

Algemene Voorwaarden



Inhoud

- Artikel 1. Identiteit van de ondernemer
- Artikel 2. Definities
- Artikel 3. Toepasselijkheid algemene voorwaarden
- Artikel 4. Offertes, aanbiedingen en overeenkomsten
- Artikel 5. Prijzen, tarieven en honorarium

Diensten

- Artikel 6. Diensten
- Artikel 7. Websites & Media
- Artikel 8. Meerwerk

Overige bepalingen

- Artikel 9. Levering
- Artikel 10. Betaling
- Artikel 11. Wijziging en verhuizing
- Artikel 12. Beëindiging
- Artikel 13. Aansprakelijkheid
- Artikel 14. Klachten & Garantie
- Artikel 15. Intellectuele Eigendom
- Artikel 16. Persoonsgegevens
- Artikel 17. Geschillen

Artikel 1. Identiteit van de ondernemer

Dhr. S. van Eijk handelend onder de naam Opmerkzaam.
Vestigings- en bezoekadres: Aleida Kramersingel 23, 7741 GE Coevorden

Bereikbaarheid: op werkdagen tussen 8.30 - 22.30 uur
zaterdag tussen 10.00 - 16.00 uur
zondag gesloten

Telefoonnummer: 06 526 120 41
E-mail: info@opmerkzaam.nl
KvK nummer: 61022616
BTW nummer: NL173254743B01

Artikel 2. Definities

Algemene voorwaarden: de onderhavige algemene voorwaarden, ongeacht de vorm waarin deze kenbaar worden gemaakt. Zowel op papier als elektronisch.

Diensten: alle werkzaamheden en andere activiteiten die voorwerp zijn van enige aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in de relatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Overeenkomst: de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op grond waarvan Opdrachtnemer Diensten ten behoeve van Opdrachtgever levert.

Opdrachtgever: natuurlijk of rechtspersoon die met Opdrachtnemer een overeenkomst sluit of heeft gesloten of ten behoeve van wie de rechtshandeling is/wordt verricht op grond waarvan Diensten aan deze partij worden geleverd.

Artikel 3. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en andere rechtshandelingen, ongeacht of deze mondeling, schriftelijk, elektronisch of in enige andere vorm zijn gedaan, betreffende levering van Diensten door Opdrachtnemer aan of ten behoeve van Opdrachtgever.
2. De algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op Diensten waarbij Opdrachtnemer geheel of ten dele diensten van derden heeft betrokken en deze, al dan niet bewerkt, aan Opdrachtgever door levert, alsmede op Diensten die ter uitvoering van de aanbieding, offerte, overeenkomst of andere rechtshandeling in opdracht van Opdrachtnemer door een derde aan Opdrachtgever wordt geleverd.
3. Afwijkingen van of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk door Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
4. Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen uitdrukkelijk de toepasselijkheid van eventuele algemene (inkoop of verkoop) voorwaarden van Opdrachtgever van de hand.
5. Indien en voor zover enige bepaling van de algemene voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van de algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen alsdan met elkaar in overleg treden over een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking en doel van de nietige/vernietigde bepaling in acht wordt genomen.
6. Indien er onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan wel zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
7. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. Indien Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
9. Opdrachtnemer is te allen tijde bevoegd tot wijziging van deze voorwaarden. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden, wegens een dringende reden, niet accepteert, kan hij, behoudens hetgeen geregeld in artikel 5, tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst ontbinden tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is, na bekendmaking van deze dringende reden. In dit geval vindt geen (gedeeltelijke) restitutie van het reeds betaalde plaats.
10. Bij ongelijkheid prevaleren Nederlandse teksten te allen tijde boven vertalingen.

Artikel 4. Offertes, aanbiedingen en overeenkomsten

1. Offertes van Opdrachtnemer 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. Offertes kunnen te allen tijde worden ingetrokken, echter na ontvangst van een aanvaarding slechts binnen 48 uur.
2. Overeenkomsten komen tot stand doordat Opdrachtnemer de door Opdrachtgever schriftelijke verstrekte aanvaarding van de offerte of aanbod bevestigt, dan wel op het moment dat Opdrachtnemer tot de uitvoering van de overeenkomst overgaat.
3. Opdrachtnemer verplicht zich bij samengestelde aanbiedingen niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.
4. Aanvullingen en wijzingen van de overeenkomst kunnen uitsluitend schriftelijk geschieden.
5. Opdrachtnemer is gerechtigd zijn rechten en plichten voortvloeiende uit de Overeenkomst over te dragen aan derden met schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtgever. Opdrachtgever kan zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst alleen overdragen met voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, welke toestemming niet op onredelijke gronden zal worden onthouden, waarbij Opdrachtnemer aanvullende voorwaarden kan stellen.
6. Indien Opdrachtgever uit meerdere (rechts)personen bestaat die voor de verstrekking van de opdracht gezamenlijk optreden, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van deze verplichtingen.
7. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens op basis van welke Opdrachtnemer zijn aanbieding volledig dan wel gedeeltelijk heeft gebaseerd. Opdrachtgever betracht steeds de uiterste zorg dat de eisen waaraan de prestatie van Opdrachtnemer dient te voldoen, juist en volledig zijn. Alle gegevens welke in tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen, social media e.d. worden vermeld, binden de Opdrachtnemer niet, tenzij Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk anders vermeldt.
8. Ter zake de door Opdrachtnemer verrichte prestaties en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen, leveren de relevante documenten en gegevens uit de administratie of systemen van Opdrachtnemer volledig bewijs op, onverminderd het recht van Opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.

Artikel 5. Prijzen, tarieven en honorarium

1. Alle door Opdrachtnemer vermelde of genoemde prijzen en tarieven zijn 'af magazijn' en in euro's en exclusief omzetbelasting (BTW) en exclusief enige andere van overheidswege opgelegde heffingen, alsmede exclusief transport-, aflevering-, administratie-, reis- en verblijfkosten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.
2. Alle door Opdrachtnemer gegeven begrotingen en voorcalculaties zijn indicatief, tenzij Opdrachtnemer schriftelijk anders vermeldt. Opdrachtgever kan hier geen rechten aan ontlennen.
3. Een door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt beschikbaar budget zal nimmer als een tussen partijen overeengekomen (vaste/maximum) prijs gelden voor de door Opdrachtnemer geleverde prestaties. Uitsluitend indien zulks tussen partijen is overeengekomen, is Opdrachtnemer gehouden Opdrachtgever te informeren bij dreigende overschrijding van een door Opdrachtnemer gegeven voorcalculatie of begroting.
4. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd haar prijzen en tarieven aan te passen. De aangekondigde prijswijzigingen gaan 1 maand na de aankondiging daarvan in.
5. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen tegen de datum van inwerkingtreding van de prijswijziging, indien de stijging meer dan 10% bedraagt. Opzegging dient bij aangetekend schrijven plaats te vinden.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd alle prijsstijgingen bij haar leveranciers door te berekenen aan Opdrachtgever.
7. Alle prijzen op de website, offertes, e-mails en overige documenten van Opdrachtnemer zijn onder voorbehoud van type- en schrijffouten.
8. Tenzij schriftelijk anders tussen partijen overeengekomen, zal het honorarium worden berekend door het aantal gewerkte uren te vermenigvuldigen met het overeengekomen uurtarief.
9. De verschuldigde kosten en honorarium zullen maandelijks in rekening worden gebracht, dan wel na afsluiting van een opdracht, fase of deelopdracht.
10. Voor elke onafgebroken periode waarin Opdrachtnemer voor minder dan 3 uur werkzaamheden op een locatie anders dan bij Opdrachtnemer verricht, dan wel buiten werktijden, is Opdrachtnemer gerechtigd 3 uur in rekening te brengen. Van een onafgebroken periode is sprake indien de tijd waarin geen werkzaamheden worden verricht, tussen de ene periode en de volgende periode waarin wel werkzaamheden worden verricht, niet meer dan 1 uur bedraagt.
11. Werkzaamheden verricht buiten werktijden (09:00-17:30) worden aangemerkt als overwerk, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Bij overwerk wordt het dan geldende uurtarief vermeerderd met een toeslag van 50%. Bij overwerk tijdens weekend- vakantie- en feestdagen wordt het dan geldende uurtarief vermeerderd met een toeslag van 100%.

Artikel 6. Diensten

1. Een aanvaarde opdracht leidt slechts tot een inspanningsverbintenis van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verplicht zich opdrachten naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uit te voeren. Bij het uitvoeren van een adviesopdracht verplicht Opdrachtnemer zich om op zorgvuldige wijze om te gaan met de belangen van Opdrachtgever.
2. Het staat Opdrachtnemer vrij verleende opdrachten onder haar verantwoordelijkheid door een door Opdrachtnemer aan te wijzen personeelslid(leden) en/of ingeschakelde derde(n) uit te laten uitvoeren, in ieder geval onder de voorwaarde zoals omschreven in artikel 11 (aansprakelijkheid). De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk indien de werkzaamheden voortvloeiende uit adviezen tot gevolg hebben dat een project van Opdrachtgever niet binnen het vastgestelde budget, de vastgestelde tijd en/of eventuele andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht.
4. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan Opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren, opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
5. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat Opdrachtgever de gegevens aan Opdrachtnemer ter beschikking heeft gesteld.
6. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van Opdrachtgever en/of van de bevoegde instanties, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen is. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Opdrachtnemer zal daarvan, zover mogelijk, vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
7. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Opdrachtnemer gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door Opdrachtnemer en Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden.

Artikel 7. Websites & media

1. Partijen zullen schriftelijk specificeren aan welke voorwaarden een website of applicatie zal voldoen en op welke manier dit ontwikkeld zal worden. Opdrachtnemer spant zich in de programmatuur op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens op te leveren. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de gegevens.
2. In geval van het geven van een opdracht tot het bouwen van een website of het maken van ontwerpen of media, dient 50% van het totaalbedrag voor aanvang van de werkzaamheden te zijn voldaan. Het resterende bedrag dient na acceptatie te worden voldaan.
3. Indien de Opdrachtgever de overeenkomst wil ontbinden in de periode liggend tussen de datum van ondertekening van de overeenkomst en de aanvang van de werkzaamheden is Opdrachtgever Opdrachtnemer een bedrag verschuldigd dat gelijk is aan 25% van het overeengekomen totaalbedrag. Een voornemen tot ontbinding dient schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt te worden.
4. Indien Opdrachtgever de overeenkomst wil ontbinden nadat de werkzaamheden zijn aangevangen, is Opdrachtgever een bedrag verschuldigd die gelijk is aan 75% van het totaalbedrag.
5. Na oplevering van de werkzaamheden, is het niet meer mogelijk de overeenkomst te ontbinden en restitutie te vorderen. Opdrachtgever is in dat geval Opdrachtnemer het totaal overeengekomen bedrag verschuldigd.
6. Oplevering geschiedt op het moment dat Opdrachtnemer van mening is dat er aan de opdracht voldaan is en zulks schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar maakt. Door oplevering worden alle door Opdrachtnemer nadien te maken uren aangemerkt als meerwerk.
7. Opdrachtgever verklaart door het aanleveren van materiaal aan Opdrachtnemer, dat al het door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte materiaal vrij is van rechten van derden, dan wel dat Opdrachtgever toestemming heeft van de rechthebbende(n) om het materiaal door Opdrachtnemer te laten gebruiken bij de uitvoering van de opdracht.
8. Alle wijzigingen in de overeenkomst, hetzij in opdracht van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat, door welke omstandigheden dan ook, een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan meerdere kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.
9. Opdrachtnemer is gerechtigd op elke pagina en/of media '© Designed by Opdrachtnemer' of een dergelijke verwijzing te plaatsen met een link naar de website van Opdrachtnemer. Indien men dit niet wenst, dan is dit per optie mogelijk, maar wordt er per website € 200,- (excl. BTW) extra in rekening gebracht.
10. Tenzij anders overeengekomen wordt een website niet geoptimaliseerd en/of voorzien van backlinks, waaronder aangemeld bij zoeksystemen, directories, gidsen en/of relevante nieuwsgroepen.
11. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om Opdrachtnemer aan te sturen ten aanzien van het nakomen van alle wet- en regelgeving van de door Opdrachtnemer te leveren werkzaamheden. Hieronder vallen in ieder geval de Algemene Verordening Gegevensverwerking en Titel 5 Afdeling 2B Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.
12. Na oplevering dient Opdrachtgever zelf te zorgen voor hosting en onderhoud, tenzij afwijkende afspraken gemaakt zijn.

Artikel 8. Meerwerk

1. Indien Opdrachtgever gedurende de uitvoering van een overeenkomst, of gedurende de looptijd van een periodieke overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever aanvullende leveringen, dan wel aanpassingen, wenst, waardoor de prestatie(s) van Opdrachtnemer aantoonbaar worden verzwaard, is er sprake van meerwerk. Opdrachtgever is de kosten van meerwerk verschuldigd overeenkomstig het gebruikelijke uurtarief van Opdrachtnemer, op basis van nacalculatie. Opdrachtnemer is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat voor de aanvullende leveringen dan wel aanpassingen een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Indien Opdrachtnemer, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de opdrachtbevestiging onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de overeenkomst bekend was, is Opdrachtnemer gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerdere kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen. Indien Opdrachtgever zich niet met de betrokken meerkosten kan verenigen heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde gedeelte van de opdracht te annuleren.
3. Door Opdrachtnemer geleverde meerwerk wordt geacht te zijn geleverd op basis van een nadrukkelijke opdracht daartoe van Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtgever hiervan tegenbewijs te leveren.
4. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties, als bedoeld in lid 1, het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de opdracht en/of de continuïteit van de dienstverlening en/of de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan/kunnen worden beïnvloed.

Artikel 9. Levering

1. Opgegeven termijnen voor levering door Opdrachtnemer zijn indicatief. Deze zijn nimmer als fatale termijnen aan te merken. Opdrachtnemer spant zich naar behoren in om de overeengekomen (leverings) termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. De enkele overschrijding van een genoemde of opgegeven termijn brengt Opdrachtnemer niet in verzuim. Opdrachtnemer dient derhalve middels een aangetekend verzonden ingebrekestelling een redelijke termijn van minimaal 21 dagen geboden te worden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer is niet gebonden aan al dan niet uiterste (leverings)termijnen die, vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden, waaronder omstandigheden veroorzaakt door Opdrachtgever, waaronder het niet tijdig aanleveren van de juiste informatie of data, welke zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden.
3. Opdrachtgever is verplicht de Diensten af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de Diensten op te slaan voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop Diensten aan de Opdrachtgever ter beschikking staan.
4. Levering kan om praktische redenen in gedeelten plaatsvinden, waaronder bij levering van Producten van Derden, geproduceerd op een ander tijdstip dan Producten van Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

Artikel 10. Betaling

1. De administratie van Opdrachtnemer strekt tot volledig bewijs van het gefactureerde.
2. Opdrachtgever geeft goedkeuring voor eventuele facturatie per email. Facturen zullen in PDF of ander gangbaar formaat worden verzonden aan het bij Opdrachtnemer bekende e-mailadres van Opdrachtgever.
3. Betaling dient te geschieden op de door partijen overeengekomen wijze, of indien partijen daarover geen specifieke afspraken hebben gemaakt op in het bestelproces aangegeven wijze. Bij betaling per bank of giro geldt de dag van creditering als de dag van betaling.
4. Opdrachtgever dient de facturen van Opdrachtnemer te betalen binnen de op de betreffende factuur vermelde betalingstermijn. Indien op een factuur geen betalingstermijn is aangegeven, geldt een betalingstermijn van 14 dagen.
5. Alle betalingen door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden in mindering gebracht op de eventueel opgevallen kosten en rente en voorts op de oudste nog openstaande facturen van Opdrachtnemer, ongeacht enige andere aanduiding door Opdrachtgever.
6. Enig beroep door Opdrachtgever op opschorting, verrekening of aftrek is niet toegestaan, alsook iedere afwijking van de betalingscondities, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.
7. Indien Opdrachtgever enige factuur van Opdrachtnemer niet binnen de betalingstermijn voldoet, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en derhalve rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling of sommatie vereist is.
8. Indien op de vervaldatum geen (volledige) betaling is ontvangen, is Opdrachtgever 2% rente per maand verschuldigd over het nog verschuldigde bedrag, welk bedrag direct opeisbaar is.
9. Bij uitblijvende betaling zal Opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geven. Opdrachtgever is in dat geval naast betaling van de hoofdsom, de daarover verschuldigde rente en de aanmaningskosten gehouden tot de vergoeding van alle door Opdrachtnemer geleden schade, alsmede alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten. De hoogte van de buitengerechtelijke kosten bedraagt 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 200,- exclusief BTW. Opdrachtgever is over de incassokosten eveneens de rente verschuldigd.
10. Indien Opdrachtgever van mening is dat een factuur onjuist is, kan Opdrachtgever zijn bezwaren uiterlijk binnen 14 dagen na de factuurdatum aan Opdrachtnemer kenbaar maken. Na ontvangst van het bezwaar zal Opdrachtnemer een onderzoek instellen. Bij niet of niet tijdige ingediende bezwaren wordt het gefactureerde dan wel het geïncasseerde bedrag aangemerkt als juist en door Opdrachtgever aanvaard.
11. Opdrachtnemer is bevoegd iedere door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te leveren prestatie op te schorten tot er voldoening van het opgevallen bedrag door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden.
12. Opdrachtnemer is gerechtigd zijn vorderingen aan een derde over te dragen zonder toestemming van Opdrachtgever.

Artikel 11. Wijziging en verhuizing

1. Wijziging van het factuur-, vestigings- en/of correspondentieadres en overige administratieve gegevens van Opdrachtgever dienen zo spoedig mogelijk, maar in elk geval uiterlijk 1 maand voor de daadwerkelijke wijziging plaatsvindt, schriftelijk aan Opdrachtnemer worden medegedeeld.
2. Bij uitblijven hiervan is Opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer daardoor lijdt. Opdrachtgever ontvangt binnen 1 week per e-mail een bevestiging van wijzigingen. Indien Opdrachtgever niet binnen 1 week een bevestiging ontvangt, is de wijziging niet ontvangen bij Opdrachtnemer.
3. Wijziging of verhuizing van een dienst dient schriftelijk bij Opdrachtnemer te worden aangevraagd. Opdrachtnemer is gerechtigd bij wijziging en verhuizing van een dienst kosten in de rekening te brengen.

Artikel 12. Beëindiging

1. Iedere partij is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen door buitengerechtelijke ontbinding indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst en zulk tekortschieten, na deugdelijk schriftelijk ingebreke te zijn gesteld, niet binnen een redelijke termijn herstelt.
2. Ontbinding en opzegging ontslaan Opdrachtgever niet van enige betalingsverplichting terzake van reeds door Opdrachtnemer geleverde Diensten.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst, zonder ingebrekestelling en/of gerechtelijke tussenkomst, op te schorten, dan wel met onmiddellijke ingang te ontbinden en zonder dat Opdrachtnemer hierdoor schadeplichtig wordt jegens Opdrachtgever, indien:
 - Opdrachtgever failliet is verklaard, dan wel een aanvraag hiervoor is ingediend;
 - Voor Opdrachtgever voorlopige of definitieve surseance van betaling is aangevraagd of verkregen;
 - Opdrachtgever het vrije beheer over (een deel van) zijn vermogen heeft verloren;
 - Opdrachtnemer redenen heeft te twifelen aan de betalingsmogelijkheid van Opdrachtgever om (tijdig) aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst te voldoen;
 - Opdrachtgever (een van) diens verplichtingen niet (volledig) nakomt.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is bij haar activiteiten (gedeeltelijk) afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar Opdrachtnemer weinig of geen invloed op kan uitoefenen. Opdrachtnemer is derhalve nimmer aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer of het verbreken ervan, ongeacht of de schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende of na de overeenkomst met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is bij haar activiteiten (gedeeltelijk) afhankelijk van de door Opdrachtgever aangeleverde gegevens. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor Diensten op basis van onjuiste of onvolledige gegevens.
2. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend 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 Opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden;
 - de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
3. Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen iedere vorm van indirecte schade waaronder aanvullende schadevergoeding, vergoeding van gevolgschade, verlies of beschadiging van data en schade wegens gederfde omzet of winst.
4. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken op schadevergoeding van derden, uit welke hoofde dan ook, ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan Opdrachtgever geleverde Diensten.
5. Indien en voor zover Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever tot enige schadevergoeding verplicht is voor directe schade, dan wel voor een toerekenbare tekortkoming, komt deze schade slechts voor vergoeding in aanmerking tot het bedrag van de overeenkomst, dan wel, indien er meerdere facturen zijn, de betreffende of laatste factuur, te allen tijde met een maximum van € 500,-.
6. Iedere aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat vergoed wordt door de verzekeraar van Opdrachtnemer, vermeerderd met het desbetreffende eigen risico van Opdrachtnemer.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever na het ontstaan van de schade deze zo spoedig mogelijk als redelijkerwijs mogelijk is, en in ieder geval binnen acht dagen na het intreden van de schade, dit gedetailleerd en per aangetekend aan Opdrachtnemer meldt.
8. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die Opdrachtnemer mocht lijden ten gevolge van een aan Opdrachtgever toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en deze algemene voorwaarden.
9. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor, al dan niet opzettelijk, door derde(n) toegebrachte schade.
10. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade ten gevolge van (uitval of onbereikbaarheid door) overmacht, waaronder door storingen in het internet of bij andere providers, ziekte, stakingen, uitval van elektriciteit, uitval van hardware, pogingen van derden uitval of onbereikbaarheid van een site te bewerkstelligen, een niet-toerekenbare tekortkoming van ingeschakelde derden of toeleveranciers e.d. met overmacht wordt gelijk gesteld: in ernstige mate bemoeilijkt.
11. Met overmacht worden mede gelijk gesteld alle overige oorzaken die buiten de schuld of risicosfeer van Opdrachtnemer zijn ontstaan.
12. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade indien en voor zover Opdrachtgever niet datgene heeft gedaan dat in redelijkheid van haar kan worden verlangd om haar schade te beperken.

Artikel 14. Klachten & Garantie

1. Opdrachtgever heeft geen enkel recht op garantie op de door Opdrachtnemer geleverde Diensten, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
2. Klachten en aanspraken op garantie worden slechts in behandeling genomen indien deze schriftelijk binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien dagen nadat de betreffende Diensten zijn ontvangen door Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever dient te allen tijde een ingebrekestelling te versturen bij klachten of aanspraken op garantie. Een ingebrekestelling dient per aangetekende post verzonden te worden en een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren en de klacht te onderzoeken.
4. Een ingebrekestelling dient een redelijke termijn van minimaal 21 dagen te bevatten.
5. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op garantie indien de gebreken niet toe te rekenen zijn aan Opdrachtnemer, dan wel de producent van de Producten.
6. Opdrachtgever zal alle door Opdrachtnemer voor onderzoek van de klacht gewenste medewerking verlenen, o.a. door Opdrachtnemer in de gelegenheid te stellen ter plaatse een onderzoek in te stellen of in te laten stellen naar de aard van de klacht, waaronder kwaliteit en/of kwantiteit van de geleverde prestatie.
7. Een klacht ten aanzien van bepaalde Producten schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever ten aanzien van die of andere Diensten nimmer op.
8. Opdrachtgever kan nimmer uit hoofde van klachten of gebreken ontbinding van de overeenkomst vorderen.
9. Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer trachten de werkzaamheden alsnog te (laten) verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden of onmogelijk is. Dit dient door de Opdrachtgever nadrukkelijk en schriftelijk kenbaar worden gemaakt.
10. Indien komt vast te staan dat een klacht (grotendeels) ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, voor rekening van de Opdrachtgever.
11. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer en de door Opdrachtnemer bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, 1 jaar.

Artikel 15. Intellectueel eigendomsrecht

1. Alle rechten van intellectuele eigendom terzake van de Diensten alsmede de ontwerpen, programmatuur, documentatie en alle andere materialen die worden ontwikkeld en/of gebruikt ter voorbereiding of uitvoering van de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, dan wel die daaruit voortvloeien, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens leveranciers. De levering van Diensten strekt nimmer tot enige overdracht van de rechten van intellectuele eigendom.
2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden of materialen te verwijderen of te wijzigen.
3. Opdrachtgever zal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer de Diensten op enige wijze geheel of gedeeltelijk openbaar maken, verveelvoudigen of aan een derde ter beschikking stellen, behoudens die gevallen waarbij de toestemming uit de aard van de Dienst blijkt.
4. Het is Opdrachtnemer toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur. Indien Opdrachtnemer door middel van technische bescherming de programmatuur heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te doorbreken over te nemen, te verwijderen en/of te ontwijken.
5. Opdrachtnemer staat ervoor in dat zij gerechtigd is het in hiervoor genoemde gebruiksrecht aan Opdrachtgever te verstrekken. Deze bepaling is niet van toepassing indien en voorzover de resultaten van de Diensten zijn gewijzigd en/of indien deze zijn geleverd in samenhang met Diensten van derden, tenzij Opdrachtgever in het laatst genoemde geval aantoont dat de aanspraken van derden uitsluitend betrekking hebben op de door Opdrachtnemer geleverde Diensten.
6. Opdrachtnemer is bevoegd de handelsnaam en logo's van Opdrachtgever, alsmede een verkorte versie van de overeenkomst, dan wel een reeds uitgevoerde overeenkomst, zonder nadere toestemming van Opdrachtgever, te gebruiken voor andere doeleinden, waaronder die van marketing en die van plaatsing op de website van Opdrachtnemer.

Artikel 16. Persoonsgegevens

1. Het gebruik van de Dienst brengt verwerking van persoonsgegevens met zich mee. Opdrachtnemer fungeert hierbij als verwerker. In die hoedanigheid zal Opdrachtnemer zich houden aan alle op haar rustende wettelijke verplichtingen, voor zover Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervoor expliciete opdracht verstrekt en Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer op diens eerste verzoek voor aanspraken van derden. Andere verwerkingen zal Opdrachtnemer alleen uitvoeren in opdracht van Opdrachtgever of als daartoe een wettelijke verplichting bestaat.
2. Opdrachtgever geeft met het aangaan van de overeenkomst uitdrukkelijk toestemming persoonsgegevens over Opdrachtgever te verwerken en/of op te slaan in een database ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst en de overige doelen van Opdrachtgever.
3. Op verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de door Opdrachtnemer verwerkte en te verwerken gegevens schriftelijk of per e-mail bekend maken en/of wijzigen.
4. De eventuele verdere voorwaarden voor de verwerking van persoonsgegevens zullen worden opgenomen in een separate verwerkersovereenkomst.

Artikel 17. Geschillen

1. De overeenkomst in samenhang met deze algemene voorwaarden geven volledig weer hetgeen tussen partijen is overeengekomen en vervangen alle eerdere en gelijktijdige, expliciete of impliciete afspraken, overeenkomsten, verklaringen en garanties, zowel schriftelijk als mondeling.
2. In alle gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien beslist Opdrachtnemer.
3. Alle geschillen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht.
4. Ingeval van geschillen, betrekking hebbende op de door partijen ondertekende overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van mediation, conform het Reglement van de Mediatorsfederatie Nederland (MfN gevestigd te Rotterdam) zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de mediation. Zolang de mediation niet is beëindigd, zal geen van de partijen het geschil aan de rechter voorleggen, tenzij uitsluitend ter bewaring van rechten. Partijen wonen de eerste mediationbijeenkomst gezamenlijk bij. Daarna zijn partijen vrij de mediation op ieder gewenst moment te beëindigen. De mediation vangt aan op het moment dat partijen de eerste gezamenlijke mediationbijeenkomst bijwonen.
Indien het onmogelijk is gebleken een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van mediation, zal dat geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het Arrondissement waar Opdrachtnemer gevestigd is.