

## **Algemene voorwaarden**

### **Algemeen:**

In deze algemene voorwaarden van Mas-Support (versie januari 2026) worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven of uit de context anders blijkt;

### **opdrachtnemer:**

Mascha Heldoorn – Mas-Support  
Hendrik Evinkstraat 7  
8274 AX Wilsum  
KvK nr: 85433470

### **Opdrachtgever:**

De natuurlijke persoon die of het bedrijf dat een overeenkomst aangaat met MasSupport.

### **Overeenkomst:**

De overeenkomst tussen Mas-Support en de opdrachtgever.

### **Werkzaamheden:**

Alle werkzaamheden die Mas-Support in opdracht van de opdrachtgever uitvoert.

Op al onze opdrachten die wederzijds mondeling, schriftelijk of per e-mail zijn geaccepteerd, zijn de hierna genoemde voorwaarden van toepassing. De algemene voorwaarden van opdrachtgever worden hierbij uitgesloten.

Afgesproken inzet/werkzaamheden worden door Mas-Support naar eigen inzicht, passend in haar agenda binnen de afgesproken termijn uitgevoerd, tenzij anders is overeengekomen.

Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting tot het uitvoeren van de aangenomen opdracht. In overleg met opdrachtgever, kunnen derden als deskundige worden betrokken bij het uitvoeren van een opdracht.

### **Levering:**

De oplevering van de opdracht vindt plaats op een af te spreken tijdstip en na 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 en op een veilige manier worden verstrekt. Klant is anders verantwoordelijk voor de gevolgen zoals het niet halen van deadlines. Indien overschrijding van de afgesproken levertijd dreigt, zal dit zo spoedig mogelijk worden medegedeeld.

Eventuele fouten in offerte of factuur welke door opdrachtnemer zijn veroorzaakt, dienen in alle redelijkheid te moeten worden gelezen waarbij de onderbouwing van opdrachtnemer lijdend is. Meerwerk wordt doorberekend per uur tegen het geldende uurloon exclusief BTW van opdrachtnemer.

**Tarieven:**

Een opdracht wordt aangenomen op basis van een abonnementsprijs of los uurtarief. Het projecttarief, wat op basis van schatting gebeurt echter kunnen aan deze schatting geen rechten worden ontleend, wordt vooraf in samenspraak vastgesteld.

Alle tarieven zijn excl. 21% BTW en in euro's.

De opdrachtnemer behoudt het recht de tarieven te wijzigen, mits tijdig en duidelijk aangegeven.

**Betaling:**

De facturering van opdrachten, die zijn uitgevoerd op basis van een uurtarief of projectprijs, geschiedt achteraf. Wanneer er sprake is van advertentiekosten worden deze vooraf belast naar opdrachtgever en pas na betaling uitgevoerd tenzij anders is overeengekomen. Parkeerkosten en reiskosten worden eveneens apart doorbelast.

Betaling vindt plaats door middel van overmaking op een door opdrachtnemer aangewezen bankrekening welke vermeld zal staan op de factuur.

De betalingstermijn die wordt aangehouden bedraagt 14 dagen tenzij anders is afgesproken. Bij overschrijding van de betalingstermijn behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor om een herinnering te versturen waarbij telkens 5% extra kosten in rekening kunnen worden gebracht wegens overschrijding van de vervaldatum. Bij uitblijvende betaling wordt een deurwaarder ingeschakeld. De kosten voor deze deurwaarder zullen worden doorbelast aan opdrachtgever.

Wanneer opdrachtgever failliet is of de betalingsverplichting niet kan nakomen, is opdrachtgever gerechtigd een claim bij de boedel in te dienen wegens gemiste inkomsten gelijk aan salarisbetaling.

**Intellectueel eigendom:**

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, komen alle uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom toe aan de opdrachtnemer, op grond van de auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

Voor zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, is uitsluitend de opdrachtnemer daartoe bevoegd.

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, blijven de in het kader van de opdracht door de opdrachtnemer tot stand gebrachte ontwerpen, ontwerpschetsen, teksten, foto's, films en andere materialen of (elektronische) bestanden, eigendom van de opdrachtnemer, ongeacht of deze aan de opdrachtgever of aan derden ter hand zijn gesteld. Opdrachtgever is verantwoordelijk bij het aanleveren van foto/video materiaal dat deze conform AVG regels mogen worden gebruikt.

De opdrachtnemer behoudt het recht de eventueel door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijk informatie ter kennis van derden wordt gebracht. Ook

heeft opdrachtgever het recht om ontwerpen nogmaals te gebruiken wanneer de desbetreffende factuur/facturen zijn betaald. Na betaling gaat automatisch het auteursrecht over naar opdrachtgever.

### **Aansprakelijkheid:**

De opdrachtnemer kan niet door de opdrachtgever (of derden) aansprakelijk worden gesteld voor schade voortvloeiende uit de uitgevoerde werkzaamheden. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om te allen tijde het opgeleverde werk te controleren op onrechtmatigheden.

De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de beslissingen die hij, al dan niet naar aanleiding van een advies van de opdrachtnemer maakt.

De opdrachtgever is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de door hem aangeleverde gegevens en stukken. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele schade die (mede) is veroorzaakt doordat de door de opdrachtgever aangeleverde gegevens en stukken onjuist en/of niet volledig zijn of door het opvolgen van de door de opdrachtgever gegeven instructies.

De inhoud c.q. content van een website of een social media platform is geheel voor verantwoording van de opdrachtgever. Opdrachtnemer kan nimmer aansprakelijk worden gehouden voor de inhoud van een aan opdrachtgever geleverde website en/of platform. Indien de situatie zich voordoet dat opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever fotomateriaal dient te plaatsen, welke openbaar beschikbaar is in de vorm van stockfotografie, en/of royalty free materiaal geldt dat dit materiaal wordt geplaatst onder de verantwoording van de opdrachtgever, alsmede opdrachtgever de opdrachtnemer vrijwaart van enige aansprakelijkheid, noch schadeclaim van enig rechthebbende.

Bij adverteren op social media kan opdrachtnemer niet verantwoordelijk worden gehouden voor blokkades van accounts welke gedaan worden door social media's zoals Facebook/Instagram/Twitter etc. Alleen aansprakelijkheid voor directe schade, geen indirecte schade. Dit schadebedrag is dan maximaal het uit te keren bedrag van aansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer. Wat derden vervolgens aan schade veroorzaken of veroorzaakt hebben, kan niet worden verhaald op opdrachtnemer. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor aangeleverd foto/videomateriaal waarop toestemming middels AVG voor nodig is.

### **Geheimhouding:**

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 medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

**Annulering:**

Bij annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt 10% van de geoffreerde kosten over 3 maanden in rekening gebracht bij een langdurige opdracht of over de hele offerte wanneer de looptijd korter is. Bij annulering binnen 14 dagen 25% en annulering binnen 7 dagen voor aanvang resulteert in betaling van 50%. Wanneer een opdracht voor langere tijd ineens geannuleerd wordt, dient deze voor 2 maanden, inclusief de lopende maand, betaald te worden.

Wanneer opdrachtnemer al begonnen is met de werkzaamheden dienen deze werkzaamheden betaald te worden met een 50% toeslag over de toegezegde werkzaamheden voor de komende maand.

Bij afname van vast aantal uren per maand voor langere periode, geldt een opzegtermijn voor beëindigen opdracht geven versus aannemen opdracht van 1 kalendermaand.

Wanneer er sprake is van een verstoorde en niet evenwichtige samenwerking is opdrachtnemer gerechtigd de samenwerking per direct te ontbinden.

**Overmacht:**

Wanneer na overmacht van de zijde van de opdrachtgever, een opdracht gestaakt of geannuleerd wordt; dient de lopende maand volgens afspraak uit betaald te worden, en bij een langlopende opdracht geldt dit voor de eerst volgende maand net zo.

Van overmacht aan de zijde van de opdrachtnemer is onder andere sprake indien de opdrachtnemer verhinderd wordt haar verplichtingen uit de overeenkomst of aan de voorbereiding daarvan te voldoen. Wanneer de situatie dit toestaat, kan opdrachtnemer aanvraag voor vervanging indienen. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de uitgevoerde werkzaamheden van deze derde. Wanneer dit niet volstaat of lukt, wordt de overeenkomst ontbonden na 1 kalendermaand.

Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 30 kalenderdagen, is iedere partij gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

Voor zover de opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is de opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. De opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Wanneer beide partijen overeenkomen dat de opdracht per direct beëindigd kan worden, is hier uiteraard geen bezwaar tegen.

**Klachten:**

Klachten moeten zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen na afronding diensten, schriftelijk of per e-mail gemeld worden. Wanneer dit niet gebeurt door opdrachtnemer of er ontstaat een geschil; dient een middenweg te worden gekozen waarbij ieder 50% van de factuur voor eigen rekening neemt. Overigens; wanneer een klacht in behandeling is, betekent dit niet dat de betalingsverplichting wordt opgeschort. De betalingen dienen volgens afspraak gewoon te worden voldaan.

**Geschillen:**

Bij eventuele geschillen zullen we altijd eerst ons best doen om het geschil onderling op te lossen. Indien opdrachtgever en opdrachtnemer er onderling niet uitkomen, zullen we geschillen voorleggen aan de rechter. Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing en de naast liggende 2 arrondissementen zijn bevoegd.

**Wijziging van de voorwaarden:**

De opdrachtnemer is bevoegd om wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip. De opdrachtnemer zal de gewijzigde voorwaarden tijdig per mail sturen. Indien geen tijdstip is aangegeven, treden de wijzigingen in werking zodra de wijziging is ontvangen mits deze redelijk zijn. Wanneer gevolgen onredelijk zijn voor opdrachtgever heeft deze het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden.

Januari 2026.