

Algemene Voorwaarden

Artikel 1 - Algemeen

1.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan:

Opdrachtgever: iedere natuurlijke- of rechtspersoon die met Sterklant een overeenkomst heeft gesloten, respectievelijk wenst af te sluiten, alsmede diens vertegenwoordiger(s) en of gemachtigden.

Opdrachtnemer: Sterklant; ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder het nummer: 67157009

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die betrekking hebben op door Opdrachtnemer aangeboden diensten, alsmede op alle rechtsverhoudingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, behoudens voor zover wet-of regelgeving de toepassing van deze Algemene Voorwaarden uitsluiten of beperken en behoudens wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden, welke door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk dienen te zijn bevestigd.

2.2 De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten waarvoor Opdrachtnemer derden inschakelt.

2.3 Indien en voor zover van een of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden schriftelijk wordt afgeweken, blijven de bepalingen waarvan niet uitdrukkelijk is afgeweken, onverkort hun gelding behouden.

2.4 De Opdrachtgever wordt verondersteld deze Algemene Voorwaarden mede te aanvaarden met betrekking tot latere aanbiedingen, leveringen en diensten van Opdrachtnemer, latere door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte opdrachten en latere tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten.

2.5 De toepasselijkheid van de door Opdrachtgever gehanteerde Algemene Voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 - Aanbieding

3.1 Offertes die worden verstuurd door Opdrachtnemer zijn tot eenentwintig (21) dagen na verzending geldig.

3.2 Prijzen in genoemde offertes en/of aanbiedingen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. De gehanteerde prijzen kunnen periodiek gewijzigd worden, aan de hand van loon- en prijsontwikkelingen).

3.3 De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever komt tot stand na het verzenden van de opdrachtbevestiging door Opdrachtnemer of na het schriftelijk ondertekenen van een offerte.

Artikel 4 - Uitvoering

4.1 Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Opdrachtnemer zal zich inspannen om de werkzaamheden

naar behoren en zorgvuldig te verrichten, alsmede de belangen van de Opdrachtgever naar beste weten te behartigen en te streven naar een voor Opdrachtgever bruikbaar resultaat. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat met de werkzaamheden steeds het door Opdrachtgever gewenste resultaat bereikt wordt.

4.2 Opdrachtnemer heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

4.3 De uitvoering van de door Opdrachtgever verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen.

Artikel 5 - Extra werkzaamheden

5.1 Opdrachtnemer heeft het recht de prijs voor de verleende diensten aan te passen in het geval van wijzigingen in het overeengekomen projectvoorstel of de offerte, onder andere ten aanzien van de opzet, functionaliteit, de invulling, de methode, de omvang, de analyse, en/of de rapportering die in overleg met of op verzoek van de Opdrachtgever plaatsvinden.

5.2 Opdrachtnemer heeft het recht extra aanvullingen, werkzaamheden en testen die plaatsvinden op verzoek van Opdrachtgever in rekening te brengen.

5.3 Aanvullende werkzaamheden vinden alleen plaats wanneer beide Partijen deze aanvullende werkzaamheden schriftelijk vastleggen conform Artikel 8 van deze Algemene Voorwaarden.

Opdrachtnemer kan aanvullende werkzaamheden afwijzen zonder daar een geldige reden voor te hoeven geven aan opdrachtgever.

Artikel 6 - Voltooiing

6.1 Indien er binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van een bepaald project of andere werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit een indicatieve termijn en nooit een fatale termijn.

6.2 Indien Opdrachtnemer verwacht een termijn niet te zullen gaan halen om welke reden dan ook, dan zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

Artikel 7 – Rapportage

7.1 Rapportering vindt plaats conform projectvoorstel, offerte of overeenkomst. Indien er geen afspraken zijn gemaakt omtrent de manier van rapporteren, dan zal Opdrachtnemer bepalen in welke taal en wijze van communicatiekanaal er wordt gerapporteerd.

Artikel 8 - Wijziging

8.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen na schriftelijke toestemming van beide Partijen.

8.2 Niettegenstaande het bepaalde in artikel 8.1, heeft Opdrachtnemer het recht om, in het belang van de dienstverlening en teneinde het resultaat voor de Opdrachtgever te trachten te optimaliseren, de titels en omschrijvingen naar eigen inzicht en zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever te wijzigen.

8.3 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

8.4 Indien de wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, is Opdrachtnemer gerechtigd de kosten hiervan bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.

8.5 Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

8.6 In afwijking van lid 3 (8.3) zal Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 9 - Geheimhouding

9.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de het project van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld en expliciet als vertrouwelijk is aangemerkt of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

9.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de naam van Opdrachtgever te gebruiken als referentie en deze als zodanig openbaar te maken. Dit zal gaan in overleg met de daarvoor verantwoordelijke persoon aan de zijde van Opdrachtgever.

9.3 De (persoons-)gegevens die via de sites van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer worden verstrekt, worden vertrouwelijk behandeld. Deze gegevens worden niet aan derden ter beschikking gesteld.

9.4 Wanneer het contract afloopt zal Opdrachtnemer de gegevens van Opdrachtgever maximaal 1 jaar na afloop van het contract bewaren en daarna verwijderen.

Artikel 10 - Verantwoording Opdrachtgever

10.1 Opdrachtgever dient zelf en voor eigen risico zorg te dragen voor deugdelijke apparatuur en deugdelijke andere faciliteiten die toegang geven tot een netwerk waarop hij de door Opdrachtnemer verstrekte diensten kan ontvangen.

10.2 Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor de vergoeding van de gemaakte communicatiekosten.

10.3 Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de juistheid van de door hem aan Opdrachtnemer aangeleverde gegevens, teksten, afbeeldingen of andere gegevens.

10.4 In voorkomende gevallen staat de Opdrachtgever in voor de juistheid van de door hem aanvaarde proeven en/of concepten, respectievelijk voor proeven en/of concepten waarvoor door hem niet of niet tijdig correcties aan Opdrachtnemer zijn toegezonden.

10.5 Door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever samengestelde teksten, afbeeldingen of andere gegevens worden geacht door Opdrachtgever te zijn aanvaard, tenzij binnen een periode van veertien (14) dagen na publicatie langs elektronische weg gewenste wijzigingen schriftelijk worden medegedeeld.

10.6 Opdrachtgever staat in voor zijn volmacht indien er sprake is van een opdracht ten behoeve van derden.

10.7 Opdrachtgever staat er te allen tijde voor in dat het door hem aan Opdrachtnemer

aangeleverde materiaal geen inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder rechten van intellectuele eigendom.

10.8 Opdrachtgever is verplicht steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen te verschaffen, welke noodzakelijk of nuttig zijn voor de uitvoering van de overeengekomen diensten door Opdrachtnemer.

Artikel 11 - Contractduur & Opzegging

11.1 De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt afgesloten voor onbepaalde tijd en voor een minimumperiode van zes maanden tenzij anders overeengekomen. De overeenkomst wordt na zes maanden automatisch verlengd met de oorspronkelijke contractduur.

11.2 Een overeenkomst voor bepaalde tijd is tussentijds niet opzegbaar.

11.3 De overeenkomst dient schriftelijk opgezegd te worden met in achtneming een opzegtermijn van twee (2) maanden.

11.4 Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben het recht de abonnementen met onmiddellijke ingang op te zeggen of te beëindigen indien de andere partij in verzuim is bij de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst of indien de andere partij in staat van faillissement is verklaard, dan wel aan Opdrachtgever surseance van betaling is verleend.

Artikel 12 - Exclusiviteit

12.1 Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer voor de duur van de overeenkomst en met inachtneming van het bepaalde in de overeenkomst het exclusieve recht de toegewezen opdracht te vervullen.

12.2 Het is de Opdrachtgever gedurende de duur van de overeenkomst en gedurende een periode van één (1) jaar na het eindigen daarvan, niet toegestaan om een werknemer van Opdrachtnemer direct of indirect in dienst te nemen, dan wel een contractuele relatie aan te gaan met een werknemer van Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtnemer hiervoor schriftelijk goedkeuring heeft verleend.

12.3 Voor iedere inbreuk op de in artikel 12.2 en 12.1 opgenomen bepaling, verbeurt de Opdrachtgever een direct opeisbare boete van EUR 50.000,- per overtreding dan wel EUR 1.000,- per dag voor iedere dag dat de inbreuk voortduurt, onverminderd het recht van de Opdrachtnemer om volledige schadevergoeding te vorderen. Tot deze schadevergoeding behoren expliciet de eventuele kosten om de rechten van de Opdrachtnemer zowel in als buiten rechte te handhaven - waarbij in het eerste geval deze kosten niet beperkt zullen zijn tot de vastgestelde proceskostenveroordeling - alsmede eventuele kosten om de overtreding te (doen) constateren en aansprakelijkheid vast te stellen.

Artikel 13 - Intellectuele eigendom

13.1 Alle auteursrechten en overige intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Opdrachtnemer verleende diensten, rusten bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever erkent deze rechten en zal zich van iedere inbreuk daarop onthouden.

13.2 Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals (digitale) rapporten, customer journey maps, personas, monitors, checklists, adviezen, templates, ontwerpen, schetsen, software, applicaties, introductie-pagina's e.d., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om informatie verkregen van Opdrachtnemer openbaar te maken

en/of te verveelvoudigen in welke vorm dan ook, daaronder mede begrepen het verkopen, het bewerken, het ter beschikking stellen, verspreiden en het al dan niet na bewerking integreren in netwerken, tenzij een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging schriftelijk is toegestaan door Opdrachtnemer en/of een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging voortvloeit uit de aard of het doel van de overeenkomst met Opdrachtnemer.

13.3 Alle door Opdrachtnemer geleverde stukken ter vervulling van de opdracht, zoals documenten, rapportages en geoptimaliseerde pagina's, blijven eigendom van Opdrachtnemer en dienen te worden verwijderd op aanvraag van Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtgever deze heeft afgekocht via een gebruikslicentie voor onbepaalde tijd.

13.4 Opdrachtnemer behoudt het recht de voor de uitvoering van de werkzaamheden vergaarde kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

13.5 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden ter zake van intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de publicatie van de aan haar door of zijdens Opdrachtgever verstrekte digitale documenten, codes, teksten, afbeeldingen of andere gegevens. Hierbij geldt dat tussen partijen zal gelden dat digitale beelden van netwerken van derden niet aan Opdrachtgever toebehoren, behoudens tegenbewijs van Opdrachtgever.

13.6 Indien de door opdrachtnemer ontwikkelde of aangepaste of bewerkte programmatuur functionaliteiten biedt die kunnen worden gebruikt voor het plaatsen van cookies op en/of het uitlezen van informatie van de randapparatuur van eindgebruiker, ligt de verantwoordelijkheid voor het gebruik van deze functionaliteiten volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtgever is er verantwoordelijk voor dat het gebruik van deze functionaliteiten binnen de programmatuur volledig in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving, in het bijzonder met artikel 11.7a Telecommunicatiewet inzake cookies en de Wet bescherming persoonsgegevens.

13.7 Opdrachtnemer heeft, tenzij in de overeenkomst nadrukkelijk anders is overeengekomen, geen verplichting om opdrachtgever te informeren en/of adviseren over het al dan niet van toepassing zijn van wet- en regelgeving op het gebied van het plaatsen van cookies op en/of het uitlezen van informatie van de randapparatuur van eindgebruiker waaronder begrepen maar niet beperkt tot artikel 11.7a Telecommunicatiewet en de Wet bescherming persoonsgegevens. Indien Opdrachtnemer hierover in het kader van haar dienstverlening wel informatie verschaft en/of adviseert, dient dit slechts als signalering en kan hieraan door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend.

13.8 Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade geleden door Opdrachtgever en/of derden welke is ontstaan als gevolg van en/of die op enigerlei wijze verband houdt met het niet voldoen van (het gebruik van) de programmatuur aan de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van het plaatsen van cookies op en/of het uitlezen van informatie van randapparatuur van eindgebruiker, waaronder begrepen maar niet beperkt tot artikel 11.7a Telecommunicatiewet en de Wet bescherming persoonsgegevens. In het bijzonder kan Opdrachtgever Opdrachtnemer in dit kader nimmer aansprakelijk houden voor aan Opdrachtgever door toezichthoudende instanties opgelegde boetes.

Artikel 14 - Honorarium

14.1 Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijke bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Opdrachtnemer, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

14.2 Het honorarium is en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.

14.3 Bij opdrachten met een looptijd van meer dan twee maanden zullen de verschuldigde kosten maandelijks in rekening worden gebracht.

14.4 Indien Opdrachtnemer met de Opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is Opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief.

14.5 Voorts is Opdrachtnemer gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien zich tussen het moment van aanbidding en levering, de tarieven ten aanzien van bijv. lonen zijn gestegen. Bovendien mag Opdrachtnemer het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Opdrachtnemer, dat in redelijkheid niet van Opdrachtnemer mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief in kennis stellen. Opdrachtnemer zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

Artikel 15 - Facturering & Incassokosten

15.1 Facturering geschiedt door Opdrachtnemer in principe bij kortlopende eenmalige opdrachten: vóór aanvang van de werkzaamheden, bij langer lopende eenmalige opdrachten: voor 50% vóór aanvang van de werkzaamheden en voor 50% bij oplevering of afronding van de werkzaamheden, bij doorlopende opdrachten en abonnementen maandelijks vooraf.

15.2 Betalingen dienen te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.

15.3 Na het verstrijken van de betalingstermijn van veertien (14) dagen, dan wel de anders overeengekomen termijn, na de factuurdatum is de Opdrachtgever zonder dat verdere sommatie nodig is in verzuim. De Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.

15.4 Opdrachtnemer is na het verstrijken van de betalingstermijn en na een sommatie gerechtigd alle werkzaamheden bijbehorende het Customer Journey Mapping en de webmarketing campagne van Opdrachtgever met onmiddellijke ingang te stoppen en offline te halen totdat betaling heeft plaatsgevonden.

15.5 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling zullen de vorderingen van Opdrachtnemer en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

15.6 Is de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening in of buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 16 - Overmacht

16.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk in geval van overmacht. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht valt in ieder geval: staking, bovenmatig ziekteverzuim van het personeel,

een (tijdelijk) tekort van personeel, brand, bedrijfs- en technische storingen binnen het kantoor of bij de door Opdrachtnemer ingeschakelde externe partijen, het ter onzer beoordeling niet beschikken over voldoende gegevens van of het verstrekken van onjuiste gegevens door Opdrachtgever, dan wel het ontbreken van voldoende medewerking door Opdrachtgever.

16.2 In geval van overmacht is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) als ontbonden te beschouwen c.q. te ontbinden, dan wel de opdracht te annuleren zonder tot enige schadevergoeding jegens Opdrachtgever te zijn gehouden. In dit geval is Opdrachtnemer gehouden terstond aan Opdrachtgever hiervan mededeling te doen.

16.3 Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 17 - Aansprakelijkheid

17.1 Opdrachtnemer is voor niet, onjuiste of gedeeltelijk onjuiste uitvoering van de opdracht slechts aansprakelijk indien en voor zover zulks het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove onachtzaamheid van Opdrachtnemer.

17.2 Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving of schade veroorzaakt door hulppersonen en/of derden die Opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst heeft ingeschakeld.

17.3 Bij gebreken in de uitvoering zijdens Opdrachtnemer wordt geen enkele aansprakelijkheid aanvaard voor de gebreken die ontstaan zijn door schuld of toedoen van de Opdrachtgever of derden waarvoor deze verantwoordelijk is of waarvan Opdrachtgever zich bedient.

17.4 Opdrachtnemer aanvaardt ten opzichte van Opdrachtgever of derden geen enkele aansprakelijkheid voor de aan haar door of zijdens Opdrachtgever verstrekte teksten, afbeeldingen of andere gegevens c.q. onrechtmatig gebruik daarvan door Opdrachtgever.

17.5 Partijen sluiten nadrukkelijk de aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door storingen in de elektronische dienstverleningen van Opdrachtnemer en van derden, zoals providers, netwerkexploitanten of andere telecommunicatienetten uit. Zulks geldt evenzeer indien dit slechts tot een vertraging in de uitvoering van de opdracht heeft geleid.

17.6 Indien er – met inachtneming van de vorige leden – voor Opdrachtnemer op enig moment toch aansprakelijkheid ontstaat voor schade die Opdrachtgever heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit deze overeenkomst door Opdrachtnemer, is deze aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt tot maximaal de factuurwaarde van dat specifieke gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

17.7 Schade waarvoor Opdrachtnemer op grond van het vorige lid aansprakelijk is, komt slechts voor vergoeding in aanmerking, indien Opdrachtgever deze binnen veertien (14) dagen na het ontstaan daarvan ter kennis heeft gebracht van Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtgever aannemelijk kan maken dat zij deze schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden.

17.8 De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer ter zake van aansprakelijkheid van derden met betrekking tot schade van welke aard ook, ontstaan door of in verband met de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 18 - Bevoegde rechter en toepasselijk recht

18.1 Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Alle geschillen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever die mochten ontstaan en waarover niet in onderling overleg een oplossing kan worden bereikt, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan een bevoegde Nederlandse rechter.

18.3 Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingezet een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 19 - Apparatuur en software

19.1 Opdrachtgever dient zelf en voor eigen risico zorg te dragen voor deugdelijke apparatuur en deugdelijke andere faciliteiten die toegang geven tot een netwerk waarop hij de door Opdrachtnemer verstrekte diensten kan ontvangen. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor de eventueel gemaakte communicatiekosten.

Artikel 20 - Overdracht en aanpassing van de overeenkomst

20.1 Geen der partijen is gerechtigd de rechten en plichten uit deze overeenkomst over te dragen en/of bezwaren, behoudens schriftelijke toestemming van de wederpartij. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking.

20.2 Entiteiten en personen die geen partij zijn bij de overeenkomst kunnen aan de overeenkomst geen rechten ontleen en kunnen evenmin een beroep doen op enige bepaling in de overeenkomst.

Artikel 21 - Specifieke bepalingen omtrent Search Engine Marketing (SEM)

21.1 Betreffende het product Search Engine Marketing (SEM) behoudt Opdrachtnemer zich de volgende rechten voor: Opdrachtnemer zal zich inspannen de opdracht uit, naar beste kunnen, uit te voeren. Hierbij wordt voor het product gestreefd naar een goede kwalitatieve vermelding in de meest gebruikte Nederlandse (of anderszins overeengekomen) zoekmachines. Opdrachtnemer heeft voor de absolute score een inspanningsverplichting en er zal indien mogelijk naar een top 30 positie worden gestreefd. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor hiervan af te wijken indien er sprake is van moeilijk te positioneren woorden, spam van derden, niet indexeren door de zoekmachine(s), afwijzing of niet indexeren van de URL door de zoekmachine vanwege technische aspecten of specificaties van de website dan wel technische onvolkomenheden of het niet voldoen en/of opvolgen van de door opdrachtgever verstrekte adviezen. Door of vanwege Opdrachtnemer verstrekte (statistische) gegevens (indicaties) zijn telkens slechts van indicatieve aard, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Aan deze gegevens kunnen door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend. Voor de dienst SEM geldt derhalve een inspanningsverplichting en geen prestatieverplichting.

21.2 SEA: Afgegeven inschattingen door Opdrachtnemer ten aanzien van klikprijzen, posities woordenlijsten e.d. zijn indicatief en er kunnen bij afwijking derhalve geen rechten aan worden ontleend door Opdrachtgever.

21.3 SEA: Opdrachtgever kan bij overschrijding van een afgegeven maximum budget tot een maximaal 40% geen aanspraak maken op restitutie door opdrachtnemer.

21.4 Betreffende het product SEO zal Opdrachtnemer zich inspannen de dienst zo sterk mogelijk in de desbetreffende markt van Opdrachtgever te zetten conform de gemaakte afspraak met Opdrachtgever. Aangezien SEO een on-going proces is, heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting en kan Opdrachtgever geen rechten ontleen aan de SEO resultaten hiervan. Opdrachtnemer heeft voor de absolute score een inspanningsverplichting en er zal indien mogelijk naar een pagina één positie worden gestreefd. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor hiervan af te wijken indien er sprake is van moeilijk te positioneren woorden, spam van derden, niet indexeren door de zoekmachine(s), afwijzing of niet indexeren van de URL door de zoekmachine vanwege technische aspecten of specificaties van de website dan wel technische onvolkomenheden of het niet voldoen en/of opvolgen van de door opdrachtgever verstrekte adviezen.

21.5 Voor de diensten op het gebied van Search Engine Marketing geldt, in afwijking van artikel 11.3, een opzegtermijn van 2 maanden, tenzij anders overeengekomen.

21.6 Opdrachtnemer is in het kader van artikel 16 (overmacht) niet aansprakelijk voor fouten die voortvloeien uit werkzaamheden verricht door derden partijen, hierbij speciaal refererend naar Google, Microsoft en Yahoo! Search Marketing.

Artikel 22 - Specifieke bepalingen omtrent

Klantreis & Persona

22.1 Betreffende de dienst Klantreis & Persona behoudt Opdrachtnemer zich de volgende rechten voor: Opdrachtnemer zal zich inspannen de opdracht uit, naar beste kunnen, uit te voeren. Hierbij wordt voor het product Klantreis mapping en Persona's gestreefd goede kwalitatieve customer journey maps op te leveren, die inhoudelijk aansluiten bij de verschillende gevalideerde opgestelde persona's. Opdrachtnemer heeft voor de gehele inrichting van de organisatie aan de hand van het klantdenken van Opdrachtgever een inspanningsverplichting en er zal indien mogelijk naar een zo'n groot mogelijk draagvlak bij Opdrachtgever worden gestreefd en voor de klanten van Opdrachtgever een zo'n goed mogelijke klantervaring en klantloyaliteit worden behaald. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor hiervan af te wijken indien er sprake is van te weinig inspanning door Opdrachtgever om draagvlak te creëren, het niet navolgen van de ontwikkelde maps en persona's door werknemers van Opdrachtgever en het niet voldoen en/of opvolgen van de door opdrachtnemer verstrekte adviezen. Door of vanwege Opdrachtnemer verstrekte (statistische) gegevens (indicaties) zijn telkens slechts van indicatieve aard, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Aan deze gegevens kunnen door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend. Voor zowel de dienst Klantreis als voor de dienst Personas, geldt derhalve een inspanningsverplichting en geen prestatieverplichting.

21.2 Klantreis mapping: Afgegeven inschattingen door Opdrachtnemer ten aanzien van kanaalgebruik, drijfveren van klanten, momenten van waarheid, pijnpunten en plezierpunten en het doorlopen van de customer journey fasen door klanten van Opdrachtgever zijn indicatief en er kunnen bij afwijking derhalve geen rechten aan worden ontleend door Opdrachtgever.

Opdrachtnemer ontwikkelt maximaal vier (4) customer journey maps, tenzij conform de opdracht van Opdrachtgever dit anders is bepaald door Opdrachtnemer.

21.3 Dienst Persona: Opdrachtnemer ontwikkelt op basis van de gegeven opdracht door

Opdrachtgever maximaal vier (4) onderzochte persona's, tenzij conform de opdracht van Opdrachtgever dit anders is bepaald door Opdrachtnemer.

21.4 Opdrachtnemer is in het kader van artikel 16 (overmacht) niet aansprakelijk voor fouten die voortvloeien uit werkzaamheden verricht door derden partijen, hierbij speciaal refererend naar websitebeheerders van Opdrachtgever, werknemers van of werkende voor Opdrachtgever, Facebook of andere social media kanalen, Google, Microsoft en Yahoo! Search Marketing.

Artikel 23 - Slotbepalingen

23.1 Niettegenstaande andere bepalingen in de overeenkomst, heeft Opdrachtnemer het recht om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten. Wijzigingen worden schriftelijk of per e-mail bekend gemaakt aan Opdrachtgever en treden in werking dertig (30) dagen na de bekendmaking, tenzij bij de bekendmaking een andere datum wordt aangegeven.

23.2 Indien een bepaling van de overeenkomst of de Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. In dat geval heeft Opdrachtnemer het recht om daarvoor in de plaats te stellen een – voor Opdrachtgever niet onredelijk bezwarende – bepaling die de nietige zo dicht mogelijk benadert.

23.3 In het geval deze Algemene Voorwaarden en de opdrachtbevestiging of de schriftelijke overeenkomst onderling strijdige bepalingen bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging of de schriftelijke overeenkomst opgenomen bepalingen.