldt per afzonderlijke opdracht of inzet een minimale afname van één uur, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

15.2. Marjon Support kan strippenkaarten aanbieden voor een vooraf vastgesteld aantal uren. Het aantal uren en het daarvoor geldende tarief worden vooraf met de klant overeengekomen.

15.3. Een strippenkaart is geldig gedurende drie maanden vanaf de overeengekomen ingangsdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

15.4. Werkzaamheden die op basis van een strippenkaart worden uitgevoerd, worden per 15 minuten van het beschikbare urentegoed afgeschreven.

15.5. De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig inzetten van het beschikbare urentegoed. Niet-gebruikte uren vervallen na afloop van de geldigheidsduur en geven geen recht op restitutie, verrekening of verlenging van de geldigheidsduur.

15.6. De strippenkaart is persoonlijk verbonden aan de klant en kan niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Marjon Support worden overgedragen aan een derde.

#### **Artikel 16. Overige bepalingen en toepasselijk recht**

16.1. Als de klant in de opdracht bepalingen en/of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden, dan zijn deze bepalingen en/of voorwaarden alleen bindend als Marjon Support deze bepalingen en/of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft geaccepteerd.

16.2. Marjon Support spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de (persoons-)gegevens te beveiligen tegen verlies en/of tegen enige vorm van onrechtmatig gebruik door derden. Zie hiervoor ook de privacyverklaring.

16.3. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij met betrekking tot de overeenkomst en de werkzaamheden hebben verkregen. Informatie is vertrouwelijk als dit door de andere partij wordt aangegeven of als dat blijkt uit redelijkheid en billijkheid.

16.4. Indien Marjon Support in het voordeel van de klant afwijkt van de algemene voorwaarden, kan de klant daar geen rechten aan ontleen.

16.5. Rechten en plichten die ontstaan uit de overeenkomst kunnen alleen van de klant op een andere partij worden overgedragen als Marjon Support daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

16.6. Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

16.7. Partijen zullen eventuele conflicten eerst samen proberen op te lossen voordat zij een beroep zullen doen op de rechter.

16.8. Alle conflicten zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Marjon Support is gevestigd, behalve als een wettelijke verplichting anders bepaalt.

**Versie: oktober 2026**