

Algemene Voorwaarden CYVA

Versie: januari 2026

Wie ben ik

Ik ben Carla Pieters, eigenaar van **CYVA** – Carla, Your Virtual Assistant, gevestigd in Emmen en ingeschreven bij de KvK onder nr. 73904635. Ik ondersteun ondernemers als virtual assistant op uur-, abonnement- of projectbasis met o.a. administratie, contentcreatie, nieuwsbrieven, planning, sparren, websitebeheer en tijdelijke ondersteuning.

Contact & start van de samenwerking

Een samenwerking kan starten na **eerste contact** via mail, social media, contactformulier of telefonisch. Ik werk niet altijd met een offerte; meestal stuur ik direct **een overeenkomst van opdracht** of opdrachtbevestiging. De overeenkomst komt tot stand zodra jij deze akkoord geeft per mail. Wijzigingen in afspraken doen we altijd **schriftelijk** per e-mail.

Werkwijze, diensten & uitvoering

Ik werk **virtueel**. Wil je samenwerken op locatie, dan plannen we dat in overleg. **Locatiekosten en reiskosten** zijn altijd voor jouw rekening. Je levert alle gegevens en materialen tijdig aan. Doe je dat niet, dan kan dit vertraging of extra kosten opleveren. Ik kan werkzaamheden (zoals design, techniek of deelopdrachten) door **derden** laten uitvoeren. Kosten van derden worden altijd vooraf met jou afgestemd. Werk ik samen met andere ondernemers (bijv. via een affiliate of samenwerkingspartner)? Dan ben ik niet verantwoordelijk voor hun deel van de werkzaamheden of het resultaat.

Abonnementen & uren

Bij een **maandabonnement** spreken we een vast aantal uren per maand af.

(Het aantal uren zet ik bewust niet in de algemene voorwaarden; dit leggen we vast per overeenkomst.) Het abonnement heeft een minimale looptijd van **3 maanden**. Daarna is het abonnement **maandelijks opzegbaar met 1 maand opzegtermijn**. Facturatie vindt achteraf per maand plaats.

Uren die je niet hebt gebruikt, kunnen (beperkt en volgens afspraak in de overeenkomst) worden meegenomen naar de volgende maand. De verantwoordelijkheid om uren te gebruiken ligt bij jou. Meerwerk wordt gefactureerd tegen het normale uurtarief buiten de abonnementsvorm. Minderwerk: als er minder uren nodig zijn, geldt tijd-voor-tijd (geen terugbetaling van niet-gebruikte uren).

Annuleren & wijzigen

Annuleer je een overeengekomen afspraak minder dan 24 uur van tevoren, dan breng ik **een vergoeding** van € 45,- excl. btw in rekening. Wil je de overeenkomst geheel annuleren of beëindigen? Dan betaal je: de reeds gewerkte uren, én **10%** van het overeengekomen honorarium (administratie/gereserveerde tijd).

Levering, planning & producten

Ik lever diensten zoals administratie, content, teksten, nieuwsbrieven, websitebeheer en ondersteunende producten. We spreken samen een **planning of deadline** af. Deze is nooit een fatale termijn, maar ik doe mijn uiterste best om je planning te halen. Je bent verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van input en feedback om levering mogelijk te maken.

Intellectueel eigendom

Alle door mij gemaakte content, teksten, strategieën, plannen, nieuwsbrieven en overige materialen blijven **mijn intellectueel eigendom**, tenzij schriftelijk anders afgesproken. Je mag mijn werk gebruiken voor het doel waarvoor het is gemaakt. Doorverkoop, verveelvoudiging of hergebruik buiten dat doel mag alleen met mijn schriftelijke toestemming. De content of gegevens die jij zelf aanlevert, blijven jouw eigendom.

Betaling

Facturen betaal je **binnen 14 dagen**, tenzij anders is afgesproken.

Bij niet-tijdige betaling:

- zet ik werkzaamheden "on hold";
- breng ik wettelijke (handels)rente in rekening;
- breng ik € 45,- exclusief btw in rekening bij de tweede herinnering;
- worden alle incassokosten (juridisch en buitengerechtelijk) bij jou in rekening gebracht.

Alle producten, bestanden en diensten blijven mijn eigendom tot alles volledig is betaald.

Aansprakelijkheid

Ik lever een **inspanningsverplichting**: ik werk zorgvuldig, maar kan geen gegarandeerd resultaat beloven. Mijn **aansprakelijkheid is beperkt** tot de laatst betaalde factuur of, bij een project, tot het bedrag van die opdracht. Ik ben niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals winstderving, gevolgschade, dataverlies of bedrijfsstagnatie. Jij vrijwaart mij voor claims van derden die voortkomen uit jouw gebruik van mijn diensten of producten.

Overmacht, duur & beëindiging

Bij overmacht (zoals ziekte, storingen, overheidshandelen of uitval van derden) kan ik de uitvoering opschorten of de overeenkomst beëindigen. Duurovereenkomsten lopen voor de afgesproken periode; abonnementen minimaal 3 maanden. Ik kan de samenwerking beëindigen bij structurele betalingsproblemen, misbruik, of andere zwaarwegende redenen. Alles wat tot het moment van beëindiging is uitgevoerd, blijft verschuldigd.

Geheimhouding, privacy & geschillen

Ik ga **vertrouwelijk** om met jouw informatie en verwacht hetzelfde van jou. Ik verwerk persoonsgegevens alleen volgens de AVG en uitsluitend voor de opdracht.

We proberen geschillen eerst samen op te lossen. Als dat niet lukt, vragen we een mediator om te bemiddelen. Komen we er dan alsnog niet uit, dan is de rechter in het arrondissement Noord-Nederland bevoegd.



CYVA
CARLA, YOUR VIRTUAL ASSISTANT