

Algemene betalings- en leveringsvoorwaarden

Virtual Heroes streeft ernaar om samenwerking op basis van goed vertrouwen aan te gaan. Wij willen graag samenwerken met opdrachtgevers die met een goed gevoel opdrachten bij ons wegleggen en daar ook (naar eigen inzicht) voldoende rendement uithalen. Als we met elkaar in zee gaan hoef je vooraf geen enorm contract te tekenen waarin we alle gemaakte afspraken in juridische taal nog eens herkauwen. Ben je tevreden als opdrachtgever en heb je nog werkzaamheden liggen die uitbesteed kunnen worden, dan gaan we ervan uit dat je het bij ons neerlegt. Wanneer je ontevreden bent raden we je zeker aan om de samenwerking te stoppen.

Het is wat ons betreft zinvol (goed ondernemerschap ;-)) om bepaalde afspraken wel op papier vast te leggen, zodat duidelijk is wat de verwachtingen zijn omtrent de algemene betalings- en leveringsvoorwaarden. We sturen daarom voorafgaand aan de samenwerking een e-mail met daarin in het kort de gemaakte afspraken en een verwijzing naar de algemene betalings- en leveringsvoorwaarden. In de footer van onze website staat ook een link naar de algemene betalings- en leveringsvoorwaarden zodat deze altijd en voor iedereen toegankelijk zijn. Wij controleren niet voorafgaand aan de samenwerking of e.e.a. ook is gelezen. Wij laten die verantwoordelijk bij de opdrachtgever.

Algemeen

Op al onze opdrachten (en online producten) die wederzijds mondeling, schriftelijk (op papier of digitaal) of per e-mail zijn geaccepteerd, zijn de volgende betalings- en leveringsvoorwaarden van toepassing.

Onder opdrachten verstaan we een samenwerking op basis van een minimale investering van €600,- ex btw per maand of een strippenkaart.

Een samenwerking start op het moment dat er een opstartgesprek is ingepland (na een eerste gratis kennismaking). De werkzaamheden die Virtual Heroes in rekening brengt omvatten het praktische uitvoerende werk maar ook overleggen met de klant, afhandelen van mails en apps, uitzoekwerk en denkwerk.



Afwijkingen van de algemene voorwaarden kunnen slechts schriftelijk overeen worden gekomen en gelden dan slechts op de specifieke bepalingen waarop de afspraken betrekking hebben. De Algemene Voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing. Als er, om wat voor reden dan ook, een of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden als ongeldig worden verklaard, dan blijft al het andere van toepassing.

Virtual Heroes zal samen met de klant/opdrachtgever aangepaste afspraken maken omtrent de vervallen bepalingen waarbij het uitgangspunt is de primaire doelstelling van de bepalingen te handhaven.

Wanneer Virtual Heroes deze algemene voorwaarden in jouw voordeel niet tot op de letter naleeft zien we dat als een gunst die niet leidt tot een bepaald recht of het vervallen van de algemene voorwaarden. Wanneer je dit op dat moment niet als een gunst ervaart, kun je altijd Virtual Heroes beroepen om terug te vallen op haar eigen Algemene Voorwaarden.

Voor opdrachten en samenwerkingen die zijn aangegaan in de periode voor februari 2024 kunnen er andere geldende samenwerkingsvormen zijn. Daarvoor houden we vast aan de toen vastgelegde afspraken omtrent de samenwerking. Tenzij anders overeen is gekomen hanteren we in die gevallen ook de toen geldende Algemene betalings- en leveringsvoorwaarden.

Tarief

Een opdracht wordt aangenomen op basis van een uurtarief. In enkele gevallen kan er een projectprijs afgesproken worden. Indien er vooraf geen afspraken zijn gemaakt wordt het tarief vastgesteld op grond van de werkelijk gemaakte uren op basis van het op dat moment geldende uurtarief.

Wij werken met drie verschillende uurtarieven, waarbij de mate van complexiteit bepaalt welk uurtarief wordt gehanteerd. Deze bepaling is geheel aan Virtual Heroes.



Online producten worden aangekocht voor de prijs die daarvoor staat vermeld op de verkooppagina op moment van verkoop. Indien hier afwijkende afspraken over zijn gemaakt dan dient dit schriftelijk vast te liggen.

Alle genoemde bedragen in de communicatie en correspondentie zijn exclusief btw tenzij dit uitdrukkelijk anders is vermeld.

Virtual Heroes mag, wanneer zij dit nodig acht, het tarief of de afgesproken prijs verhogen. Dit zal een weloverwogen beslissing zijn en alleen worden toegepast wanneer de waarde van de geleverde dienst meer is dan verwacht zou mogen worden van het afgesproken uurtarief. Een andere motivatie om het tarief te verhogen is, naast marktwerking, dat de grondstoffen van de geleverde dienst of verplichtingen vanuit de overheid leiden tot een kostenstijging.

Bijkomende kosten

Virtual Heroes werkt voornamelijk virtueel samen met haar opdrachtgevers. Indien een opdrachtgever kenbaar maakt live te willen samenwerken of overleggen dan kan er in overleg een afspraak worden gemaakt.

Eventuele reiskosten die Virtual Heroes maakt voor de opdrachtgever worden in rekening gebracht aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief (reistijd x uurtarief).

Uiteraard kan in overleg ook worden besloten dat de opdrachtgever naar Virtual Heroes toe komt. Indien mogelijk ontvangen we de opdrachtgever met plezier bij ons op kantoor. Indien dit niet mogelijk of wenselijk is zal er extern worden afgesproken. Eventuele kosten die daarvoor worden gemaakt zijn voor rekening van de opdrachtgever.

Externe kosten met betrekking tot het uitvoeren van een opdracht (bijvoorbeeld administratie-, verzend-, afdruk-, ontwerpkosten) worden doorberekend aan de opdrachtgever.

Prijsindicatie



Een vooraf gemaakte prijsindicatie neemt niet de belofte met zich mee dat Virtual Heroes de opdracht (geheel of voor een gedeelte) ook daadwerkelijk aanvaardt. Zowel de opdrachtgever als Virtual Heroes zullen de opdracht nog moeten accepteren zoals omschreven in de prijsindicatie. Gemaakte prijsindicaties zijn niet automatisch ook van toepassing op toekomstige opdrachten.

Virtual Heroes maakt geen vaststaande offertes of prijsopgaven. Wij doen dit bewust niet omdat voor de uitvoering van onze dienst wij in grote mate afhankelijk zijn van het verloop van een samenwerking. Prijsindicaties zijn altijd schattingen waar verder geen rechten aan kunnen worden ontleend. Daadwerkelijke afrekening vindt altijd plaats op basis van de werkelijk gemaakte uren.

Inschakelen van derden

Virtual Heroes heeft voor een kwalitatief goede uitvoering van haar diensten het recht om derden in te schakelen voor de uitvoering van werkzaamheden.

Wanneer Virtual Heroes daadwerkelijk een derde inschakelt zal zij dit overleggen met de opdrachtgever en dit pas in gang zetten na mondelinge of schriftelijke goedkeuring van de opdrachtgever. Zoals eerder genoemd worden de kosten voor de uitbestede werkzaamheden aan een derde doorberekend aan de opdrachtgever.

Levering

Online producten worden geleverd of gestart direct na betaling. Zodra toegang is gegeven tot een online product (en deze is aantoonbaar geopend ingezien) is restitutie niet meer mogelijk.

Opdrachten worden uitgevoerd op een overeengekomen deadline op voorwaarde van correcte aanlevering van alle gegevens en materialen. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig worden aangeleverd.



Virtual Heroes is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

Indien overschrijding van de afgesproken levertijd dreigt, zal dit zo spoedig mogelijk worden medegedeeld. Het overschrijden van een deadline mag niet de reden zijn om een opdracht per direct te stoppen en/of de reeds gemaakt uren en kosten niet te betalen.

Opdrachten worden gegeven aan Virtual Heroes en niet aan een bepaald persoon die werkzaam is voor Virtual Heroes. Virtual Heroes mag naar eigen inzicht bepalen wie de uitvoering voor zijn rekening neemt en de verantwoordelijkheid voor de uitvoering ligt niet bij de uitvoerder. Om die reden is de toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW uitdrukkelijk uitgesloten.

Gebruik van kunstmatige intelligentie (AI)

Virtual Heroes maakt in bepaalde gevallen gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) als hulpmiddel bij het uitvoeren van haar werkzaamheden. Dit betreft met name ondersteunende taken zoals het genereren van teksten, het analyseren van data en het verbeteren van efficiëntie. Het gebruik van AI gebeurt altijd onder toezicht van onze medewerkers en wordt zorgvuldig gecontroleerd op juistheid en kwaliteit.

Het doel van het inzetten van AI is om onze diensten sneller, nauwkeuriger en kostenefficiënter te maken, zonder afbreuk te doen aan de persoonlijke aanpak en maatwerk die wij onze opdrachtgevers bieden. Virtual Heroes blijft volledig verantwoordelijk voor de uiteindelijke resultaten en controleert op consistentie met de gemaakte afspraken.

Facturering



Bij de aankoop van online producten ontvang je direct na betaling automatisch per e-mail de factuur.

De facturering van opdrachten die zijn uitgevoerd op basis van werkelijk gemaakte uren geschiedt achteraf (maandelijks). Hierbij wordt een betaaltermijn van 2 weken gehanteerd.

Opdrachten uitgevoerd op basis van een projectprijs worden achteraf gefactureerd. Strippenkaarten worden vooraf gefactureerd.

*projectprijs is de afgesproken prijs die wordt gegeven voor duidelijk vooraf overeengekomen werkzaamheden. Eventuele wijzigingen of extra werkzaamheden worden op basis van het op dat moment geldende uurtarief afgerekend.

Betaling

Betaling van online producten vindt direct plaats via IDEAL of Creditcard betaling.

De betalingstermijn die wordt aangehouden voor opdrachten bedraagt 2 weken. Bij overschrijding van de betalingstermijn ontvang je een herinnering. Bij overschrijding van de betaaltermijn van de herinnering ontvang je een aanmaning waarbij we 5% extra kosten in rekening brengen wegens overschrijding van de herinneringsvervaldatum.

Bij uitblijvende betaling schakelen wij een deurwaarder in. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over alle verschuldigde kosten eveneens rente verschuldigd.

Stopzetten van de samenwerking

Opdrachten op basis van los uurtarief worden aangeaan zonder opzegtermijn.



Virtual Heroes mag, zonder opgaaf van redenen, besluiten om een opdracht stop te zetten of terug te geven. De reeds gemaakt uren en kosten worden dan wel gewoon in rekening gebracht en deze moeten dan wel gewoon betaald worden.

Wanneer tijdig betalen van facturen uitblijft kan Virtual Heroes besluiten werkzaamheden 'on hold' te zetten totdat een openstaande factuur is betaald. Is het te laat betalen een terugkerend item, dan zal Virtual Heroes overwegen de samenwerking definitief stop te zetten.

Wanneer Virtual Heroes in de ogen van de opdrachtgever tekort is geschoten leidt dat niet tot korting, terugbetaling of het recht om gemaakte kosten en uren niet te betalen. Het wordt zeker wel gewaardeerd wanneer opdrachtgever het gevoel van tekortschieten door Virtual Heroes kenbaar maakt. Wij doen dan ons best om eventuele tekortkomingen aan te pakken.

Wanneer er sprake is van overmacht door onvoorziene omstandigheden waardoor Virtual Heroes niet haar verplichtingen en beloftes waar kan maken, dan kan zij hier niet verantwoordelijk voor worden gehouden. Onder onvoorziene omstandigheden verstaan we omstandigheden waar Virtual Heroes geen invloed op heeft en omstandigheden die zij ten tijde van het aangaan van de opdracht niet had zien aankomen.

Aansprakelijkheid

Gezien de ondersteunende aard van de dienstverlening van Virtual Heroes is ze niet door de opdrachtgever (of derden) aansprakelijk te stellen voor schade voortvloeiende uit de uitgevoerde werkzaamheden. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om te allen tijde het opgeleverde werk te controleren op onrechtmatigheden.

De aansprakelijkheid is beperkt tot hetgeen wat in deze bepaling is geregeld.

De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Virtual Heroes.



Wanneer Virtual Heroes daadwerkelijk aansprakelijk is voor schade voortvloeiend uit de uitgevoerde werkzaamheden door opzet of grove schuld dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de opdracht (max 6 maanden), althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

Bij aansprakelijkheid voor schade hebben we het uitsluitend over directe schade die een voortvloeisel is uit de uitgevoerde werkzaamheden. Virtual Heroes is niet aansprakelijk voor elke andere vorm van schade die kan voortvloeien uit de uitgevoerde opdracht (denk daarbij bijvoorbeeld aan gevolg-, letsel- en bedrijfsschade, imagoschade of ander genaamde schades).

Virtual Heroes kan niet aansprakelijk worden gehouden voor schade (voortvloeiend uit de opdracht) in welke vorm dan ook bij derden. Daarbij bedoelen we schade bij opdrachtgevers (klanten) van onze opdrachtgever. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor hetgeen hij doorspeelt naar zijn of haar klanten.

Tevens is Virtual Heroes niet verantwoordelijk voor schade die wordt veroorzaakt door derden die (al dan niet via Virtual Heroes) voor de opdrachtgever werken. Voor de inschakeling van derden voor de uitvoering van werkzaamheden wordt altijd om toestemming van de opdrachtgever gevraagd (zie bepaling Inschakelen van derden). Met het geven van toestemming neemt de opdrachtgever ook het besluit om eventuele aansprakelijkheid voor de werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd weg te halen bij Virtual Heroes. Het eventuele factureringsproces (dan kan via Virtual Heroes lopen) heeft hier verder geen invloed op.

Geheimhouding en Privacy

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.





De persoonlijke gegevens die Virtual Heroes bereiken, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het aangegeven doel.

Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Geschillen voortvloeiende uit de samenwerking met Virtual Heroes zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Virtual Heroes, behoudens voor zover de wet dwingend anders voorschrijft.

Niettemin heeft Virtual Heroes het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

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

