



ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1. DEFINITIES

- 1.1. Supported by Miranda: de eenmanszaak Supported by Miranda, gevestigd te Nieuwkoop en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 78273145.
- 1.2. De klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Supported by Miranda een overeenkomst is aangegaan.
- 1.3. Onder 'algemene voorwaarden' wordt verstaan: het geheel van de bepalingen als hierna opgenomen.
- 1.4. Diensten: alle diensten die Supported by Miranda voor de klant uitvoert. Hieronder wordt onder andere verstaan, doch niet uitsluitend: het voor ondernemers uit handen nemen van e-mailmarketing door het ontwikkelen van een e-mailmarketingstrategie en het instellen van e-mail automatiseringen op maandelijkse basis en het leveren van templates die door ondernemers zelf gebruikt kunnen worden voor het opzetten van automatiseringen. Tevens het bieden van administratieve ondersteuning.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Supported by Miranda en de klant krachtens welke Supported by Miranda de dienst zal uitvoeren.
- 1.6. Informatie: alle gegevens afkomstig van de klant.
- 1.7. Schriftelijk: per brief, e-mail en digitale berichtgeving.
- 1.8. Advies: het resultaat van de werkzaamheden van Supported by Miranda.
- 1.9. Vertrouwelijke informatie: alle financiële-, zakelijke- en persoonsgegevens die door de klant en/of Supported by Miranda worden ingevoerd, verwerkt en opgeslagen.
- 1.10. Website: www.supportedbymiranda.nl.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door Supported by Miranda gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten, verrichte diensten, overige verrichte handelingen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2. Door ondertekening van een overeenkomst of opdrachtbevestiging, dan wel een akkoord via de e-mail, verklaart de klant dat zij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van Supported by Miranda en dat zij met deze voorwaarden akkoord gaat.

- 2.3. In geval van strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en gemaakte afspraken in een overeenkomst dan prevaleren de bepalingen uit de overeenkomst.
- 2.4. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op handelingen van derden en/of leveranciers die door Supported by Miranda zijn ingehuurd betreffende het uitvoeren van de levering of dienst.
- 2.5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt door in gebruik name van deze algemene voorwaarden verworpen.

ARTIKEL 3. OFFERTES EN AANBIEDINGEN

- 3.1. Offertes van Supported by Miranda zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot 14 dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht. Als de klant een aanbod of offerte niet binnen de geldende termijn aanvaardt, dan vervalt het aanbod of de offerte.
- 3.2. Supported by Miranda zal in de offerte aangeven welke diensten worden aangeboden en welk commissietarief de klant verschuldigd is bij aanvaarding van de offerte. De in de offerte genoemde tarieven gelden voor de in de offerte genoemde periode, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders afgesproken.
- 3.3. De in de offerte genoemde prijzen gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
- 3.4. Afspraken over deadlines worden in de offerte schriftelijk overeengekomen. Indien levering door Supported by Miranda afhangt van feedback of input van de klant, is Supported by Miranda nimmer aansprakelijk voor vertraging tijdens het uitvoeren van de opdracht. Supported by Miranda is dan gerechtigd de deadline eenzijdig te verschuiven.
- 3.5. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of overeenkomst door de klant verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Supported by Miranda het recht de betreffende prijzen en andere voorwaarden aan te passen.
- 3.6. Supported by Miranda behoudt zich het recht voor om een aanbetaling van 50% aan de klant te factureren alvorens Supported by Miranda de opdracht gaat uitvoeren.



3.7. Alle door Supported by Miranda gecommuniceerde prijzen zijn bedragen in euro's, exclusief btw en overige vastgestelde heffingen en/of retributies en kosten van derden voor advies tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

3.8. De klant is gehouden tot betaling van de reiskosten welke door Supported by Miranda worden gemaakt ten behoeve van het uitvoeren van haar diensten. De vergoeding bedraagt €0,21 ex btw per kilometer vanaf de plaats waar Supported by Miranda gevestigd is. Reisuren kunnen tevens in rekening worden gebracht.

3.9. Supported by Miranda behoudt zich het recht om prijzen tussentijds te wijzigen. Indien de prijzen van aangeboden producten stijgen na totstandkoming van de overeenkomst, dan is de klant gerechtigd de overeenkomst te annuleren per de datum dat de prijsverhoging ingaat. Prijsverhogingen ten gevolge van een wettelijke regeling of bepaling zijn hierbij uitgesloten.

3.10. Supported by Miranda is niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk voor fouten in de offerte wanneer de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing, verschrijving of typefout bevat.

3.11. Indien zich wijzigingen voordoen met betrekking tot de omstandigheden waarop Supported by Miranda zich heeft gebaseerd bij het uitbrengen van de offerte, dan is Supported by Miranda bevoegd deze wijzigingen te wijzigen in de uitvoering van de overeenkomst dan wel de prijzen aan te passen.

3.12. Na het verstrijken van de duur van de opdracht met een bepaalde duur, kan door de klant geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet genoten onderdelen van de opdracht in welke vorm dan ook.

3.13. Binnen de opdracht is het mogelijk om door middel van 2 revisierondes correcties aan Supported by Miranda door te geven, tenzij anders overeengekomen. Correcties kunnen binnen de omvang van de offerte worden aangeleverd mits dit niet leidt tot verandering van de opdracht. De correcties dienen binnen 7 dagen te worden aangeleverd aan Supported by Miranda.

3.14. In geval van wijziging van de opdracht, correcties die na 7 dagen wordt aangeleverd of wanneer de klant om een extra revisieronde verzoekt, zal door Supported by Miranda meerwerk zoals genoemd in artikel 4.7 aan de klant worden doorberekend. Correcties die leiden tot verandering van de opdracht zullen ook worden doorberekend aan de hand van het op dat moment geldende uurtarief van Supported by Miranda.

ARTIKEL 4. OVEREENKOMST EN MEERWERK

4.1. Een overeenkomst komt tot stand vanaf het moment dat de klant op enigerlei wijze een mededeling aan Supported by Miranda verricht inhoudende de aanvaarding van een offerte of een aanbieding.

4.2. Na het tot stand komen van een overeenkomst kan deze enkel met wederzijdse goedkeuring worden gewijzigd.

4.3. Na het tot stand komen van een overeenkomst, zal Supported by Miranda binnen bekwame tijd overgaan tot uitvoering van de diensten.

4.4. Supported by Miranda heeft het recht bepaalde dienstverlening uit te laten voeren door derden zonder dat zij de klant daarvan op de hoogte dient te stellen. Indien door de uitvoering van de dienstverlening door derden meerkosten worden gemaakt zullen deze na overleg aan de klant worden doorberekend.

4.5. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de klant en Supported by Miranda zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde schriftelijke overeenkomst door beide partijen zijn aanvaard.

4.6. Indien de klant een overeenkomst met Supported by Miranda wenst te ontbinden komt haar dit recht enkel toe indien zij overgaat tot vergoeding van de tot dan toe verrichte werkzaamheden aan de hand van het dan geldende uurtarief. Indien de klant de overeenkomst voor aanvang van de uitvoering van de opdracht wil annuleren is de klant verplicht een vergoeding te betalen van 30% van het in de opdrachtbevestiging overeengekomen honorarium.

4.7. Indien Supported by Miranda, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen is in de offerte of opdrachtbevestiging, is Supported by Miranda gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerkosten aan de klant in rekening te brengen. Indien de klant bezwaar heeft tegen de meerkosten die Supported by Miranda in rekening wenst te brengen, heeft de klant het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren, waarbij de klant gehouden is het tot dusver door Supported by Miranda uitgevoerde werk te vergoeden. De vergoeding is te allen tijde minimaal 30% van het overeengekomen offertebedrag.

4.8. Wijzigingen in een oorspronkelijke opdracht door toedoen van de klant kan de overeengekomen tijdsplanning en de kosten voor uitvoering beïnvloeden. De meerkosten die het gevolg zijn van wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht door de klant zijn voor rekening van de klant. Supported by Miranda zal, voor zover dit binnen haar mogelijkheden ligt, voorafgaand aan de werkzaamheden een opgave doen van de meerkosten.

4.9. Supported by Miranda behoudt zich het recht om jaarlijks prijzen te verhogen met een percentage gelijk aan de stijging van de consumentenprijsindex, vastgesteld door het CBS. Deze verhoging van de prijzen geeft de klant geen recht om de overeenkomst te ontbinden.

4.10. De kosten voor het gebruik van te gebruiken e-mailmarketingssystemen en de benodigde licenties worden niet opgenomen in de offerte, deze kosten zijn voor de klant zelf en worden derhalve niet door Supported by Miranda gefactureerd.



ARTIKEL 5. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR SUPPORTED BY MIRANDA

- 5.1. Supported by Miranda garandeert dat de aan haar verstrekte opdracht naar beste kunnen wordt uitgevoerd, onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 5.2. Supported by Miranda spant zich in om de gegevens die Supported by Miranda voor de klant opslaat zodanig te beveiligen dat deze gegevens niet beschikbaar zijn voor onbevoegde personen.
- 5.3. Bij kenbaar gemaakte klachten van de klant over de geleverde diensten en/of producten dient Supported by Miranda met de klant in overleg te treden over een voor beiden passende oplossing.
- 5.4. Supported by Miranda is gerechtigd om voor promotionele doeleinden zoals reviews de gegevens (naam, bedrijfsnaam en functie) van de klant te publiceren op de website van Supported by Miranda en/of overige promotionele uitingen van Supported by Miranda.
- 5.5. Supported by Miranda is gerechtigd om, indien de klant in gebreke is met het nakomen van haar betalingsverplichting, het recht om deelname op te schorten.
- 5.6. Supported by Miranda behoudt zich het recht voor om, indien de klant e-mailcontent die discriminerende, pornografische, beledigende of bedreigende inhoud bevat aanlevert, de opdracht te weigeren en de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden.

ARTIKEL 6. RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VOOR DE KLANT

- 6.1. De klant dient zich in beginsel te houden aan de in deze voorwaarden neergelegde bepalingen, tenzij anders overeengekomen.
- 6.2. De klant dient Supported by Miranda te voorzien van alle juiste gegevens waarvan de klant redelijkerwijs kan voorzien dat deze noodzakelijk zijn voor een juiste uitvoering van de overeenkomst. De klant is in ieder geval verplicht Supported by Miranda onverwijld op de hoogte te stellen, dan wel op de hoogte te laten stellen door een derde, van wijzigingen in persoonsgegevens, bedrijfsgegevens of overige informatie waar Supported by Miranda om verzoekt.
- 6.3. Indien in uitzondering op artikel 6.2 de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Supported by Miranda zijn verstrekt, heeft Supported by Miranda het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de klant in rekening te brengen.
- 6.4. De klant stelt Supported by Miranda steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, adres, email en desgevraagd, zijn/haar bankrekeningnummer.
- 6.5. Bij klachten over de door Supported by Miranda geleverde diensten en/of producten dient de klant deze klachten kenbaar te maken aan Supported by Miranda

- binnen 30 dagen na afronding van de opdracht. De klant vrijwaart Supported by Miranda één jaar na levering van alle diensten van alle juridische claims naar aanleiding van geleverde diensten en/of producten.
- 6.6. De klant dient zelf reservekopieën te maken van alle materialen/gegevens als omschreven in artikel 6.2 die Supported by Miranda nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Bij verlies van deze materialen/gegevens is Supported by Miranda niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende schade.
- 6.7. Wanneer Supported by Miranda inloggegevens aan de klant verstrekt dan is de klant verantwoordelijk voor deze gegevens. Supported by Miranda is niet aansprakelijk voor misbruik of verlies van de inloggegevens en mag erop vertrouwen dat de klant degene is die inlogt door middel van de aan de klant verstrekte inloggegevens.
- 6.8. De klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst tussen de klant en Supported by Miranda tijdens de samenwerking of uit andere bron hebben verkregen. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt wanneer dit door de andere partij is medegedeeld of als dit blijkt uit de maatstaven van redelijkheid en billijkheid.
- 6.9. De klant is gehouden tot goedkeuring van de door Supported by Miranda gemaakte marketingcontent. Indien er fouten/onjuistheden staan in de content nadat deze zijn goedgekeurd door de klant, kan Supported by Miranda hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.
- 6.10. Het is de klant niet toegestaan wijzigingen aan te brengen binnen de systemen en de ingerichte marketingonderdelen zonder voorafgaand overleg met Supported by Miranda. Indien de klant toch zelf, en zonder voorafgaand overleg met Supported by Miranda, wijzigingen aanbrengt is Supported by Miranda niet verantwoordelijk voor de gevolgen hiervan.

ARTIKEL 7. LEVERING EN LEVERTIJD

- 7.1. De door Supported by Miranda te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en worden in overleg met de klant vastgesteld. De door Supported by Miranda opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de klant. De klant dient de benodigde gegevens en/of materialen binnen 14 dagen na akkoord op de offerte aan Supported by Miranda aan te leveren.
- 7.2. Een door Supported by Miranda vastgestelde leveringstermijn kan nimmer als fatale termijn beschouwd worden. Door het enkele overschrijden van een leveringstermijn raakt Supported by Miranda niet van rechtswege in verzuim.
- 7.3. Bij overschrijding van de levertermijn met meer dan 30 dagen, komt de klant de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien Supported by Miranda, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een



redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

7.4. De klant is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Supported by Miranda mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren zoals bepaald in artikel 6.2 en de gegevens die noodzakelijk zijn om de dienstverlening te kunnen uitvoeren (het aanleveren van afbeeldingen, teksten etc.). Tevens is de klant gehouden Supported by Miranda toegang te geven tot de beeldbank waaruit afbeeldingen gebruikt kunnen worden voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

7.5. Aan de leveringsplicht van Supported by Miranda zal, behoudens tegenbewijs, zijn voldaan zodra de door Supported by Miranda geleverde zaken een keer aan de klant zijn aangeboden.

7.6. Producten of diensten welke door Supported by Miranda worden geleverd zijn enkel voor het in de offerte overeengekomen gebruik. De geleverde producten mogen niet worden gebruikt voor andere (commerciële) doeleinden dan in eerste instantie in de offerte is overeengekomen.

ARTIKEL 8. BETALING

8.1. De betalingsverplichting van de klant vangt aan op de dag waarop de overeenkomst tot stand komt.

8.2. Alle door Supported by Miranda verzonden facturen dienen door de klant binnen 14 dagen betaald te worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Supported by Miranda biedt de mogelijkheid om het overeengekomen honorarium in vooraf overeengekomen termijnen te betalen. In ieder geval dient de aan de klant verstuurde aanbetalingsfactuur voor aanvang van de werkzaamheden te zijn voldaan.

8.3. Indien de klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting voldoet is de klant van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is.

8.4. In geval van niet tijdige betaling kan Supported by Miranda besluiten haar werkzaamheden tijdelijk stil te leggen tot het moment van betaling. Indien een niet tijdige betaling regelmatig voorkomt, kan Supported by Miranda besluiten de opdracht eenzijdig te beëindigen.

8.5. Bij een niet tijdige betaling is de klant, naast het verschuldigde bedrag vermeerderd met de wettelijke (handels)rente, gehouden tot betaling van een volledige vergoeding van zowel buitengerechterlijke als gerechtelijke incassokosten welke ten minste 15% van het factuurbedrag met een minimum van €150,- excl. BTW bedragen en tevens de kosten voor juristen, advocaten, deurwaarders, incassobureaus en de eventuele gerechtelijke procedure bij de rechtbank of het gerechtshof.

8.6. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval de klant in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt, dan wel algeheel

beslag op vermogensbestanddelen van de klant wordt gelegd, de klant overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

8.7. In bovenstaande gevallen heeft Supported by Miranda voorts het recht uitvoering van de overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd 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.

8.8. De klant gaat er mee akkoord dat Supported by Miranda elektronisch factureert. Indien de klant een factuur per post wenst te ontvangen dan behoudt Supported by Miranda zich het recht om hiervoor meerkosten à €2,50 per factuur te berekenen.

8.9. De klant kan bezwaren tegen de door Supported by Miranda verzonden facturen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Supported by Miranda kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Supported by Miranda een onderzoek instellen naar de juistheid van het factuurbedrag. Bezwaren tegen verzonden facturen schorten de betalingsverplichting van de klant niet op.

8.10. Indien betaling plaatsvindt via automatische incasso maar incasso onmogelijk blijkt, bijvoorbeeld vanwege onvoldoende saldo op de rekening van de klant of vanwege een door de klant verkeerd opgegeven rekeningnummer, dan is de klant €2,50 administratiekosten verschuldigd per niet-geslaagde automatische incasso.

8.11. Alle door Supported by Miranda geleverde producten en diensten blijven eigendom van Supported by Miranda totdat alle door de klant verschuldigde bedragen aan Supported by Miranda zijn voldaan.

ARTIKEL 9. VOORBEHOUD VAN EIGENDOM & INTELLECTUEEL EIGENDOM

9.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de diensten ontwikkelde of ter beschikking gestelde documentatie, adviezen, offertes, modellen, technieken, instrumenten, content alsmede voorbereidend materiaal en uitgebrachte rapportages berusten uitsluitend bij Supported by Miranda tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.2. De door Supported by Miranda geleverde producten mogen, gedeeltelijk of geheel, nooit worden veelevoudigd of worden doorverkocht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.3. De inhoud van de website, waaronder doch niet uitsluitend: de teksten, afbeeldingen, vormgeving, merken en domeinnamen, zijn het eigendom van Supported by Miranda en worden beschermd door auteursrechten en intellectuele of industriële eigendomsrechten die onder het toepasselijk recht bestaan. Het is gebruikers van de website niet toegestaan om de website of enig gedeelte daarvan te veelevoudigen dan wel ter beschikking te stellen zonder toestemming van Supported by Miranda.



9.4. Alle auteursrechten en intellectuele eigendommen op door Supported by Miranda ontwikkelde voortbrengselen van de menselijke geest, zijn en blijven exclusieve eigendom van Supported by Miranda, tenzij de rechten worden afgekocht of anders is overeengekomen.

9.5. Supported by Miranda is niet verantwoordelijk voor enige informatie/content die de klant op de servers van Supported by Miranda plaatst of aan Supported by Miranda toestuurt in het kader van de dienstverlening. Indien de door de klant geplaatste informatie/content op enige wijze inbreuk maakt op de rechten van derden of in strijd is met wet en regelgeving zal de klant Supported by Miranda vrijwaren van enige aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden als gevolg van dit handelen van de klant.

9.6. Iedere handeling welke in strijd is met artikel 9.2 en artikel 9.3 en artikel 14.6 wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.

9.7. Bij inbreuk heeft Supported by Miranda recht op een vergoeding ter hoogte van tenminste twee maal de door haar gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik zonder het recht op enige schadevergoeding te verliezen.

9.8. De klant krijgt na levering van de diensten, de producten en/of de bestanden een exclusief en niet-overdraagbaar beperkt publicatierecht door middel van een licentie tot het gebruik van de templates en/of gemaakte content.

9.9. Alle door de klant gepubliceerde informatie via de door Supported by Miranda geleverde diensten blijft eigendom van de klant.

ARTIKEL 10. AANSPRAKELIJKHEID

10.1. Iedere overeenkomst tussen Supported by Miranda en de klant is te typeren als een inspanningsovereenkomst waarbij Supported by Miranda gehouden is haar verplichtingen na te komen naar beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap. Supported by Miranda kan als gevolg nimmer aansprakelijk worden gesteld voor niet behaalde resultaten of de mate waarin het leveren van de diensten bijdraagt aan het door de klant en Supported by Miranda gestelde doel.

10.2. De klant is en blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van handelingen zoals door Supported by Miranda zijn geadviseerd.

10.3. Indien Supported by Miranda onverhoopt hetgeen bepaald in artikel 10.1 toch aansprakelijk wordt gesteld, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal 2 maal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. BTW). Dit bedrag is niet hoger dan €3.000,- en in ieder geval te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval aan Supported by Miranda uitkeert. Wanneer sprake is van een duurovereenkomst, is iedere aansprakelijkheid beperkt

tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de laatst betaalde factuur door de klant.

10.5. In aanvulling op artikel 10.3 is Supported by Miranda dan alleen aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade dient men uitsluitend te verstaan:

- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Supported by Miranda aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Supported by Miranda toegerekend kunnen worden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de klant aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in dit artikel.

10.6. Supported by Miranda sluit iedere aansprakelijkheid uit voor indirecte schade die geleden wordt door het gebruik van door Supported by Miranda geleverde diensten en/of producten, met uitzondering van situaties waarin de schade te wijten is aan opzet aan de kant van Supported by Miranda.

10.7. Supported by Miranda is in ieder geval nimmer aansprakelijk voor: gevolgschade, schade door gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, gederfde winst en voor schade ontstaan door verlies van datagegevens bij het uitvoeren van de overeenkomst.

10.8. De klant vrijwaart Supported by Miranda voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen in verband met schade die is ontstaan door het onrechtmatige, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan de klant geleverde diensten van Supported by Miranda.

ARTIKEL 11. ONDERBREKING VAN DE DIENSTEN EN OVERMACHT

11.1. Supported by Miranda is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. Indien de overmacht gedurende een termijn van 60 dagen blijft voortbestaan, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend.

11.2. Supported by Miranda is bij haar activiteiten afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Supported by Miranda weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Supported by Miranda kan derhalve op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit een situatie waarin de tekortkoming te wijten is aan een derde partij met wie Supported by Miranda een overeenkomst is aangegaan.

11.3. Naast het bepaalde in lid 11.2 is onder overmacht zeker te verstaan al hetgeen daaromtrent in wet en jurisprudentie is aangenomen.

11.4. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke van de wil van Supported by Miranda onafhankelijke omstandigheid – ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst reeds te voorzien – die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert waaronder doch niet uitsluitend wordt begrepen: werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van personeel van Supported by Miranda, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen, epidemieën, pandemieën, bedrijfsstoringen bij Supported by Miranda, wanprestatie door leveranciers van Supported by Miranda waardoor Supported by Miranda haar verplichtingen jegens de klant niet (meer) kan nakomen alsmede andere ernstige storingen in het bedrijf van Supported by Miranda of diens leveranciers.

11.5. Bij overmacht heeft Supported by Miranda tevens ter keuze het recht om de termijn van levering met de duur der overmacht te verlengen of de overeenkomst, voor zover nog niet uitgevoerd, te ontbinden zonder dat Supported by Miranda in welke vorm dan ook gehouden is tot voldoening van enige schadevergoeding, behoudens krachtens het bepaalde in artikel 78 Boek 6 Burgerlijk Wetboek.

ARTIKEL 12. DUUR OVEREENKOMST EN BEÏNDIGING

12.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de offerte anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

12.2. Het recht van tussentijdse opzegging van de overeenkomst door de klant is uitgesloten, onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde.

12.3. Beide partijen, zowel de klant als Supported by Miranda, komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst.

12.4. In uitzondering op hetgeen bepaald in artikel 8.3 kan Supported by Miranda de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien zich dringende redenen voordoen, waaronder in ieder geval worden begrepen de gevallen waarin:

- aan de klant (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
- ten aanzien van de klant faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
- het vermoeden bestaat dat de klant niet aan zijn of haar betalingsverplichting bij verlenging van de overeenkomst kan voldoen;

- de klant handelt in strijd met de openbare orde of de goede zeden, of enige uit de overeenkomst met Supported by Miranda voortvloeiende verplichting;
- de klant inbreuk maakt op rechten van derden;
- de klant handelt in strijd met redelijke richtlijnen of aanwijzingen van Supported by Miranda;
- de klant niet reageert op correspondentie per e-mail, telefoon en/of schriftelijk wel al dan niet aangetekend schrijven;
- bij terugkerende betalingsproblemen.

Supported by Miranda zal wegens een beëindiging, zoals bepaald in dit artikel, nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

12.5. Indien de klant op het moment van de ontbinding als bedoeld in artikel 12.3 en 12.4 reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die Supported by Miranda vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

12.6. Supported by Miranda behoudt het recht om haar algemene voorwaarden te wijzigen, ook voor reeds bestaande overeenkomsten. Indien Supported by Miranda overgaat tot wijziging van de voorwaarden, stelt zij de klant hiervan op de hoogte. Het staat de klant vervolgens vrij om de overeenkomst te ontbinden vanaf het moment dat de nieuwe algemene voorwaarden gelding krijgen of tot ten hoogste 7 dagen na het inwerking treden van deze nieuwe algemene voorwaarden.

ARTIKEL 13. CONFORMITEIT

13.1. Supported by Miranda zal bij de uitvoering van de overeenkomst zoveel mogelijk het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat nastreven. Indien naar oordeel van de klant de geleverde resultaten niet overeenkomen met het in de offerte overeengekomen beoogde resultaat, zullen de klant en Supported by Miranda in overleg treden om het geleverde alsnog aan de beoogde resultaten te laten voldoen.

13.2. In aanvulling op hetgeen bepaald in artikel 13.1, zullen de kosten voor het meerwerk als bedoeld in dat artikel overeenkomstig het normale tarief van Supported by Miranda worden gefactureerd aan de klant, tenzij de klant naar inziens van Supported by Miranda aannemelijk kan maken dat de afwijkingen in het resultaat te wijten zijn aan de gebrekkige uitvoering van de overeenkomst aan de kant van Supported by Miranda.

13.3. Mocht vast komen te staan dat de gebrekkigheid van de door Supported by Miranda te leveren diensten en/of producten voor rekening komt van Supported by



Miranda, heeft de klant geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst, behoudens hetgeen bepaald in deze voorwaarden.

ARTIKEL 14. BIJZONDERE BEPALINGEN STRIPPENKAARTEN

- 14.1 Supported by Miranda biedt verschillende strippenkaarten aan. De klant kan deze strippenkaart(en) via de e-mail aanvragen. De strippenkaart dient voorafgaand aan de werkzaamheden voldaan te zijn.
- 14.2 De strippenkaart kan voor 5, 10 of 20 uur worden afgenomen. De strippenkaart wordt via de e-mail aangevraagd, Supported by Miranda houdt vervolgens een urenregistratie bij. De klant kan Supported by Miranda te allen tijde verzoeken om de urenregistratie aan de klant te overleggen.
- 14.3 De strippen op de strippenkaart gaan per 15 minuten.
- 14.4 De strippenkaart van 5 uur is maximaal 3 maanden geldig, de strippenkaarten van 10 en/of 20 uur zijn maximaal 6 maanden geldig, restitutie van de openstaande strippen is niet mogelijk.

ARTIKEL 15. OVERIGE BEPALINGEN EN TOEPASSELIJK RECHT

- 15.1. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Supported by Miranda en de klant in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.
- 15.2. Indien de klant in zijn opdracht bepalingen of voorwaarden opneemt die afwijken van, of niet voorkomen in, deze voorwaarden zijn deze voor Supported by Miranda alleen bindend indien en voor zover deze door Supported by Miranda uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 15.3. Indien Supported by Miranda op eigen initiatief ten gunste van de klant afwijkt van de Algemene Voorwaarden, kunnen daar door de klant nimmer enige rechten aan ontleend worden.
- 15.4. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing.
- 15.5. Rechten en plichten voortvloeiende uit een overeenkomst kunnen slechts door de klant op een derden worden overgedragen indien Supported by Miranda hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 15.6. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Supported by Miranda partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- 15.7. De klant en Supported by Miranda zullen eventuele geschillen eerst in onderling overleg en in der minnen proberen te schikken alvorens een beroep te doen op de rechter.
- 15.8. Indien dwingendrechtelijk regels niet anders bepalen, is in eerste instantie de bevoegde rechter in het Arrondissement Den Haag, bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen Supported by Miranda en de klant tenzij een wettelijke bepaling anders voorschrijft.

versie: maart 2022