Algemene voorwaarden Two Be Told

1. Definities

1.1. **Algemene voorwaarden:** het geheel van bepalingen dat hieronder is opgenomen.

1.2. **Two Be Told:** de vennootschap onder firma Two Be Told, opgericht naar Nederlands recht, gevestigd te Epe en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 42202627. Two Be Told is *Opdrachtnemer* bij de overeenkomst.

1.3. **Jij, je of jou(w):** de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep en/of bedrijf en die een overeenkomst gaat sluiten of heeft gesloten met Two Be Told. JIj bent *Opdrachtgever* bij de overeenkomst.

1.4. **Overeenkomst:** de overeenkomst die tot stand komt of is gekomen tussen ons.

1.5. **Wij, we, ons of onze:** jij en Two Be Told samen.

1.6. **Schriftelijk:** op papier of digitaal (bijvoorbeeld een e-mail of een WhatsApp bericht).

1.7. **Website:** de website van Two Be Told, www.twobetold.nl.

2. Algemene voorwaarden

Wanneer zijn de algemene voorwaarden van toepassing?

2.1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, werkzaamheden en diensten die Two Be Told verstrekt, verleent en/of uitvoert.

2.2. De algemene voorwaarden zijn ook van toepassing indien Two Be Told derden inschakelt voor de uitvoering van de overeenkomst, tenzij Two Be Told uitdrukkelijk anders bepaalt.

2.3. Op de overeenkomst zijn uitsluitend deze algemene voorwaarden van toepassing. Indien jij ook (algemene, leverings- of andere) voorwaarden hanteert, zijn deze uitdrukkelijk niet van toepassing.

Kunnen we afwijken van de algemene voorwaarden?

2.4. Afwijking van de algemene voorwaarden is alleen mogelijk als wij dit schriftelijk en uitdrukkelijk overeenkomen.

2.5. Indien wij afwijken van de algemene voorwaarden, blijven de overige bepalingen uit de algemene voorwaarden gewoon geldig.

Kunnen de algemene voorwaarden worden gewijzigd of aangevuld?

2.6. Two Be Told is bevoegd de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen en/of aan te vullen. Indien deze wijzigingen en/of aanvullingen invloed hebben op een lopende overeenkomst, stelt Two Be Told je hiervan per e-mail op de hoogte.

2.7. Wijzigingen gaan direct na de aankondiging in, tenzij Two Be Told een andere termijn aangeeft.

2.8. Gewijzigde algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op reeds bestaande aanbiedingen en overeenkomsten. De meest recente versie van de algemene voorwaarden is van toepassing op de overeenkomst.

Wat als één of meerdere bepalingen tegenstrijdig, onduidelijk of onjuist zijn of in rechte onverbindend worden verklaard?

2.9. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden tegenstrijdig is aan een bepaling uit een specifieke overeenkomst of offerte, heeft de bepaling uit de specifieke overeenkomst of offerte voorrang, tenzij Two Be Told uitdrukkelijk anders bepaalt.

2.10. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden onduidelijk en/of onjuist is, dient deze bepaling zoveel mogelijk in het licht van de andere algemene voorwaarden te worden uitgelegd.

2.11. Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden in rechte onverbindend wordt verklaard, bijvoorbeeld omdat deze bepaling wordt vernietigd of nietig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen uit de algemene voorwaarden gewoon geldig.

3. Het aanbod van Two Be Told

3.1. Het aanbod van Two Be Told is vrijblijvend, dat betekent dat Two Be Told het aanbod nog kan herroepen nadat jij het hebt aanvaard.

3.2. Een op maat gemaakt aanbod is in beginsel zeven (7) dagen geldig, tenzij anders aangegeven. Dat betekent dat je binnen deze termijn het aanbod dient te aanvaarden, anders vervalt het aanbod automatisch.

3.3. Het aanbod geldt niet automatisch voor vervolgopdrachten of nieuwe opdrachten, tenzij Two Be Told dit uitdrukkelijk aangeeft.

3.4. Het aanbod is gebaseerd op de informatie en gegevens die jij hebt verstrekt aan Two Be Told. Als achteraf blijkt dat deze informatie en gegevens niet overeenkomen met de werkelijke situatie, kan Two Be Told de prijzen en overige voorwaarden uit het aanbod aanpassen. Er kunnen dan geen rechten worden ontleend aan de eerdere aanbieding.

3.5. Het aanbod is persoonsgebonden of gebonden aan jouw organisatie, dit betekent dat het aanbod alleen voor (de organisatie van) jou geldt en dat derden hier geen rechten aan kunnen ontlenen.

3.6. Two Be Told is niet gebonden aan een aanbod indien jij begrijpt of in alle redelijkheid kan begrijpen dat het aanbod berust op een kennelijke misslag, bijvoorbeeld een typefout, rekenfout, vergissing en/of verschrijving.

4. Totstandkoming van de overeenkomst

4.1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat jij het aanbod van Two Be Told aanvaardt en Two Be Told dit schriftelijk (hieronder wordt ook per e-mail verstaan) aan jou bevestigt.

4.2. Met het accepteren van het aanbod ontstaat een betalingsverplichting voor jou.

4.3. De overeenkomst kwalificeert als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek.

5. Uitvoering van de overeenkomst

5.1. Two Be Told voert de overeenkomst altijd uit naar haar beste inzicht, deskundigheid en vermogen. Two Be Told geeft echter nimmer garanties over

haar werkzaamheden voor bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, het bereiken van beoogde resultaten en/of doelstellingen. Op Two Be Told rust namelijk geen resultaatsverplichting, maar een inspanningsverplichting.

5.2. Jij bent en blijft altijd eindverantwoordelijk voor de gepubliceerde content.

5.3. Two Be Told is gerechtigd (een gedeelte van) haar werkzaamheden door derden te laten verrichten, zonder dat Two Be Told hiervoor toestemming nodig heeft. De toepasselijkheid van artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 Burgerlijk Wetboek is daarom uitgesloten.

5.4. De termijnen en deadlines die Two Be Told met jou communiceert zijn geen fatale termijnen, maar zijn indicatief van aard. Two Be Told kan niet aansprakelijk worden gesteld voor termijnoverschrijding, en de overeenkomst kan ook niet worden ontbonden indien Two Be Told termijnen overschrijdt.

5.5. De termijnen voor de uitvoering van de overeenkomst starten pas met lopen op het moment dat Two Be Told alle voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens, documenten, input en andere informatie heeft ontvangen.

5.6. Jij bent niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, tenzij Two Be Told hier schriftelijk en uitdrukkelijk toestemming voor verleent.

5.7. Two Be Told heeft geen bewaarplicht ten aanzien van documenten, (inlog)gegevens en andere informatie en bescheiden in het kader van de overeenkomst. Je dient zelf zorg te dragen voor een deugdelijke opslag en het maken van reservekopieën.

5.8. Jij handelt bij het verstrekken van informatie en documenten nooit in strijd met de intellectuele eigendomsrechten van derden. Indien je dat wel doet en Two Be Told wordt hiervoor aansprakelijk gesteld, vrijwaar je Two Be Told voor alle kosten, schades, boetes en aanspraken die voortvloeien uit de inbreuk.

5.9. Two Be Told kan bij de uitvoering van haar diensten gebruik maken van AI en daaraan gerelateerde systemen. De inzet van AI vindt plaats ter ondersteuning en optimalisatie van de dienstverlening. Two Be Told blijft eindverantwoordelijk voor de inhoud en kwaliteit van de geleverde diensten.

5.10. Indien jij een draaidag voor de short-form content wilt verplaatsen naar een ander moment, is Two Be Told gerechtigd extra kosten bij jou in rekening te brengen:

5.10.1. indien de short-form content onderdeel uitmaakt van jouw social media beheer pakket wordt 30 % van de totale maandprijs extra in rekening gebracht bij jou;

5.10.2. indien de short-form content door jou los is gekocht, wordt 50 % van de totale factuur bij jou in rekening gebracht.

5.11. Jij spant je tijdens de duur van de overeenkomst in voor een optimale inzet en draagt zorg voor tijdige en volledige aanlevering van benodigde informatie en input. Snelle en duidelijke communicatie tussen ons is essentieel om de samenwerking soepel te laten verlopen en vertragingen te voorkomen.

Feedback

Jij hebt recht om één (1) keer kosteloos feedback te leveren op de gemaakte content.

5.12. De feedback dien je te leveren binnen vijf (5) werkdagen nadat jij de content hebt ontvangen. Lever je binnen deze termijn geen feedback, komt het recht om kosteloos feedback te leveren te vervallen en is Two Be Told gerechtigd de content in te plannen zonder dat de feedback is verwerkt.

5.13. Indien je meer feedback wenst door te voeren dan wij hebben afgesproken, beschouwt Two Be Told dit als meerwerk en brengt zij hiervoor haar geldende uurtarief in rekening.

Meerwerk en wijzigen van de overeenkomst

5.14. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het nodig is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen en/of aan te vullen, treden we hierover in overleg en passen we de overeenkomst dientengevolge aan.

5.15. Indien de wijziging en/of aanvulling van de overeenkomst financiële gevolgen heeft voor de overeenkomst, stelt Two Be Told je hier spoedig van op de hoogte en is Two Be Told gerechtigd meerkosten in rekening te brengen bij jou tegen haar geldende uurtarief.

5.16. Two Be Told is gerechtigd een wijziging en/of aanvulling van de overeenkomst te weigeren, maar Two Be Told houdt altijd recht op betaling van de reeds oorspronkelijk overeengekomen werkzaamheden. De weigering van een wijziging en/of aanvulling van de overeenkomst door Two Be Told is geen geldige grond voor jou om de overeenkomst tussentijds te beëindigen.

6. Tarieven en kosten

6.1. De tarieven van Two Be Told zijn in euro's (€), exclusief BTW en exclusief eventuele overige kosten.

6.2. Indien Two Be Told meer werk heeft moeten verrichten dan oorspronkelijk is overeengekomen, is Two Be Told gerechtigd deze meerkosten in rekening te brengen bij jou tegen haar geldende uurtarief.

6.3. Two Be Told is gerechtigd haar reis- en parkeerkosten bij jou in rekening te brengen.

6.4. Two Be Told is gerechtigd een spoedtarief in rekening te brengen als Two Be Told een opdracht of werkzaamheden tussentijds of met voorrang laat uitvoeren of een kortere doorlooptijd hebben dan normaal. De hoogte van het spoedtarief zal vooraf worden vastgesteld en aan jou worden gecommuniceerd. Two Be Told is niet verplicht om spoedopdrachten te accepteren.

6.5. Two Be Told is gerechtigd haar prijzen tussentijds aan te passen. Two Be Told kondigt een tariefwijziging altijd dertig (30) dagen voor ingang aan. Een tussentijdse prijsverhoging is geen geldige grond om de overeenkomst tussentijds te beëindigen.

6.6. Jij kunt geen rechten ontlenen aan tarieven, acties en prijzen uit het verleden.

7. Betaling

7.1. Two Be Told verstuurt facturen digitaal. Jij stemt ermee in dat je geen papieren factuur ontvangt.

7.2. In beginsel stuurt Two Be Told aan het begin van iedere maand, als vooruitbetaling, een factuur voor de aankomende maand.

7.3. Two Be Told is ook gerechtigd een aanbetaling of volledige vooruitbetaling te verlangen. Two Be Told is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten tot zij de betaling heeft ontvangen, zonder dat zij schadeplichtig wordt jegens jou.

7.4. De betaling van een factuur dient plaats te vinden binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de factuur op het door Two Be Told opgegeven rekeningnummer, tenzij anders is aangegeven op de factuur.

7.5. Indien jij een betaling niet tijdig voldoet, ben je van rechtswege (direct) in verzuim.

7.6. Indien je in verzuim bent, ben je een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Bij niet tijdige betaling komen bovendien zowel de buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten geheel voor jouw rekening, met een minimum van € 150,-.

7.7. Jij bent niet bevoegd zijn betaling te verrekenen of op te schorten zonder de uitdrukkelijke toestemming van Two Be Told.

7.8. Indien je een betaling niet tijdig voldoet, is Two Be Told gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Two Be Told de volledige betaling heeft ontvangen. Indien Two Be Told haar werkzaamheden opschort, wordt Two Be Told niet schadeplichtig jegens jou.

7.9. Indien een overeenkomst met meerdere opdrachtgevers wordt aangegaan, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor het volledige factuurbedrag, ongeacht op wiens naam de factuur is gesteld.

7.10. Indien je bezwaar hebt tegen een factuur, schort dit jouw betalingsverplichting niet op.

8. Beëindigen van de overeenkomst

Opzegging en annulering

8.1. De overeenkomst wordt in beginsel aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij wij anders bepalen.

8.2. **Indien de overeenkomst betrekking heeft op social media beheer voor een langere periode:** de overeenkomst wordt aangegaan voor een bepaalde periode van drie (3) maanden. Wij kunnen ieder afzonderlijk de overeenkomst tegen het einde van een lopende contractstermijn opzeggen met één (1) maand opzegtermijn. Tussentijdse opzegging is niet mogelijk. Indien de overeenkomst niet op tijd wordt opgezegd, loopt hij steeds automatisch voor drie (3) maanden door.

8.3. **Indien de overeenkomst betrekking heeft op eenmalige werkzaamheden:** Indien jij een overeenkomst die betrekking heeft op eenmalige werkzaamheden annuleert of tussentijds opzegt, ben je altijd de volledige prijs (100%) verschuldigd aan Two Be Told. Hiermee wordt uitdrukkelijk afgeweken van artikel 7:408 lid 1 Burgerlijk Wetboek.

8.4. Opzegging dient schriftelijk (per e-mail) plaats te vinden.

Opschorting en/of ontbinding

8.5. Two Be Told is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten en/of de overeenkomst te ontbinden, zonder voorafgaande ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst:

8.5.1. indien jij in staat van faillissement wordt verklaard, faillissement aanvraagt, een afkoelingsperiode op grond van de Wet Homologatie Onderhands Akkoord (Whoa) verzoekt, onder curatele of bewind wordt gesteld, (voorlopige) surseance en/of uitstel van betaling aanvraagt, jouw bedrijfsactiviteiten staakt, executoriaal beslag op het vermogen van jouw onderneming wordt gelegd of op een andere manier blijkt dat jij niet aan jouw betalingsverplichting voldoet of wanneer Two Be Told redelijkerwijs kan verwachten dat jij niet aan jouw betalingsverplichting gaat voldoen;

8.5.2. indien je tekortschiet in de nakoming van enige verplichting(en) uit de overeenkomst.

8.6. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn alle vorderingen van Two Be Told op jou direct opeisbaar.

8.7. Indien Two Be Told overgaat tot het opschorten van haar werkzaamheden en/of het ontbinden van de overeenkomst, wordt Two Be Told niet schadeplichtig jegens jou.

8.8. Indien Two Be Told overgaat tot het opschorten van haar werkzaamheden en/of het ontbinden van de overeenkomst, ben je nog steeds verplicht het volledig overeengekomen bedrag te betalen en heb je geen recht op terugbetaling van betaalde gelden, ook niet als de overeenkomst nog niet volledig is afgerond.

9. Intellectueel eigendomsrecht

9.1. Two Be Told is en blijft rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten op alle contentkalenders, plannen, adviezen, short-form content, documenten, content, foto's, video's en andere, diensten en/of werken (hierna gezamenlijk te noemen: 'producten') die door Two Be Told zijn vervaardigd in het kader van de overeenkomst, een en ander in de ruimste zin van het woord.

9.2. De producten mag jij alleen gebruiken op de wijze en voor de doeleinden die wij vooraf schriftelijk zijn overeengekomen.

9.3. Jij bent niet gerechtigd de producten op een andere wijze te gebruiken dan zoals tussen ons is overeengekomen. Het is bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, niet toegestaan de producten te verveelvoudigen, bewerken, verwerken, aan te passen, publiceren, openbaren, verkopen, verstrekken en/of overdragen aan derden, zonder schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van Two Be Told.

9.4. Indien jij inbreuk maakt op een intellectueel eigendomsrecht, maakt Two Be Told aanspraak op een onmiddellijk opeisbare boete ter hoogte van € 15.000,- per gebeurtenis, vermeerderd met € 150,- per dag voor iedere dag dat de overtreding voortduurt.

9.5. Indien Two Be Told meer schade lijdt door de inbreuk, heeft Two Be Told ook recht om aanvullende schadevergoeding te vorderen.

9.6. De betaling van een boete en/of schadevergoeding geeft geen recht op verder ongeoorloofd gebruik van de producten.

9.7. De producten mag Two Be Told gebruiken voor eigen promotie- en publiciteitsdoeleinden (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend voor social media, salespagina's, e-mailmarketing, brochures, drukwerk). Indien jij hiertegen bezwaar hebt, dien je dit uitdrukkelijk aan Two Be Told kenbaar te maken vóór het sluiten van de overeenkomst.

10. Aansprakelijkheid en vrijwaring

10.1. Two Be Told is alleen aansprakelijk voor de schade die is ontstaan doordat Two Be Told opzettelijk of bewust roekeloos heeft gehandeld.

10.2. Voor de volgende schadeposten en situaties is Two Be Told bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, uitdrukkelijk **niet** aansprakelijk:

- 10.2.1. Indirecte schade, bijvoorbeeld schade aan derden, gevolgschade, geleden verlies, gemiste besparingen, gederfde winst;
- 10.2.2. Schade die is ontstaan doordat jij onvolledige en/of onjuiste gegevens en/of documenten heeft verstrekt aan Two Be Told;
- 10.2.3. Resultaten die tegenvallen;
- 10.2.4. Reacties op gepubliceerde content;
- 10.2.5. Verloren gaan van inloggegevens;
- 10.2.6. Doelstellingen die niet zijn behaald;
- 10.2.7. Menselijke fouten;
- 10.2.8. Technische problemen;
- 10.2.9. Schade veroorzaakt door diensten of software van derden;
- 10.2.10. Schade veroorzaakt door situaties die buiten het bereik van Two Be Told liggen, zoals hacks en/of netwerkstoringen;
- 10.2.11. Schade voortvloeiende uit werkzaamheden van de door Two Be Told ingeschakelde derden (hiermee sluit Two Be Told het bepaalde in artikel 6:76 Burgerlijk Wetboek uit);
- 10.2.12. Schade voortvloeiende uit het gebruik van AI;

10.2.13. Schending van intellectuele eigendomsrechten doordat jij of een aan jou gelieerde derde inbreuk pleegt op intellectuele eigendomsrechten van anderen.

10.3. Indien Two Be Told toch aansprakelijk kan worden gehouden, is Two Be Told alleen aansprakelijk voor directe schade die direct verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst. Onder directe schade wordt verstaan:

10.3.1. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van de algemene voorwaarden;

10.3.2. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Two Be Told aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Two Be Told kunnen worden toegerekend;

10.3.3. de redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade.

10.4. De aansprakelijkheid van Two Be Told is altijd beperkt tot maximaal één (1) keer het factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van € 1.000,-. Indien sprake is van meerdere facturen, wordt de aansprakelijkheid verder beperkt tot maximaal het factuurbedrag (excl. BTW) over deze laatste twee (2) maanden, met een maximum van € 1.000,-.

10.5. Jij vrijwaart Two Be Told ter zake van alle aanspraken van derden die in verband staan met of voortvloeien uit (zowel direct als indirect) de uitvoering van de overeenkomst. Jij bent gehouden om Two Be Told zowel buiten als in rechte bij te staan. Bovendien komen alle kosten en schade die hieruit voortvloeien, zowel van Two Be Told als van derden, volledig voor jouw rekening.

10.6. Indien jij van mening bent dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, stel je Two Be Told eerst in gebreke met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen.

10.7. Een aanspraak van jou jegens Two Be Told vervalt door verloop van twaalf (12) maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect

voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek.

10.8. De aansprakelijkheidsbeperkingen en uitsluitingen uit dit artikel zijn niet van toepassing indien Two Be Told opzettelijk of met grove nalatigheid heeft gehandeld.

11. Overmacht

11.1. Een overmachtsituatie is een situatie waarin het voor Two Be Told onmogelijk is om de overeenkomst uit te voeren, zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend: ziekte, uitval van elektriciteit, overlijden van naasten, stakingen, overheidsmaatregelen, (netwerk)storingen, epidemieën, pandemieën, brand en overheidsbesluiten.

11.2. Two Be Told is niet gehouden aan het nakomen van haar verplichtingen indien Two Be Told wordt verhinderd door een overmachtsituatie.

11.3. Indien sprake is van een overmachtsituatie, is Two Be Told gerechtigd de overeenkomst tijdelijk te onderbreken en haar werkzaamheden op te schorten. Als de overmachtsituatie langer dan twee (2) maanden blijft voortbestaan, zijn wij ieder afzonderlijk gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

11.4. Indien Two Be Told overgaat tot het opschorten en/of het ontbinden van de overeenkomst, hoeft Two Be Told geen schadevergoeding te betalen. Wel heeft Two Be Told recht op betaling van Two Be Told haar reeds gewerkte uren, gedane investeringen en gemaakte kosten.

12. Geheimhouding

12.1. Onder vertrouwelijke informatie wordt in dit artikel verstaan: alle informatie die als zodanig als vertrouwelijk is aangemerkt of wanneer het vertrouwelijke karakter voortvloeit uit de aard van de informatie.

12.2. Wij zijn beide gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die in het kader van de overeenkomst is verkregen en/of is verstrekt.

12.3. Indien één van ons op grond van een wettelijke bepaling en/of een rechterlijke uitspraak is gehouden om vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken, is deze partij niet gehouden aan schadevergoeding.

12.4. Two Be Told is niet gehouden aan de geheimhoudingsverplichting wanneer zij de vertrouwelijke informatie deelt met derden die zij inschakelt voor de uitvoering van de overeenkomst, zoals werknemers, adviseurs of zzp'ers.

13. Klachten

13.1. Indien je een klacht hebt over de dienstverlening van Two Be Told, dien je de klacht binnen veertien (14) dagen na het voorval waar de klacht betrekking op heeft, te mailen naar: info@twobetold.nl.

13.2. Het is belangrijk dat je de klacht voldoende motiveert, want alleen dan kan Two Be Told de klacht in behandeling nemen.

13.3. Het indienen van een klacht ontheft je niet van jouw verplichting te betalen.

13.4. Ingediende klachten probeert Two Be Told te behandelen binnen vijftien (15) werkdagen. Indien dat niet mogelijk is, laat Two Be Told dit binnen de laatstgenoemde termijn aan je weten en stelt zij een nieuwe, redelijke termijn vast voor behandeling.

13.5. Wordt een klacht gegrond verklaard, kan Two Be Told de keuze krijgen om het werk te herstellen, vervangen of een terugbetaling te realiseren voor het gegronde deel.

13.6. Ongegronde klachten kunnen leiden tot doorberekening van de gemaakte kosten voor onderzoek en behandeling van de klacht aan jou.

14. Persoonsgegevens

14.1. Two Be Told verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

14.2. Voor meer informatie over hoe Two Be Told met persoonsgegevens omgaat, wordt verwezen naar de privacyverklaring die te raadplegen is via de website.

15. Geschillenregeling

15.1. Op iedere rechtsbetrekking tussen ons is Nederlands recht van toepassing.

15.2. Indien sprake is van een geschil, zullen wij ons eerst maximaal inspannen om er in onderling overleg uit te komen.

15.3. De rechtbank Gelderland is bevoegd om van een geschil tussen ons kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

Deze algemene voorwaarden zijn voor het laatst bijgewerkt op 28 oktober 2025.