

## Algemene voorwaarden Rankingpartner B.V.

Artikel 1: Definities.....	2
Artikel 2: Identiteit van de ondernemer .....	2
Artikel 3: Diensten van de ondernemer .....	2
Artikel 4: Diensten van de ondernemer – Website.....	2
Artikel 5: Diensten van de ondernemer – Mijn bedrijf optimalisatie via Google.....	3
Artikel 6: Diensten van de ondernemer – Eenmalige Google optimalisatie .....	3
Artikel 7: Diensten van de ondernemer – SEA (Search Engine Advertising) .....	3
Artikel 8: Diensten van de ondernemer – SMA (Social media advertising) .....	3
Artikel 9: Toepasselijkheid .....	3
Artikel 10: Aanbod .....	4
Artikel 11: De overeenkomst .....	5
Artikel 12: Duur en beëindiging .....	6
Artikel 13: Leveringstermijn .....	6
Artikel 14: Offerte .....	7
Artikel 15: Prijzen .....	7
Artikel 16: Betaling.....	8
Artikel 17: Buitengerechtelijke incassokosten .....	9
Artikel 18: Rechten van intellectuele eigendom en eigendomsrechten .....	9
Artikel 19: Aansprakelijkheid .....	10
Artikel 20: Overdracht van rechten en verplichtingen.....	10
Artikel 21: Buitengebruikstelling.....	11
Artikel 22: Reclame .....	11
Artikel 23: Onderhoud van de website en onderhoudscontracten .....	11
Artikel 24: Uitvoering van de overeenkomst .....	11
Artikel 25: Garantie .....	12
Artikel 26: Inschakeling derden.....	13
Artikel 27: Wijzigingen en meerwerk.....	13
Artikel 28: Diverse bepalingen .....	13
Artikel 29: Privacy, gegevensverwerking en beveiliging .....	13
Artikel 30: Overmacht .....	14
Artikel 31: Klachtenregeling .....	14
Artikel 32: Wijzigingsclausule.....	14
Artikel 33: Bevoegde rechter en forumkeuze .....	14

## Artikel 1: Definities

In deze voorwaarden en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

<b>Aanbod</b>	Iedere schriftelijke aanbieding c.q. offerte aan opdrachtgever tot het leveren van producten en/of verrichten van werkzaamheden door de ondernemer;
<b>Rankingpartner B.V.</b>	De ondernemer die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf. Verder te noemen 'ondernemer'
<b>Bedrijf</b>	Hetzij een rechtspersoon, hetzij een bedrijf zonder rechtspersoonlijkheid die de overeenkomst aangaat met ondernemer. Verder te noemen 'opdrachtgever';
<b>Consument</b>	Natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf en een overeenkomst aangaat met de ondernemer. Verder te noemen 'opdrachtgever';
<b>Partijen</b>	Ondernemer en opdrachtgever gezamenlijk;
<b>BW</b>	Burgerlijk Wetboek;
<b>Overeenkomst</b>	Aanbod en aanvaarding tussen de ondernemer en de opdrachtgever op basis van artikel 6:217 BW;
<b>Overeenkomst op afstand</b>	Een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.

## Artikel 2: Identiteit van de ondernemer

<b>Naam ondernemer</b>	Rankingpartner B.V.
<b>Vestigingsadres:</b>	Bolderweg 2, 1332, AT ALMERE
<b>E-mailadres:</b>	<a href="mailto:administratie@rankingpartner.nl">administratie@rankingpartner.nl</a>
<b>Telefoonnummer:</b>	020-2018166
<b>KvK-nummer:</b>	84184701
<b>Btw-nummer:</b>	BE0790538320

## Artikel 3: Diensten van de ondernemer

De diensten van de ondernemer betreffen de volgende werkzaamheden:

Het verlenen van diensten (waaronder mede begrepen advisering, begeleiding, het opzetten van een beleid) met name op het gebied van marketing, alsmede overige activiteiten die van belang zijn of kunnen zijn voor de vennootschap.

## Artikel 4: Diensten van de ondernemer – Website

1. De ondernemer verkoopt zijn diensten o.a. via Facebook en/of Instagram advertenties;
2. Indien de opdrachtgever gebruikt wil maken van de diensten, laat de opdrachtgever gegevens achter, om gebeld te worden door de ondernemer;
3. De ondernemer is gerechtigd de overeenkomst elektronisch aan te brengen, eventueel met bandopname;
4. De ondernemer dient de overeenkomst te bevestigen per mail met de algemene voorwaarden van de ondernemer;
5. Bij inkomende gesprekken dient de ondernemer een voicelog aan te maken;
6. De ondernemer streeft de website één maand na ondertekening middels stemkwitantie of akkoord op offerte op te leveren, indien er vertraging oploopt, verkrijgt de opdrachtgever na één maand de factuur met incasso, vermits de kosten door ondernemer is gemaakt;

7. Indien de opdrachtgever na de sale kwelt, blijft de overeenkomst van kracht, ongeacht de site is opgeleverd of niet. Betalingsverplichting blijft bestaand gedurende de looptijd;
8. Maximaal aantal producten die de ondernemer aanbiedt is duizend en op de volgende wijze aangeleverd:
  - a) Excel;
  - b) CSV;
  - c) API, indien beschikbaar als plug-in en maximaal 1.000;
  - d) Producttitel;
  - e) Beschrijving;
  - f) Link naar de openbare afbeelding.
9. De ondernemer blijft de eigenaar van de website en het domein is inbegrepen in de overeenkomst;
10. Indien de opdrachtgever de eigenaar van de website wenst, kan de opdrachtgever de eigenaar worden van domeinnaam, doch de inhoud blijft de eigendom van de ondernemer.

#### **Artikel 5: Diensten van de ondernemer – Mijn bedrijf optimalisatie via Google**

1. Indien de opdrachtgever gebruikt wil maken van mijn bedrijf optimalisatie via Google, dient de ondernemer akkoord te geven via stemkwitantie;
2. De ondernemer dient de overeenkomst te bevestigen per mail met de algemene voorwaarden van de ondernemer;
3. Indien de ondernemer de Google-pagina hebben aangemaakt, blijft de ondernemer de eigenaar.

#### **Artikel 6: Diensten van de ondernemer – Eenmalige Google optimalisatie**

Betreft eenmalig een online bedrijfsprofiel van de opdrachtgever actualiseren, zodat de opdrachtgever meer verkeer richting op hun website en/of mobiel kunnen krijgen.

#### **Artikel 7: Diensten van de ondernemer – SEA (Search Engine Advertising)**

Betreft reclamering via Google. De opdrachtgever dient zijn of haar creditcard te koppelen.

#### **Artikel 8: Diensten van de ondernemer – SMA (Social media advertising)**

Betreft reclamering via Facebook en/of Instagram. De opdrachtgever dient zijn of haar creditcard te koppelen.

#### **Artikel 9: Toepasselijkheid**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle overeenkomsten welke gesloten worden met ondernemer;
2. Algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing. Conform artikel 6:225 lid 3 BW zijn de algemene voorwaarden van de ondernemer telkens van toepassing. Tenzij in onderling overleg hiervan schriftelijk wordt afgeweken;
3. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden;
4. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de opdrachtgever ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs

niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de opdrachtgever langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden;

5. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de opdrachtgever zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is;
6. Een opdrachtgever ten aanzien van wie deze algemene voorwaarden van toepassing zijn geweest, wordt ook geacht akkoord te zijn gegaan met het van toepassing zijn van deze algemene voorwaarden op latere door opdrachtgever gedane aanvragen, op latere door ondernemer uitgebrachte aanbiedingen, op latere opdrachten van opdrachtgever, op latere opdrachtbevestigingen van ondernemer, op latere door opdrachtgever met ondernemer te sluiten en gesloten overeenkomsten alsmede op alle overige latere rechtsbetrekkingen tussen opdrachtgever en ondernemer;
7. Mocht enige bepaling van deze algemene voorwaarden naar het oordeel van de bevoegde rechter niet van toepassing of in strijd met de openbare orde of wet zijn, dan zal slechts de betreffende bepaling als niet geschreven worden beschouwd, maar zullen deze algemene voorwaarden voor het overige volledig van kracht blijven. In plaats van een eventueel ongeldige bepaling heeft te gelden een bepaling die de bedoeling van partijen het meest benadert;
8. Andersluidende voorwaarden maken alleen deel uit van de tussen partijen gesloten overeenkomst indien en voor zover beide partijen zulks nadrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Het door de opdrachtgever zonder commentaar accepteren en behouden van een offerte of opdrachtbevestiging, waarop naar deze voorwaarden is verwezen, geldt als instemming met de toepassing ervan. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze algemene voorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet;
9. Overeenkomsten worden eerst door schriftelijke bevestiging van de ondernemer bindend. Aanvullingen of wijzigingen op de algemene voorwaarden of anderszins wijzigingen of aanvullingen op deze overeenkomst worden eerst na schriftelijke bevestiging door de ondernemer bindend.

#### **Artikel 10: Aanbod**

1. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen. Alle aanbiedingen, offertes, prijslijsten, termijnen voor uitvoering etc. van ondernemer zijn vrijblijvend tenzij ze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een offerte c.q. aanbieding een vrijblijvend aanbod bevat en dit aanbod wordt door de opdrachtgever aanvaard, heeft de ondernemer het recht het aanbod binnen vijf dagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen;
2. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld;
3. Ondernemer mag uitgaan van de juistheid van alle door de opdrachtgever bij de aanvraag verstrekte gegevens;
4. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de opdrachtgever mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet;

5. Alle afbeeldingen, specificatiegegevens in het aanbod zijn ter indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst. Afbeeldingen zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten;
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de opdrachtgever duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
  - a) De prijs excl. belastingen;
  - b) De wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - c) Het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
  - d) De wijze van betaling en uitvoering van de overeenkomst;
  - e) De termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
  - f) De hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
  - g) Of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de opdrachtgever te raadplegen is;
  - h) De manier waarop de opdrachtgever, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
  - i) De eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
  - j) De gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de opdrachtgever deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen;
  - k) De minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.
7. Een aanbieding of offerte gedaan door de ondernemer heeft een geldigheidsduur van veertien dagen, tenzij anders vermeld.

#### **Artikel 11: De overeenkomst**

1. De overeenkomst tussen partijen ontstaat op grond van aanbod en aanvaarding conform artikel 6:217 BW;
2. De ondernemer zal zich inspannen de opdracht zorgvuldig en onafhankelijk uit te voeren, de belangen van de opdrachtgever naar beste weten te behartigen en te streven naar een voor de opdrachtgever bruikbaar resultaat. Voor zover noodzakelijk zal de ondernemer de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van de werkzaamheden;
3. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de opdrachtgever van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden;
4. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de opdrachtgever elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen;
5. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden;

6. Aanvullingen op en wijzigingen van de overeenkomst kunnen slechts en uitsluitend schriftelijk geschieden;
7. Opdrachtgever krijgen twee dagen bedenktijd.

#### Artikel 12: Duur en beëindiging

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor een termijn van twaalf, vierentwintig, zessendertig, achtenveertig of zestig maanden, tenzij anders overeengekomen, en wordt daarna telkens stilzwijgend met de initieel afgesproken maanden verlengd;
2. Verlenging is standaard met dezelfde duur als de origineel afgesproken contractduur verlengt indien de opdrachtgever niet voor de laatste drie maanden van het einde van het contract opzegt;
3. Voortijdige beëindiging van de overeenkomst is niet mogelijk. Indien opdrachtgever de overeenkomst alsnog voortijdig wenst te beëindigen, dient hij 45% van de resterende contracttermijnen te betalen;
4. De overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk voortijdig worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden;
5. De ondernemer kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen, indien opdrachtgever aan een of meer van zijn verplichtingen jegens de ondernemer niet, niet behoorlijk of niet volledig voldoet of daarmee in strijd handelt;
6. De ondernemer heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer of zijn vermogen heeft verloren. Laatstgenoemde partij heeft dan geen recht op enige schadevergoeding;
7. Onverminderd het bepaalde in artikel 21 heeft de ondernemer het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen indien:
  - a) Opdrachtgever oneigenlijk gebruik maakt van Internet;
  - b) Opdrachtgever informatie verspreidt die in strijd is met (inter)nationale wet- en regelgeving;
  - c) Opdrachtgever informatie verspreidt die in strijd is met de algemeen aanvaarde normen en waarden;
  - d) Opdrachtgever informatie verspreidt die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst of anderszins kwetsend genoemd kan worden, ook is het niet toegestaan om z.g. pornografische-, mp3pages of gerelateerd hieraan te plaatsen die in strijd zijn met de wetgeving in het land waar de servers zijn geplaatst.

#### Artikel 13: Leveringstermijn

1. Is de opdrachtgever een vooruitbetaling verschuldigd of dient hij voor de uitvoeringbenodigde informatie en/of materialen ter beschikking te stellen, dan gaat de termijn waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden afgerond niet eerder in dan dat de betaling geheel door de ondernemer is ontvangen, respectievelijk de informatie en/of materialen geheel aan haar ter beschikking is/zijn gesteld;
2. Omdat de duur van de opdracht kan worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die de opdrachtgever verstrekt en de medewerking die wordt verleend, zijn de termijnen waarbinnen de werkzaamheden dienen te zijn afgerond, slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen;
3. De overeenkomst kan - tenzij vaststaat dat uitvoering blijvend onmogelijk is -door opdrachtgever niet wegens termijnoverschrijding worden ontbonden, tenzij de ondernemer de overeenkomst ook niet of niet geheel uitvoert binnen een aan haar na afloop van de

overeengekomen leveringstermijn schriftelijk aangezegde redelijke termijn. Ontbinding is dan toegestaan conform artikel 6:256 van het BW;

4. Overschrijding van een overeengekomen leveringstermijn, door welke oorzaken dan ook, geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, dan wel niet-nakoming en/of opschorting van zijn verplichtingen jegens de ondernemer. Indien onvoorzienbaar is dat de leveringstermijn zal worden overschreden, is de ondernemer evenwel verplicht om dit aan de opdrachtgever te melden en met haar in overleg te treden over de gevolgen van de overschrijding alsmede over de verdere voortgang. Dit geldt in het bijzonder wanneer tussentijdse wijzigingen zijn aangebracht of dan wel dat de opdrachtgever op bijzondere wijze bij het project betrokken is geweest.

#### Artikel 14: Offerte

1. De offerte wordt schriftelijk of elektronisch uitgebracht;
2. In de offerte wordt in ieder geval vermeld:
  - a) De roerende zaak en/of dienst;
  - b) De prijs (exclusief btw);
  - c) De wijze waarop de prijs wordt berekend;
  - d) Het moment en de wijze van betaling;
  - e) Voor zover bekend: de datum en het aanvangstijdstip van de werkzaamheden alsmede de globale aanduiding van de in redelijkheid te verwachten duur van de werkzaamheden;
  - f) Dat op de te verrichten werkzaamheden deze algemene voorwaarden van toepassing zijn. Een exemplaar daarvan wordt met de offerte meegezonden of wordt uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst aan de opdrachtgever verstrekt.
3. De offerte wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende dertig dagen na offertedatum.

#### Artikel 15: Prijzen

1. Indien tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de uitvoering van de overeenkomst door de overheid en/of vakorganisaties wijziging wordt gebracht in lonen, arbeidsvoorwaarden of sociale verzekeringen, of zich koerswijzigingen voordoen ten opzichte van de munteenheid van het land waarin de producten die worden verhandeld dienen te worden afgerekend c.q. van de munteenheid van het land waaruit de producten die worden verhandeld afkomstig zijn, is de ondernemer gerechtigd de hieruit voortvloeiende prijsverhogingen aan de opdrachtgever door te berekenen. Mocht tussen voormelde data een nieuwe prijslijst door de ondernemer worden uitgegeven en in werking treden, dan is de ondernemer gerechtigd de daarin vermelde prijzen aan de opdrachtgever in rekening te brengen;
2. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw) en andere belastingheffingen;
3. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven;
4. In afwijking van lid 1 kan ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld;
5. Ingeval de opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, geldt dat prijsverhogingen drie maanden na totstandkoming ervan in bovenbedoelde zin mogen worden doorberekend c.q. in rekening gebracht. Bij

prijsverhogingen zoals hiervoor in dit artikel vermeld, binnen een kortere termijn dan drie maanden, is de opdrachtgever bevoegd de overeenkomst te ontbinden;

6. In afwijking van lid 1 kan ondernemer diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld;
7. Indien de prijs foutief blijkt te zijn gecalculeerd dient ondernemer de opdrachtgever daarvan op de hoogte te stellen. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om alsdan van de overeenkomst af te zien, tenzij ondernemer aanbiedt het prijsverschil voor haar rekening te nemen;
8. Ondernemer is niet verplicht tegen de foutieve prijs haar diensten af te leveren;
9. Aan kennelijke reken -, tel- of schrijffouten kan de opdrachtgever geen rechten ontlenen;
10. In het geval er geen prijs is overeengekomen, heeft ondernemer recht op een prijs vast te stellen naar redelijkheid en billijkheid.

### Artikel 16: Betaling

1. De verschuldigde kosten worden, afhankelijk van de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan, bij vooruitbetaling in rekening gebracht, en dienen per jaar of per drie maanden vooraf te worden voldaan per factuur. De vergoeding voor andere kosten worden jaarlijks vooraf geïncasseerd;
2. De ondernemer stuurt opdrachtgever per betalingstermijn een factuur voor de kosten die samenhangen met de overeenkomst. De factuur dient binnen afgesproken termijn door opdrachtgever te zijn voldaan;
3. Indien opdrachtgever niet tijdig heeft betaald, wordt dit aan opdrachtgever medegedeeld en wordt daarbij een nadere termijn van betaling vastgesteld. Is ook binnen die termijn niet betaald, dan is opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim;
4. Eventuele bezwaren tegen facturen dienen binnen twee weken na factuurdatum schriftelijk aan ondernemer ter kennis te zijn gebracht, bij gebreke waarvan ondernemer gerechtigd is om reclames dienaangaande niet in behandeling te nemen. De aldus ingediende bezwaren worden door ondernemer in behandeling genomen, maar schorsen de betalingsverplichtingen van de ondernemer niet op;
5. In geval van automatische incasso dient opdrachtgever zorg te dragen voor voldoende saldo op zijn rekening;
6. Opdrachtgever is in verzuim vanaf het tijdstip waarop de verschuldigde vergoeding door toedoen van opdrachtgever niet aan de ondernemer is voldaan;
7. Indien verschuldigde bedragen door toedoen van opdrachtgever niet worden ontvangen, brengt de ondernemer een vertragingsrente in rekening van 1,5% per maand, welke verschuldigd zal zijn vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot aan het moment van voldoening;
8. Indien ondernemer de vordering in een gerechtelijke procedure, arbitrage of bindend advies daaronder begrepen, aanhangig heeft gemaakt, is de opdrachtgever gehouden de met de gerechtelijke procedure gemoeide daadwerkelijk gemaakte kosten aan ondernemer te vergoeden. Hieronder zijn begrepen de kosten van advocaten, procureurs en procesgemachtigden alsmede het aan arbiters of bindend adviseurs verschuldigde honorarium en het vastrecht. Het bepaalde in dit artikel blijft van toepassing, ook indien voormelde kosten een eventuele proceskostenveroordeling op grond van artikel 237 en verder van het Wetboek van Rechtsvordering te boven gaan;



9. Ondernemer is steeds bevoegd om gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling of contante betaling te verlangen. Ondernemer is voorts steeds bevoegd om alternatieve zekerheidsstelling te verlangen voordat zij tot verdere uitvoering van de overeenkomst overgaat;
10. Bij gebreke van een tijdige betaling op enige factuur van 6 maanden wordt het volledige bedrag van de overeenkomst in zijn totaliteit opeisbaar. Hiervoor wordt een factuur gestuurd welke binnen de afgesproken betaaltermijn voldaan dient te zijn;
11. Verrekening of schuldvergelijking door ondernemer is nimmer toegestaan;
12. Ten aanzien van betalingen en verrekeningen is de administratie van de ondernemer te allen tijde bindend;
13. Indien ondernemer een betalingskorting verleent dient dit bedrag binnen de gestelde termijn van lid 1 van dit artikel gehandhaafd te worden. Indien de opdrachtgever de betaling niet binnen de termijn voldoet wordt achteraf over het bedrag alsnog BTW afgedragen;
14. De opdrachtgever is over het factuurbedrag 4% rente en € 25,00 aan administratiekosten verschuldigd.

#### **Artikel 17: Buitengerechtelijke incassokosten**

1. Indien de opdrachtgever met betrekking tot betaling in gebreke blijft, de ondernemer gerechtigd zijn factuur – na aanmaning – te verhogen met incassokosten zijnde 15% van het openstaande bedrag met een minimum van € 300,00 en deze te verhalen op opdrachtgever;
2. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de opdrachtgever van rechtswege in. Vanaf de dag dat het verzuim van de opdrachtgever intreedt, is ondernemer gerechtigd om buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten ter incasso in rekening te brengen bij opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten zijn verschuldigd vanaf het moment dat de debiteur in verzuim is. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (Staatsblad 2012/141) of de laatste versie van dat Besluit;
3. De ondernemer geeft de zaken met betrekking tot incasso uit handen aan Debt B.V., De Oude IJssel 3, 8253 PV Dronten, KvK 82929823.

#### **Artikel 18: Rechten van intellectuele eigendom en eigendomsrechten**

1. Tenzij schriftelijk tussen partijen anders is overeengekomen, komen alle uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom waaronder het octrooirecht, het modelrecht en het auteursrecht toe aan de ondernemer. Voor zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, dan is uitsluitend de ondernemer daartoe bevoegd;
2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, behoort niet tot de opdracht het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van octrooirechten, merkrechten, tekening of modelrechten, auteursrechten en portretrechten van derden. Ditzelfde geldt voor een eventueel onderzoek naar de mogelijkheid van dergelijke beschermingsvormen voor de opdrachtgever;
3. Tenzij het werk er zich niet voor leent, is de ondernemer te allen tijde gerechtigd om haar naam op of bij het werk te (laten) vermelden of verwijderen. Zonder voorafgaande toestemming is het de opdrachtgever niet toegestaan het werk zonder vermelding van de naam van de ondernemer in productie te nemen, openbaar te maken of te verveelvoudigen;
4. De in het kader van de opdracht door de ondernemer tot stand gebrachte werktekeningen, prototypes, maquettes, mallen, ontwerpschetsen, films en andere materialen of

(elektronische) bestanden, blijven eigendom van de ondernemer, ongeacht of deze aan de opdrachtgever of aan derden ter hand zijn gesteld.

#### **Artikel 19: Aansprakelijkheid**

1. De ondernemer is afhankelijk van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waar de ondernemer weinig of geen invloed op kan uitoefenen. De ondernemer kan daarom op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit de relatie met de ondernemer of het verbreken ervan ongeacht of de schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met de ondernemer;
2. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is de ondernemer slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van de ondernemer voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst;
3. Opdrachtgever vrijwaart de ondernemer voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden ter zake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het onrechtmatig, dan wel onzorgvuldig gebruik van de aan opdrachtgever geleverde producten en diensten van de ondernemer;
4. De ondernemer kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade in welke vorm dan ook veroorzaakt door het verzenden van vertrouwelijke of geheime informatie. De ondernemer is niet aansprakelijk voor beveiliging of misbruik door derden van de gegevens die worden opgeslagen;
5. De ondernemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van door opdrachtgever aangeleverd promotiemateriaal;
6. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die de ondernemer mocht lijden ten gevolge van een aan opdrachtgever toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst en deze voorwaarden;
7. Wijzigingen in de gegevens van opdrachtgever dient opdrachtgever direct schriftelijk mede te delen aan de ondernemer. Als opdrachtgever dit niet doet, is opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade die de ondernemer als gevolg daarvan lijdt;
8. De ondernemer is niet verplicht back-ups te maken van de opdrachtgevers site, hiervoor kan de opdrachtgever ook geen enkele aanspraak doen wanneer gegevens verloren gaan;
9. De ondernemer noch personen werkzaam in de opdracht ter uitvoering van de overeenkomst, kunnen op geen enkele wijze door opdrachtgever aansprakelijk worden gesteld voor de schade van welke aard dan ook, bedrijfsschade en andere gevolgschade door wie dan ook geleden, voortvloeiende uit, of in verband staande met door ons geleverde of ter beschikking gestelde producten of diensten, tenzij een dergelijke schade te wijten is aan opzet of grove schuld;
10. De beperking van de aansprakelijkheid zoals beschreven in dit artikel geldt niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de ondernemer;
11. Dit artikel sluit geen aansprakelijkheid uit voor zover aansprakelijkheid bij wet niet mag worden beperkt of uitgesloten.

#### **Artikel 20: Overdracht van rechten en verplichtingen**

Partijen zijn niet gerechtigd hun rechten of plichten voortvloeiende uit een overeenkomst aan derden te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

### **Artikel 21: Buitengebruikstelling**

1. De ondernemer heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien de opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens de ondernemer niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden;
2. De ondernemer zal de opdrachtgever hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van de ondernemer kan worden verlaagd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.

### **Artikel 22: Reclame**

1. Opdrachtgever dient ter zake van waarneembare gebreken uiterlijk acht dagen na levering schriftelijk te reclameren, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens de ondernemer vervalt;
2. Reclame ter zake van onzichtbare gebreken dient schriftelijk te geschieden door middel van een aangetekende brief binnen acht dagen, nadat het gebrek is geconstateerd, geconstateerd had kunnen worden of had behoren te worden geconstateerd. Indien dit niet gebeurt, dan vervalt elke aanspraak en aanzien van de ondernemer;
3. Indien reclame gegrond is worden de geleverde producten of diensten na overleg aangepast, vervangen of vergoed;
4. Reclame schort de verplichtingen van de opdrachtgever niet op.

### **Artikel 23: Onderhoud van de website en onderhoudscontracten**

1. Deze voorwaarden gelden voor een één of meerjarig onderhoudscontract voor een bestaande website;
2. Met onderhoud van de website wordt bedoeld het verzamelen, ordenen en verwerken van verkregen data van de opdrachtgever op bestaande pagina's van de website. Het verzamelen, ordenen en verwerken van verkregen data van derden zoals de krant, tijdschriften, internet en andere media op bestaande pagina's van de website indien toepasselijk;
3. Het toevoegen van nieuwe teksten op bestaande pagina's. Wijzigingen aan de teksten worden éénmalig uitgevoerd mits binnen één week aangeleverd, gerekend vanaf de eerste presentatie. In alle andere gevallen worden de kosten op uur basis aan de opdrachtgever doorberekend;
4. Overgebleven uren gaan niet mee naar de volgende maand. Geen restitutie van de overgebleven uren. Elk aanvullend uur wordt berekend volgens het uurtarief;
5. Onderhoud van contacten met het hostingbedrijf indien toepasselijk;
6. Kosten van een onderhoudscontract gelden voor één jaar en moeten vooraf, binnen veertien dagen na ondertekening van het contract worden voldaan;
7. De opzegtermijn voor een onderhoudscontract is drie maanden voor het einde van de contractdatum.

### **Artikel 24: Uitvoering van de overeenkomst**

1. De ondernemer zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken;
2. De ondernemer heeft bij de levering van de diensten, met uitzondering van de Groei Zekerheidsgarantie, slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Een inspanningsverplichting is een contractuele verplichting om de nodige inspanningen te leveren of om bepaalde middelen aan te wenden om het bedongen resultaat te bereiken, hetgeen betekent dat de ondernemer niet kan garanderen dat de uitkomsten, resultaten of

de verwachtingen die opdrachtgever bij de levering van diensten voor ogen heeft ook daadwerkelijk worden behaald;

3. Indien de overeenkomst tot uitvoering is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon zal de ondernemer steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties;
4. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de ondernemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de ondernemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de ondernemer zijn verstrekt, heeft de ondernemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen;
5. De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat gebruiker is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de ondernemer kenbaar behoorde te zijn;
6. De ondernemer zal de website opleveren binnen de in de offerte aangegeven termijn, tenzij tijdens de uitvoering anders overeengekomen. De opdrachtgever verplicht zich door ondertekening van de offerte zijn/haar medewerking hieraan te verlenen. Indien opdrachtgever dit nalaat zal het totaalbedrag na het verstrijken van de oplevertermijn geheel worden gefactureerd;
7. Voor het schrijven van artikelen in opdracht van opdrachtgever heeft ondernemer het recht een opdrachtgever een opdrachtformulier te laten ondertekenen;
8. Indien door de ondernemer ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten;
9. Opdrachtgever vrijwaart de ondernemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

## Artikel 25: Garantie

1. De ondernemer kan in overleg met opdrachtgever de volgende garantie overeenkomen: 'Groei Zekerheidsgarantie'. Deze garantie is enkel van toepassing, indien partijen dit uitdrukkelijk zijn overeengekomen voorafgaand aan de totstandkoming van de overeenkomst;
2. De Groei Zekerheidsgarantie houdt in dat ondernemer garandeert dat in de eerste maand groei wordt gerealiseerd in de algemene zoekopdracht: voor mensen die je bedrijfsprofiel vinden als ze je bedrijf zoeken op categorie, product of service;
3. De Groei Zekerheidsgarantie geeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden aan het einde van de eerste maand indien binnen deze maand geen enkele groei wordt gerealiseerd in de algemene zoekopdracht;
4. Na de totstandkoming van de overeenkomst, wordt een zogenaamde 'nulmeting' uitgevoerd. Deze nulmeting meet het aantal keer dat de opdrachtgever voorkomt in algemene zoekopdrachten en deze meting wordt gebruikt als het referentiepunt om de gerealiseerde groei na één maand te berekenen;
5. De Groei Zekerheidsgarantie geldt niet indien de algehele tendens (Google-trends) daalt op basis van het zoekwoord, omdat de ondernemer in dat geval geen groei kan realiseren;

6. Indien er sprake is van een schending van de Groei Zekerheidsgarantie, dient opdrachtgever dit vóór het einde van de eerste maand te melden aan de ondernemer, om een beroep te kunnen doen op de desbetreffende garantie;
7. Voorwaarde voor de Groei Zekerheidsgarantie is dat opdrachtgever de ondernemer toegang verleent tot de Google 'mijn bedrijfspagina' en voorziet van alle informatie en documentatie die door de ondernemer wordt opgevraagd tijdens de correspondentie. Indien niet aan deze voorwaarde wordt voldaan door opdrachtgever vervalt het recht op de Groei Zekerheidsgarantie en is de overeenkomst onherroepelijk tot stand gekomen;
8. De ondernemer zal binnen veertien dagen na het ontvangen van de ontbinding zorgdragen voor het versturen van een creditnota en gelijktijdig indien de betaling door opdrachtgever is voldaan crediteren.

#### **Artikel 26: Inschakeling derden**

De ondernemer is bevoegd ter uitvoering van hetgeen overeengekomen in derden in te schakelen.

#### **Artikel 27: Wijzigingen en meerwerk**

1. Indien de ondernemer op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang de overeengekomen diensten en producten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever aan ondernemer worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van de ondernemer. De ondernemer is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daar voor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten;
2. Indien voor de diensten en producten een vast prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal ondernemer de opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties;
3. Na het goedkeuren van de offerte en het goedkeuren van de eerste opzet van de website is het niet mogelijk om kosteloos veranderingen aan het design te laten uitvoeren;
4. Tariefwijziging kan plaats vinden bij wijziging van de inhoud van de opdracht, bij verlenging van de opdracht of bij wijzigingen in voor de ondernemer van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

#### **Artikel 28: Diverse bepalingen**

1. Mocht enig bepaling van deze voorwaarden naar het oordeel van de bevoegde rechter niet van toepassing zijn of in strijd met de openbare orde of wet zijn, dan zal slechts de betreffende bepaling als niet geschreven worden beschouwd en zullen partijen deze vervangen door één of meer bepalingen welke zo nauw mogelijk aansluiten bij de strijdige bepaling(en) en zullen overigens deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven;
2. De ondernemer heeft het recht om geleverde producten en diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen indien onderhoudswerkzaamheden noodzakelijk zijn.

#### **Artikel 29: Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. De ondernemer gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van de opdrachtgever en gebruikers van de website en zal deze slechts conform de privacy-statement gebruiken. Indien daarom gevraagd zal de ondernemer de betrokkene hierover informeren;
2. Indien de ondernemer op grond van de overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overgekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

### Artikel 30: Overmacht

1. Ingeval van overmacht is de ondernemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder dat zij tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn;
2. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van de ondernemer onafhankelijke omstandigheid die deugdelijke nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend onmogelijk maakt. In geval van tijdelijke onmogelijkheid heeft de ondernemer bovendien het recht haar prestatie op te schorten zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn;
3. Als omstandigheden waarin sprake zal zijn van niet toerekenbare niet-nakoming zullen onder meer worden verstaan: oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten overheidsmaatregelen, staking en uitsluiting door werklieden of dreiging van deze e.d. omstandigheden; verstoring van de ten tijde van het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen; bedrijfsstoringen door brand, ongeval of andere voorvallen en natuurverschijnselen, een en ander onverschillig of de niet of niet-tijdige nakoming plaatsvindt bij de ondernemer, diens toeleveranciers of derden die door hem voor de uitvoering van de verbintenis zijn ingeschakeld;
4. Ingeval de opdrachtgever op enigerlei wijze tegenover de ondernemer in gebreke mocht blijven prompt aan zijn verplichtingen te voldoen, bij staking van betaling, aanvraag tot (voorlopige) surséance van betaling, faillissement, executoriale beslaglegging, boedelafstand of liquidatie van de onderneming van de opdrachtgever, wordt al hetgeen door hem uit hoofde van enigerlei contact aan de ondernemer verschuldigd is, dadelijk ten volledige opeisbaar.

### Artikel 31: Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure;
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd;
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van vijf (5) dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten;
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

### Artikel 32: Wijzigingsclausule

1. Ondernemer behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden eenzijdig en zonder instemming van de opdrachtgever te wijzigen;
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de opdrachtgever meest gunstige bepaling zal prevaleren.

### Artikel 33: Bevoegde rechter en forumkeuze

1. Op alle rechtsverhoudingen voortvloeiende uit of verband houdende met de vervoersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing;
2. Eventuele geschillen zullen worden beslecht worden door de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden- Nederland, zittingslocatie Almere.