

Algemene voorwaarden Evavendi Management B.V. (SEO & Search Consultancy),

Versie 1. Laatste aanpassing vrijdag 2 augustus 2024.

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Evavendi Management B.V. (SEO & Search Consultancy) een overeenkomst heeft afgesloten, respectievelijk wenst af te sluiten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.

Opdrachtnemer: Evavendi Management B.V. (SEO & Search Consultancy), gevestigd te Amsterdam, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 85403059.

Alle opdrachten worden, met terzijdestelling van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2, uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Opdrachtnemer. In alle gevallen waarin in deze voorwaarden "schriftelijk" staat vermeld, wordt daaronder mede begrepen e-mail, fax of andere elektronische op analoge of digitale wijze verzonden berichten die Opdrachtgever respectievelijk Opdrachtnemer hebben bereikt.

Algemene bepalingen

Artikel 1: Toepasselijkheid

1.1 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.

1.2 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.

1.3 Schriftelijk overeengekomen wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden gelden slechts voor de bij die specifieke overeenkomst bepaalde gevallen, tenzij de afwijkingen in een volgende overeenkomst schriftelijk worden bevestigd.

1.4 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.

1.5 De onderhavige Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten voor de uitvoering waarvan Opdrachtnemer derden inschakelt.

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

Artikel 2: Aanbieding

2.1 Alle aanbiedingen en/of offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij - en dan slechts voor zover - door Opdrachtnemer schriftelijk anders is vermeld.

2.2 De prijzen in de genoemde aanbiedingen en/of offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. De gehanteerde prijzen worden periodiek (in beginsel per 1 januari en) herzien aan de hand van loon en prijsontwikkelingen.

2.3 Een overeenkomst komt slechts tot stand nadat een daartoe bevoegde functionaris van Opdrachtnemer een opdracht schriftelijk heeft aanvaard door middel van een daarop betrekking hebbende opdrachtbevestiging. Opdrachtgever is gerechtigd om, binnen vijf (5) dagen na ontvangst van de opdrachtbevestiging, hierop schriftelijk te reageren. Bij gebreke van een schriftelijke reactie van de zijde van Opdrachtgever binnen de hiervoor genoemde termijn, zal de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand zijn gekomen in overeenstemming met de voorwaarden, condities en gegevens zoals uiteengezet in de opdrachtbevestiging. Voor werkzaamheden waarvoor naar hun aard en/of omvang geen offerte c.q. opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt het begin van uitvoering van de werkzaamheden als opdrachtbevestiging beschouwd.

Artikel 3: Uitvoering van de opdracht en dienstverlening

3.1 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 de Opdrachtgever bruikbaar resultaat. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat met de werkzaamheden steeds het door Opdrachtgever gewenste resultaat bereikt wordt.

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

3.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de 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 gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

3.4 Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Opdrachtnemer de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en/of betaald.

3.5 De uitvoering van de door Opdrachtgever verstrekte opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen hier geen rechten aan ontleen.

Artikel 4: Extra werkzaamheden

4.1 Opdrachtnemer heeft het recht de prijs voor de door haar verleende diensten aan te passen ingeval van wijzigingen in het overeengekomen projectvoorstel of 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.

4.2 Opdrachtnemer heeft het recht extra aanvullingen, testen, besprekingen en/of uitvoeringen die plaatsvinden op verzoek van de Opdrachtgever in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

Artikel 5: Voltooiing van de opdracht

5.1 Door Opdrachtnemer genoemde leveringstermijnen, of termijnen voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden, worden naar beste eer en geweten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Opdrachtnemer bekend waren en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Genoemde termijnen zijn slechts indicatieve termijnen en nimmer fatale termijnen. Partijen zullen elkaar zo snel mogelijk op de hoogte stellen zodra van enige omstandigheid blijkt die van invloed kan zijn op de (tijdige) uitvoering van de werkzaamheden en/of de leveringstermijnen.

5.2 De enkele overschrijding van een leveringstermijn, of termijn voor voltooiing van bepaalde werkzaamheden, brengt Opdrachtnemer niet in verzuim en geeft Opdrachtgever, behoudens opzet of grove schuld van Opdrachtnemer, niet het recht de overeenkomst te ontbinden.

Partijen treden vervolgens zo spoedig mogelijk in overleg ten einde een nieuwe leveringstermijn, of termijn voor voltooiing van bepaalde werkzaamheden, vast te stellen.

5.3 Opdrachtnemer is eerst in verzuim nadat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer bij aangetekend schrijven in gebreke heeft gesteld en nakoming binnen de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn uitblijft.

Artikel 6: Rapportering

6.1 Rapportering door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever vindt plaats conform projectvoorstel, offerte of overeenkomst.

6.2 Indien geen wijze van rapporteren is gespecificeerd, geschiedt rapportering in het Nederlands en/of Engels en volgens de normen van goed vakmanschap. Indien geen rapporteringsmedium is afgesproken, bepaalt Opdrachtnemer het medium dat hiervoor wordt gebruikt.

6.3 De in de rapporteringen van Opdrachtnemer genoemde bedragen en/of aantallen ten aanzien van het mediagebruik zijn louter indicatief van aard en aan deze bedragen en/of aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Indien deze gerapporteerde bedragen en/of aantallen ten aanzien van het mediagebruik afwijken van het bedrag en/of de aantallen die op een factuur door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, dan gelden de in de factuur genoemde bedragen en/of aantallen als de daadwerkelijke bedragen en/of aantallen.

Artikel 7: Wijzigingen

7.1 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.

7.2 Niettegenstaande het bepaalde in artikel 7.1, 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.

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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.

7.6 In afwijking van lid 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. Indien de financiële consequentie van de te verrichten werkzaamheden een overschrijding van het maandelijkse media-inkoop budget van 15% of minder betekent zal de Opdrachtnemer deze overschrijding in rekening brengen.

Artikel 8: Verantwoordelijkheid van de opdrachtgever

8.1 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.

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

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

8.4 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.

8.5 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.

8.6 Opdrachtgever staat in voor zijn volmacht indien er sprake is van een opdracht ten behoeve

van derden.

8.7 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.

8.8 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 9: Geheimhouding

9.1 Partijen zijn verplicht, hetzij gedurende de looptijd van een overeenkomst, hetzij daarna, vertrouwelijke informatie die hen ter kennis komt geheim te houden en deze op geen enkele wijze aan derden bekend te maken en/of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hen ter beschikking is gesteld. Onder derden worden mede begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van partijen die niet noodzakelijkerwijs op de hoogte dienen te worden gesteld van de informatie.

9.2 Onder vertrouwelijke informatie in de zin van deze voorwaarden dient te worden verstaan:

(i) alle schriftelijke, mondelinge of op andere wijze direct of indirect verstrekte informatie die als zodanig is aangeduid en/of waarvan de andere partij weet of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze vertrouwelijk is;

(ii) alle product-, marketing-, klant- en/of overige bedrijfsgegevens die als zodanig zijn aangeduid en/of waarvan de andere partij weet of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze vertrouwelijk zijn, ongeacht de wijze waarop deze zijn verstrekt;

(iii) alle documentatie, data, tekeningen, benchmark test(-en)(-gegevens), specificaties, objectcodes, sourcecodes, productiemethodes, technologieën en/of overige informatie welke verband houdt met door de ene partij ontwikkelde of te ontwikkelen software die als zodanig is aangeduid en/of waarvan de andere partij weet of redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze vertrouwelijk is, ongeacht de wijze waarop deze is verstrekt;

(iv) iedere kopie in welke vorm dan ook van het voorafgaande.

9.3 De verplichtingen van partijen gelden niet ten aanzien van vertrouwelijke informatie waarvan de ontvangende partij kan aantonen dat (i) deze van algemene bekendheid en/of voor het publiek toegankelijk is of (ii) deze al bij haar bekend was en niet onderhevig aan enige geheimhoudingsverplichting voordat deze door de andere partij aan hem werd verstrekt.

9.4 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de naam van Opdrachtgever te gebruiken als zijnde referentie en deze als zodanig openbaar te maken.

Artikel 10: Exclusiviteit en non-concurrentie

10.1 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.

10.2 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.

10.3 Voor iedere inbreuk op de in artikel 10.2 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 11: Eigendomsvoorbehoud

11.1 Opdrachtnemer behoudt zich de eigendom van de geleverde zaken voor terzake van alle vorderingen die zij krachtens (tekortkoming in de nakoming van een verplichting uit-) een overeenkomst op Opdrachtgever heeft c.q. mocht verkrijgen.

11.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd de zaken waarop het eigendomsvoorbehoud van Opdrachtnemer rust te bezwaren en/of aan derden over te dragen. Evenmin mogen door Opdrachtnemer verleende licenties en/of gebruiksrechten met betrekking tot die zaken door Opdrachtgever worden uitgeoefend.

Artikel 12: Medewerking derden

12.1 Indien Opdrachtnemer op verzoek en met toestemming van Opdrachtgever het leveren van bepaalde zaken, het verrichten van bepaalde diensten en/of werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uitbesteedt aan een of meer derden, kan Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever optreden als diens rechtsgeldig vertegenwoordiger.

12.2 Door Opdrachtnemer overeenkomstig het bepaalde in artikel 12.1 namens Opdrachtgever te sluiten overeenkomsten met derde(n) worden geacht rechtstreeks te zijn gesloten tussen Opdrachtgever en deze derde(n). Op deze overeenkomsten zijn, indien aanwezig, de leveringsvoorwaarden van die derden van toepassing. Opdrachtnemer aanvaardt terzake geen enkele aansprakelijkheid.

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, monitors, checklisten, adviezen, templates, salesguides, ontwerpen, schetsen, software, applicaties, introductiepagina's etc., 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 het 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 verveelvuldiging 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. Na afloop of opzegging van het contract kan Opdrachtnemer Opdrachtgever verzoeken documenten, rapportages, geleverde geoptimaliseerde pagina's en adviezen van haar website te verwijderen of aan haar retour te zenden.

13.4 Opdrachtnemer behoudt het recht de voor de uitvoering van de werkzaamheden vergaarde kennis voor andere doeleinden te gebruiken voorzover 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 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.

Artikel 14: Contractsduur en opzegging

14.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de periode welke is opgenomen in de offerte of opdrachtbevestiging.

14.2 Indien geen duur van de overeenkomst wordt overeengekomen, wordt de overeenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd.

14.3 Een overeenkomst voor bepaalde tijd is niet tussentijds opzegbaar.

14.4 Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de periode vermeld in het contract steeds automatisch verlengd voor eenzelfde periode, behoudens opzegging per aangetekende brief tegen het eind van de (verlengde) contractsduur en met inachtneming van een opzeggingstermijn van één (1) maand.

14.5 Opdrachtnemer heeft daarnaast het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te beëindigen indien:

(a) Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, aan Opdrachtgever surséance van betaling is verleend, alsmede in geval van ontbinding en liquidatie van Opdrachtgever, of indien conservatoir of executoriaal beslag op roerende en/of onroerende zaken van Opdrachtgever is gelegd;

(b) Opdrachtgever in verzuim is bij de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst.

Artikel 15: Honorarium

15.1 Het honorarium van de Opdrachtnemer is niet afhankelijk van de uitkomst of resultaat van de verleende diensten.

15.2 Alle prijzen en kostenramingen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld.

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

15.4 Bij alle opdrachten zullen de kosten maandelijks in rekening worden gebracht.

15.5 Prijzen zijn onder meer gebaseerd op ten tijde van de opgave of totstandkoming van de overeenkomst of offerte geldende factoren, waaronder lonen, sociale en fiscale lasten, heffingen, assurantiepremies etc. Indien zich na opgave of sluiting van de overeenkomst en voor de voltooiing van de dienstverlening of levering, wijzigingen in deze of andere prijsbepalende factoren mochten voordoen, heeft Opdrachtnemer het recht de door haar gehanteerde prijzen aan te passen en aan Opdrachtgever te factureren.

Artikel 16: Betaling

16.1 Betaling dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.

16.2 Na het verstrijken van deze fatale betalingstermijn van veertien (14) dagen na de factuurdatum, is de Opdrachtgever zonder dat verdere sommatie of ingebrekestelling nodig is in verzuim; de Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden tot het moment van algehele betaling over het opeisbare bedrag een rente van 1,5% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.

16.3 Bij het aangaan van de overeenkomst is Opdrachtnemer gerechtigd een borgsom te bedingen bij de Opdrachtgever. De borgsom, alsmede de hoogte daarvan, zullen vermeld worden in de offerte en/of het contract. Opdrachtnemer is gerechtigd, na Opdrachtgever daarvan in kennis te hebben gesteld, de borgsom gedurende de looptijd van het contract aan te passen ingeval van (i) overschrijding van betalingstermijnen door Opdrachtgever en/of (ii) ingeval van verhoging van het mediabudget. De borgsom zal bij afloop van het contract verrekend worden met de laatste door Opdrachtgever te betalen factuur. Over de borgsom is geen BTW verschuldigd.

16.4 Indien Opdrachtgever nalaat de in overeenstemming met artikel 16.3 bedongen borgsom te vergoeden, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de offerte c.q. de aanbidding terstond in te trekken, waarbij Opdrachtgever gehouden zal zijn de door Opdrachtnemer verbeurde opzetkosten, alsmede de abonnementskosten voor de in de offerte genoemde contractperiode - met een maximum van zes (6) maanden -, aan Opdrachtnemer te vergoeden.

16.5 Indien Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, aan Opdrachtgever surséance van betaling is verleend, alsmede in geval van ontbinding en liquidatie van Opdrachtgever, of indien conservatoir of executoriaal beslag op roerende en/of onroerende zaken van Opdrachtgever is gelegd, zullen alle door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen geheel en onmiddellijk opeisbaar zijn, zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is.

16.6 Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeld de Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

16.7 Het is Opdrachtgever niet toegestaan zich op wat voor grond dan ook op verrekening te beroepen. Indien de Opdrachtgever meent aanspraken terzake de overeenkomst met Opdrachtnemer te kunnen doen gelden, ontheft dat hem niet van zijn verplichting tot betaling op de overeengekomen wijze en is hij niet gerechtigd tot opschorting van zijn betalingsverplichting.

Artikel 17: Incassokosten

17.1 Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, waaronder de kosten wegens juridische bijstand, verband houdende met de incassering van verschuldigde bedragen, zijn voor rekening van Opdrachtgever.

17.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen in verband met het bepaalde in artikel 17.1 overeen dat de buitengerechtelijke incassokosten zullen worden berekend overeenkomstig het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten, met een minimum van EUR 250,-.

Artikel 18: Klachten

18.1 Iedere klacht met betrekking tot de uitvoering of het nalaten van de uitvoering van enige opdracht dient door de Opdrachtgever bij de Opdrachtnemer schriftelijk te zijn ingediend binnen veertien (14) dagen na de verschijning en/of openbaarmaking, op verval van iedere aanspraak.

18.2 De Opdrachtnemer zal zich inspannen om, een overeenstemming met artikel 18.1 ingediende klacht, zo goed mogelijk af te handelen.

18.3 Het indienen van een klacht laat de overige verplichtingen van de Opdrachtgever onverlet.

Artikel 19: Aansprakelijkheid

19.1 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.

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

19.3 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.

19.4 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.

19.5 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.

19.6 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.

19.7 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.

19.8 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.

19.9 Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige schade doordat door of vanwege Opdrachtnemer geleverde zaken worden gebruikt op een andere wijze dan tussen partijen is overeengekomen.

19.10 Eventueel door Opdrachtnemer verstrekt advies wordt naar beste kennis van zaken gegeven. Verstrekt advies ontheft Opdrachtgever niet van de verplichting eigen onderzoek te verrichten naar de geschiktheid van de te leveren zaken en/of te verrichten diensten voor het beoogde doel.

19.11 Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het geheel of gedeeltelijk verloren gaan van content en/of data.

19.12 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde apparatuur, programmatuur of andere materialen, behoudens indien en voorzover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, programmatuur of andere materialen.

Artikel 20: Overmacht

20.1 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 beoordeling van Opdrachtnemer niet beschikken over voldoende gegevens van of het verstrekken van onjuiste gegevens, dan wel het ontbreken van voldoende medewerking door Opdrachtgever.

20.2 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.

20.3 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 21: Slotbepalingen

21.1 Geen der Partijen is gerechtigd de rechten en plichten uit deze overeenkomst over te dragen zonder schriftelijke toestemming van de wederpartij.

21.2 Wijzigingen en aanvullingen op de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn slechts geldig indien tussen partijen schriftelijk overeengekomen.

21.3 Niettegenstaande artikel 21.2, 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.

21.4 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.

21.5 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.

21.6 De titels boven de artikelen zijn aangebracht voor het gemak van de lezer. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

21.7 De Nederlandse tekst van deze Algemene Voorwaarden prevaleert boven de al dan niet beëdigde vertalingen daarvan.

Artikel 22: Toepasselijk recht en forumkeuze

22.1 Alle overeenkomsten tussen partijen en verbintenissen die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden, worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

Artikel 23: Gegevensbescherming en Privacy

23.1 Opdrachtnemer zal alle persoonsgegevens van Opdrachtgever behandelen in overeenstemming met de geldende wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

23.2 Opdrachtnemer zal passende technische en organisatorische maatregelen nemen om

de persoonsgegevens van Opdrachtgever te beschermen tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging.

23.3 Voor meer informatie over hoe Opdrachtnemer omgaat met persoonsgegevens wordt verwezen naar de privacyverklaring van Opdrachtnemer, die op verzoek beschikbaar is.

Artikel 24: Service Level Agreements (SLAs)

24.1 Specifieke service levels en prestatienormen zullen worden vastgelegd in een afzonderlijke Service Level Agreement, die een integraal onderdeel vormt van de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

24.2 Bij afwezigheid van een specifieke SLA zal Opdrachtnemer zich inspannen om de diensten uit te voeren volgens de algemeen aanvaarde normen in de branche.

Artikel 25: Geschillenbeslechting

25.1 In geval van geschillen zullen partijen eerst trachten deze in der minne te schikken door middel van onderhandeling.

25.2 Indien partijen er niet in slagen het geschil op te lossen door middel van onderhandeling, zullen zij overgaan tot mediation onder leiding van een NMI-gecertificeerde mediator.

25.3 Pas wanneer mediation niet tot een oplossing leidt, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter zoals bepaald in Artikel 22.

Artikel 26: Vrijwaring

26.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit de door Opdrachtnemer geleverde diensten, voor zover deze aanspraken te wijten zijn aan het gebruik van de diensten door Opdrachtgever.

Artikel 27: Onderaanneming

27.1 Opdrachtnemer heeft het recht om delen van het werk uit te besteden aan derden, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

27.2 Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor het werk dat wordt uitbesteed aan derden en zal ervoor zorgen dat deze derden gebonden zijn aan vergelijkbare verplichtingen als die welke Opdrachtnemer heeft jegens Opdrachtgever.

Artikel 28: Overmacht (Uitbreiding)

28.1 Onder overmacht wordt mede verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen, inclusief maar niet beperkt tot pandemieën, epidemieën, en daaruit voortvloeiende overheidsmaatregelen.

Artikel 29: Volledige Overeenkomst

29.1 Deze Algemene Voorwaarden, samen met de opdrachtbevestiging, eventuele bijlagen en specifiek genoemde aanvullende documenten, vormen de gehele overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en vervangen alle eerdere schriftelijke of mondelinge overeenkomsten met betrekking tot het onderwerp hiervan.

Artikel 30: Overdracht

30.1 In geval van fusie, overname of herstructurering van Opdrachtnemer, gaan alle rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst automatisch over op de rechtsopvolger van Opdrachtnemer, zonder dat hiervoor toestemming van Opdrachtgever is vereist.

Artikel 31: Kennisgevingen

31.1 Alle kennisgevingen, verzoeken, eisen of andere communicatie die vereist of toegestaan zijn onder deze overeenkomst, dienen schriftelijk te geschieden en worden geacht geldig te zijn gedaan indien persoonlijk overhandigd, per aangetekende post verzonden, of per e-mail verstuurd (met ontvangstbevestiging) naar het adres van de andere partij zoals vermeld in de overeenkomst of zoals laatstelijk schriftelijk door die partij is meegedeeld.

Artikel 32: Afstand van Recht

32.1 Het niet afdwingen van enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden door Opdrachtnemer wordt niet geacht een afstand van recht te zijn en zal op geen enkele wijze van invloed zijn op het recht van Opdrachtnemer om deze bepaling op een later tijdstip alsnog af te dwingen.