

Algemene Voorwaarden

1. Algemeen

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn te downloaden via <https://pendo.nl/algemenevoorwaarden.pdf> (hierna genoemd: de "Algemene Voorwaarden").

1.2. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a) Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Pendo. een overeenkomst heeft afgesloten, respectievelijk wenst af te sluiten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) en erfgenamen
- b) Opdrachtnemer: Pendo., statutair gevestigd te Maastricht, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 50466844

1.3. Alle opdrachten worden, met terzijdestelling van de artikelen 404 en 407 lid 2 uit het Burgerlijk Wetboek Boek 7, uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Opdrachtnemer.

1.4. In alle gevallen waarin deze voorwaarden "schriftelijk" staat, wordt daaronder mede begrepen e-mail, fax of andere elektronische op analoge of digitale wijze verzonden berichten die Opdrachtgever respectievelijk Opdrachtnemer hebben bereikt.

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. Indien en voor zover van een of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden schriftelijk wordt afgeweken, blijven de bepalingen waarvan niet

uitdrukkelijk is afgewezen, onverkort hun gelding behouden.

2.3. 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.

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

2.6. De toepasselijkheid van de door Opdrachtgever gehanteerde Algemene Voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen tenzij schriftelijk anders is overeen gekomen.

3. Aanbieding

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

3.2. Alle aanbiedingen en/of offertes van Opdrachtnemer zijn geldig gedurende een periode van 14 dagen tenzij door Opdrachtnemer schriftelijk anders is vermeld. Indien Opdrachtgever na de geldigheidsduur pas reageert op een aanbieding en/of offerte van Opdrachtnemer, dan behoudt Opdrachtnemer het recht alsnog af te zien van de aanbieding en/of offerte.

3.3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en/of offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

3.4. 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 waardoor naar hun aard en/of omvang geen offerte c.q. opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt het begin van uitvoering van de werkzaamheden als opdrachtbevestiging beschouwd.

4. Uitvoering van de Opdracht en Dienstverlening

4.1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar hun 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.

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

4.3. 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 uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de overeengekomen en/of gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

4.4. 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.

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

5. Extra werkzaamheden

5.1. Opdrachtnemer heeft het recht de prijs voor de door haar verleende diensten aan te passen in geval van wijziging 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.

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

6. Voltooiing van de Opdracht

6.1. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit slechts een indicatieve termijn en nimmer een fatale termijn.

6.2. 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.

6.3. Indien Opdrachtnemer verwacht een termijn niet te zullen halen, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen

7. Webhosting

- 7.1. De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor overschrijding van de overeengekomen hoeveelheid dataverkeer (versturen van gegevens over het internet via de server van Opdrachtnemer van en naar de website van de Opdrachtgever).
- 7.2. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor overschrijding van de overeengekomen hosting pakket specificaties
- 7.3. Overschrijding van de hosting pakket specificaties wordt schriftelijk bekend gemaakt aan Opdrachtgever. Bij geen reactie worden de benodigde wijzigingen aan het pakket dertig (30) dagen na de bekendmaking doorgevoerd of wordt het pakket tijdelijk opgeschort.
- 7.4. Het is niet toegestaan de verbindingen, systemen en de aan de Opdrachtgever ter beschikking gestelde opslagruimte/schijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, goede zeden, de openbare orde, de netiquette, de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de volgende handelingen en gedragingen: spamming (moedwillig op grote schaal verspreiden van ongewenste e-mail), inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins in strijd handelen met de intellectuele eigendomsrechten van derden, verspreiden van kinderpornografie, seksuele intimidatie, discriminatie, bedreiging of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op het internet (hacken) waarbij de Opdrachtgever enige beveiliging doorbreekt en/of zicht toegang verschaft door een technische ingreep met behulp van valse signalen en/of valse sleutels dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid.
- 7.5. Voor de schade aan de Opdrachtnemer of derden, veroorzaakt door handelen in strijd met artikel 7.4 is de Opdrachtgever aansprakelijk.
- 7.6. Indien er melding wordt gemaakt van een bij Opdrachtnemer geplaatst bestand en/of pagina dat in strijd is met artikel 7.4 behoudt Opdrachtnemer zich het recht deze

bestanden en/of pagina's direct te verwijderen zonder Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte te stellen.

8. Rapportering

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

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

8.3. 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.

9. Wijzigingen

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. 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.

9.4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Opdrachtnemer daarbij aangegeven in hoeverre de wijzigingen of aanvullingen van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

10. Garantie

10.1. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de uitgevoerde werkzaamheden foutloos of zonder onderbrekingen worden verleend. Indien gebreken in de resultaten van de uitgevoerde werkzaamheden een direct gevolg zijn van de producten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Opdrachtnemer uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijke is, zal Opdrachtnemer de uitgevoerde werkzaamheden herhalen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de Opdrachtgever de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen één week na de ontvangst van de resultaten van de uitgevoerde werkzaamheden, schriftelijk en gedetailleerd aan Opdrachtnemer kenbaar maakt.

10.2. Slechts indien gebreken in de uitgevoerde werkzaamheden aan Opdrachtnemer toerekenbaar zijn, wordt de herhaling gratis uitgevoerd. Indien gebreken niet zijn toe te rekenen aan Opdrachtnemer en/of de gebreken het gevold zijn van fouten of onvolkomenheden van de Opdrachtgever, zoals het aanleveren van onjuiste of onvolledige informatie, zal Opdrachtnemer de kosten van een eventuele herhalen volgens zijn gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening brengen. Indien herstel van aan de Opdrachtnemer toerekenbare gebreken technisch of redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de Opdrachtnemer de voor de betreffende werkzaamheden door Opdrachtgever verschuldigde bedragen crediteren, zonder verder of anderszins jegens de Opdrachtgever aansprakelijk te zijn. Aan de Opdrachtgever komen geen andere rechten wegens gebreken in de uitgevoerde werkzaamheden toe dan die welke in deze garantieregeling zijn beschreven.

11. Verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever

- 11.1. 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 door de Opdrachtnemer verstrekte diensten kan ontvangen.
- 11.2. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor de vergoeding van de gemaakte communicatiekosten.
- 11.3. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de juistheid van de door hem aan Opdrachtnemer aangeleverde gegevens, teksten, afbeeldingen en/of andere gegevens.
- 11.4. 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.
- 11.5. 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.
- 11.6. Opdrachtgever staat in voor zijn volmacht indien er sprake is van een opdracht ten behoeve van derden.
- 11.7. 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.

11.8. 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.

12. Geheimhouding

12.1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen, onverschillig of deze van schriftelijke of mondelinge aard is en van wie ook afkomstig. Informatie geldt als vertrouwelijke als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit aard van de informatie.

12.2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de naam van Opdrachtgever te gebruiken als zijnde referentie en deze als zodanig openbaar te maken tenzij dit schriftelijk anders is vermeld door de Opdrachtgever.

13. Exclusiviteit en Non-Concurrentie

13.1. 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.

13.2. 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.

13.3. 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 freelancer en/of zakelijke relatie waarin Opdrachtnemer heeft bemiddeld direct aan te spreken of in te schakelen voor een nieuwe overeenkomst, opdracht of offerte, tenzij Opdrachtnemer hiervoor schriftelijk goedkeuring heeft verleend.

13.4. Voor iedere inbreuk op artikel 13.2 en artikel 13.3 opgenomen bepaling, verbeurt de Opdrachtgever een direct opeisbare boete van EUR 50.000,- (vijftig duizend euro) per overtreding dan wel EUR 1.000,- (duizend euro) 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 eventueel 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.

13.5. Voor iedere inbreuk op artikel 13.3 opgenomen bepaling, geldt dat deze alleen kan worden gemaakt indien Opdrachtgever door Opdrachtnemer is ingelicht over de ingeschakelde partijen of hier direct mee in contact is gebracht.

14. Intellectuele eigendom

14.1. Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals (digitale) rapporten, monitors, checklists, 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 degelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging voortvloeit uit de aard of het doel van de overeenkomst met Opdrachtnemer.

14.2. 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.

14.3. 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 document, rapportages en geleverde geoptimaliseerde pagina's en adviezen van haar website te verwijderen of aan haar retour te zenden.

14.4. 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.

14.5. 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.

15. Persoonsgegevens

15.1. De Opdrachtgever geeft hierbij uitdrukkelijk toestemming de door hem verstrekte gegevens te verwerken en te gebruiken ten behoeve van en op te nemen in ene database die de Opdrachtnemer aanlegt in het kader van haar dienstverlening. Deze gegevens worden steeds met inachtneming van de geldende (privacy-)wetgeving opgeslagen en beheerd.

15.2. Opdrachtgever kan te allen tijde inzage verzoeken in de gegevens die over hem in het database-bestand van de Opdrachtnemer zijn opgeslagen.

15.3. De Opdrachtnemer kan persoonsgegevens aan de huidige en toekomstige eigenaren van de Opdrachtnemer en de daaraan gelieerde ondernemingen ter beschikking stellen of gebruiken voor marketingdoeleinden en persoonsgerichte aanbiedingen.

16. Contractduur en opzegging

16.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de periode welke is opgenomen in de opdrachtbevestiging.

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

16.3. Een overeenkomst voor bepaalde tijd is niet tussentijds opzegbaar.

16.4. Een overeenkomst in geval van diensten zoals webhosting, domeinnamen, SSL certificaten en soortgelijke, die per tijdsduur betaald worden (maandelijks, per kwartaal, jaarlijks, etc) zullen automatisch verlengt worden met eenzelfde contractduur. 4 weken voor automatische verlenging zal Opdrachtgever op de hoogte worden gesteld van de kosten (middels een factuur) en heeft vanaf dat moment drie (3) weken de tijd om schriftelijk het abonnement te stoppen. Indien de opzegging niet minimaal één (1) week voor de verleng datum geschiedde, kan Opdrachtnemer geen wijzigingen in de abonnementsvorm doorvoeren en zal Opdrachtgever alsnog de in rekening gebrachte kosten moeten voldoen.

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

- a) De Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, aan Opdrachtgever surseance 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 nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst.
- c) Opdrachtgever valse of verkeerde persoonsgegevens heeft doorgegeven, dan wel blijkt dat de Opdrachtgever van Overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan.

16.6. Opdrachtnemer kan bij ontbinding van de Overeenkomst de registratie van de Domeinnaam ongedaan maken. Ter zake aanvaardt de Opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid.

17. Honorarium

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

17.2. 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.

17.3. Indien van toepassing zullen de kosten maandelijks in rekening worden gebracht.

17.4. 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.

17.5. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor eenmaal per jaar een inflatiecorrectie toe te passen.

18. Betaling

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

18.2. Na het verstrijken van de 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.

- 18.3. 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 in geval van (i) overschrijding van het 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.
- 18.4. Indien Opdrachtgever nalaat de in overeenstemming met artikel 18.3 bedongen borgsom te vergoeden, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de offerte en/of de aanbieding terstond in te trekken, waarbij Opdrachtgever gehouden zal zijn de door Opdrachtnemer verbeurde opzet kosten, alsmede de reeds uitgevoerde werkzaamheden aan Opdrachtnemer te vergoeden.
- 18.5. Indien Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, aan Opdrachtgever surseance 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 geleden, zullen alle door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen geheel en onmiddellijk opeisbaar zijn, zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is.
- 18.6. Door de Opdrachtgever gedane betaling strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare factureren die het langst open staan, zelfs al vermeld de Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 18.7. Het is Opdrachtgever niet toegestaan zich op wat voor grond dan ook op verrekening te beroepen. Indien de Opdrachtgever meent aanspraken ter zake 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.

19. Incassokosten

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

19.2. Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen in verband met het bepaalde artikel in 19.1 overeen dat de buitengerechtelijke incassokosten zullen worden berekend met een percentage van 10% over het totaalbedrag van de overeengekomen opdracht met een minimum van EUR 150,- (honderd vijftig euro).

20. Klachten

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

20.2. De Opdrachtnemer zal zich inspannen om, een overeenstemming met artikel 20.1 ingediende klacht, zo goed mogelijk af te handelen.

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

21. Aansprakelijkheid

21.1. 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.

- 21.2. 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.
- 21.3. Bij gebreke in de uitvoering zijdens Opdrachtnemer wordt geen enkele aansprakelijkheid aanvaard voor de gereken die ontstaan zijn door schuld of toedoen van de Opdrachtgever of derden waarvoor deze verantwoordelijk is waarvan Opdrachtgever zich bedient.
- 21.4. 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 en/of onrechtmatig gebruik daarvan door Opdrachtgever.
- 21.5. 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.
- 21.6. 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 to maximaal de factuurwaarde van dat specifieke gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Indien de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor één jaar.
- 21.7. 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.

21.8. 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 uitvoeringen van de overeenkomst.

22. Overmacht

22.1. 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, storing in levering van energie, storingen in communicatieve verbindingen inclusief telecommunicatie verbindingen, 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.

22.2. In geval van overmacht is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk als ontbonden te beschouwen en/of 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.

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

23. Slotbepalingen

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

23.2. Wijzingen en aanvullingen op de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn slechts geldig indien tussen Partijen schriftelijk overeengekomen.

23.3. Niettegenstaande artikel 23.2, 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 aangegeven.

23.4. 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 Opdrachtnemer niet onredelijk bezwarende – bepaling die de nietige zo dicht mogelijk benadert.

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

24. Toepasselijk recht en Forumkeuze

24.1. Alle overeenkomsten tussen Partijen en verbintenissen die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden, worden uitsluitend beheerst door Nederlands rechts.

24.2. Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomsten en verbintenissen bedoeld in het vorige lid en welke niet tot de competentie van de kantonrechter behoren, zullen in eerste aanleg aanhangig gemaakt worden bij de Rechtbank te Maastricht. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht om geschillen aan de bevoegde rechter van de woonplaats van de Opdrachtgever voor te leggen.