

# Algemene voorwaarden

## 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Opdrachtnemer:** Dewi Bruin, handelend onder de naam Optimize, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder kvk-nummer: 62257765.

**Opdrachtgever:** iedere zakelijke opdrachtgever, rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die aan opdrachtnemer een opdracht verstrekt of met opdrachtnemer een overeenkomst aangaat.

**Overeenkomst:** iedere afspraak tussen opdrachtnemer en opdrachtgever op grond waarvan opdrachtnemer werkzaamheden verricht.

**Werkzaamheden:** alle door opdrachtnemer te verrichten diensten, waaronder onder meer het ontwerpen, bouwen, optimaliseren en aanpassen van websites, SEO- en GEO-optimalisatie, content, advies, grafische vormgeving en aanverwante werkzaamheden.

**Materialen:** alle teksten, afbeeldingen, logo's, huisstijlelementen, video's, documenten, inloggegevens, informatie en overige bestanden die door opdrachtgever worden aangeleverd of door opdrachtnemer worden ontwikkeld.

## 2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, facturen, opdrachten, bestellingen, aanvullende werkzaamheden en vervolgoopdrachten van opdrachtnemer.

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld voor overeenkomsten met zakelijke opdrachtgevers. Opdrachtnemer richt zich in beginsel uitsluitend op zakelijke opdrachtgevers, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze schriftelijk door opdrachtnemer zijn bevestigd.

Eventuele algemene voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij opdrachtnemer deze schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard.

Indien één of meer bepalingen uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

## 3. Offerte, overeenkomst en bevestiging

Onder offerte wordt verstaan: de omschrijving van de werkzaamheden en de begroting van de daaraan verbonden kosten.

Alle genoemde prijzen zijn exclusief 21% btw, tenzij schriftelijk anders is vermeld.

Offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 14 dagen na offertedatum, tenzij in de offerte een andere geldigheidstermijn is opgenomen.

Een overeenkomst komt tot stand nadat opdrachtgever schriftelijk of per e-mail akkoord heeft gegeven op de offerte of nadat opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever is begonnen met de uitvoering van de werkzaamheden.

Een akkoord per e-mail, schriftelijk bericht, WhatsApp-bericht of andere aantoonbare digitale bevestiging geldt als aanvaarding van de offerte.

Aanvullende afspraken, wijzigingen of uitbreidingen van de opdracht zijn pas bindend nadat deze schriftelijk of per e-mail door opdrachtnemer zijn bevestigd.

#### **4. Uitvoering van de opdracht**

Opdrachtnemer voert de werkzaamheden naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen uit. Opdrachtnemer heeft daarbij een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van de werkzaamheden zoveel mogelijk rekening met de wensen, ideeën en input van opdrachtgever, voor zover deze passen binnen de overeengekomen opdracht, planning en begroting.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van alle informatie, materialen, teksten, afbeeldingen, feedback, inloggegevens en overige gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de opdracht.

Indien opdrachtgever benodigde informatie of medewerking niet tijdig aanlevert, is opdrachtnemer gerechtigd de planning, opleverdatum en/of doorlooptijd aan te passen. Eventuele vertraging die hierdoor ontstaat komt voor rekening en risico van opdrachtgever.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten, vertragingen of onvolledigheden die voortvloeien uit onjuiste, onvolledige of te laat aangeleverde informatie of materialen van opdrachtgever.

#### **5. Wijzigingen en meerwerk**

Wijzigingen in de opdracht nadat deze is verstrekt, dienen tijdig en schriftelijk of per e-mail aan opdrachtnemer te worden meegedeeld.

Indien de gewenste wijzigingen buiten de overeengekomen opdracht vallen, is sprake van meerwerk. Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na akkoord van opdrachtgever en kan afzonderlijk worden gefactureerd tegen het op dat moment geldende uurtarief van opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Onder meerwerk vallen onder meer aanvullende pagina's, extra functionaliteiten, aanvullende correctierondes, spoedwerkzaamheden, tekstuele uitbreidingen, extra advies, technische aanpassingen, aanvullende SEO- of GEO-werkzaamheden en werkzaamheden die ontstaan door gewijzigde wensen of instructies van opdrachtgever.

Wijzigingen of meerwerk kunnen gevolgen hebben voor de overeengekomen planning, doorlooptijd en opleverdatum.

## **6. Revisie en feedback**

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is bij een websiteproject één revisieronde inbegrepen.

Onder een revisieronde wordt verstaan: één gebundelde ronde waarin opdrachtgever maximaal 8 kleine aanpassingen aan de website of het ontwerp kan doorgeven. Hierbij valt te denken aan het wijzigen van een afbeelding, het aanpassen van een kleur, het wijzigen van een lettertype, het aanpassen van een buttontekst of het doorvoeren van beperkte tekstuele wijzigingen.

Een revisieronde omvat geen volledige herziening van het ontwerp, nieuwe pagina's, nieuwe functionaliteiten, structurele wijzigingen in de opbouw, herschrijven van grote hoeveelheden tekst, wijzigingen in de strategie of wijzigingen die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen.

Feedback dient zoveel mogelijk gebundeld, duidelijk en schriftelijk te worden aangeleverd. Verspreide feedback in meerdere losse berichten kan door opdrachtnemer worden samengevoegd tot één revisieronde.

Indien meer dan één revisieronde nodig is of indien de gewenste wijzigingen buiten de overeengekomen opdracht vallen, is opdrachtnemer gerechtigd deze werkzaamheden als meerwerk te factureren.

## **7. Oplevering en goedkeuring**

Opdrachtnemer levert het werk op de overeengekomen wijze op, bijvoorbeeld via een previewlink, testomgeving, conceptversie, gedeelde bestanden of publicatie binnen Wix.

Opdrachtgever dient het opgeleverde werk zorgvuldig te controleren en eventuele opmerkingen, gebreken of gewenste aanpassingen binnen 14 dagen na oplevering schriftelijk of per e-mail aan opdrachtnemer door te geven.

Indien opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt het opgeleverde werk geacht te zijn goedgekeurd.

Goedkeuring van een concept, ontwerp, tekst, websiteversie, proefversie of drukbestand betekent dat opdrachtgever akkoord is met de inhoud, vormgeving, spelling, functionaliteit en overige zichtbare onderdelen van het betreffende werk.

Na goedkeuring of ingebruikname van het werk is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor zichtbare fouten, onjuistheden of gebreken die opdrachtgever redelijkerwijs bij controle had kunnen ontdekken.

Niet-tijdige levering geeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, ontbinding van de overeenkomst of opschorting van enige betalingsverplichting, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van opdrachtnemer.

## **8. Betaling**

Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Indien opdrachtgever niet binnen de overeengekomen betalingstermijn betaalt, is opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag.

Alle redelijke buitengerechtigde en gerechtelijke kosten die opdrachtnemer maakt ter verkrijging van betaling komen voor rekening van opdrachtgever, voor zover wettelijk toegestaan. Hieronder vallen onder meer kosten voor juridische bijstand, incassobureaus, deurwaarders, griffierechten en proceskosten.

Indien opdrachtgever niet tijdig betaalt, is opdrachtnemer gerechtigd haar werkzaamheden, leveringen, publicaties, overdrachten en/of verdere dienstverlening op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen of hierover schriftelijk passende afspraken zijn gemaakt.

Voor het maken van een nieuwe website hanteert opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, een aanbetaling van 50% van het totale overeengekomen opdrachtbedrag. Het resterende bedrag dient volledig te zijn voldaan vóór definitieve oplevering, publicatie, overdracht, livegang of ingebruikname van de website.

Opdrachtnemer is gerechtigd om de definitieve oplevering, publicatie, overdracht, livegang, overdracht van bestanden, overdracht van beheerrechten en/of het verlenen van gebruiksrechten op te schorten zolang het volledig verschuldigde bedrag niet is voldaan.

Voor werkzaamheden aan een reeds bestaande website kan opdrachtnemer betaling vooraf of betaling per fase verlangen. Werkzaamheden worden per fase, onderdeel of offertepost ingepland en uitgevoerd na ontvangst van de daarvoor overeengekomen betaling, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Bij kleinere opdrachten of offerteonderdelen tot € 300,- exclusief btw kan opdrachtnemer volledige vooruitbetaling verlangen.

Werkzaamheden die buiten de overeengekomen offerte of opdracht vallen, waaronder aanvullende wijzigingen, uitbreidingen, extra correctierondes, spoedwerkzaamheden of aanvullende ondersteuning, worden uitsluitend uitgevoerd na akkoord van opdrachtgever en kunnen worden gefactureerd tegen het op dat moment geldende uurtarief van opdrachtnemer.

Een klacht over een factuur schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

## **9. Tussentijdse opzegging, opschorting en beëindiging**

Indien opdrachtgever de opdracht tussentijds opzegt, heeft opdrachtnemer recht op betaling van alle tot dat moment verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en reeds ingeplande of voorbereide werkzaamheden die redelijkerwijs aan de opdracht kunnen worden toegerekend.

Indien na akkoord op de offerte een eerste concept, ontwerpvoorstel, websitestructuur, strategie, contentvoorstel, zoekwoordenonderzoek, SEO-advies of andere inhoudelijke eerste uitwerking is opgeleverd of besproken, blijft opdrachtgever bij tussentijdse opzegging gehouden tot betaling van het overeengekomen honorarium voor het reeds gestarte traject of, indien dat redelijker is, een naar verhouding redelijk deel daarvan. Daarbij wordt rekening gehouden met de reeds verrichte werkzaamheden, gereserveerde tijd, gemaakte kosten, voorbereidingen en het stadium waarin de opdracht zich bevindt.

Bij uitblijven van betaling, het niet tijdig aanleveren van benodigde informatie, teksten, afbeeldingen, toegang tot systemen, feedback of akkoord, of andere omstandigheden die de uitvoering van de opdracht belemmeren, is opdrachtnemer gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten totdat de belemmering is weggenomen of hierover schriftelijk passende afspraken zijn gemaakt.

Indien opdrachtgever ondanks verzoek daartoe niet of onvoldoende meewerkt aan de uitvoering van de opdracht, is opdrachtnemer gerechtigd de planning, opleverdatum en/of doorlooptijd eenzijdig aan te

passen. Eventuele gevolgen van vertraging door opdrachtgever komen voor rekening en risico van opdrachtgever.

Opdrachtnemer is gerechtigd de opdracht tussentijds te beëindigen indien voortzetting redelijkerwijs niet meer van haar kan worden verwacht. Daarvan kan onder meer sprake zijn bij betalingsachterstand, structureel uitblijvende medewerking, aanhoudende discussie over eerder gemaakte afspraken, herhaald respectloos of intimiderend gedrag, onredelijke eisen, verlies van vertrouwen in een werkbare samenwerking of een anderszins ernstig verstoorde werkrelatie.

Bij tussentijdse beëindiging door opdrachtnemer wegens een aan opdrachtgever toe te rekenen omstandigheid, blijft opdrachtgever gehouden tot betaling van alle tot dat moment verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten, gereserveerde tijd en overige bedragen die op grond van de overeenkomst, offerte of deze algemene voorwaarden verschuldigd zijn.

Opschorting of beëindiging door opdrachtnemer laat het recht op betaling van reeds verrichte werkzaamheden, schadevergoeding en overige wettelijke of contractuele rechten onverlet.

## **10. Intellectuele eigendom, aangeleverd materiaal en gebruiksrechten**

Alle door opdrachtgever aan opdrachtnemer aangeleverde teksten, foto's, logo's, huisstijlelementen, afbeeldingen, video's, documenten en overige materialen blijven eigendom van opdrachtgever of diens licentiegevers.

Opdrachtgever garandeert dat hij gerechtigd is om de aangeleverde materialen aan opdrachtnemer ter beschikking te stellen en dat het gebruik daarvan geen inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder auteursrechten, merkrechten, portretrechten, databankrechten of andere intellectuele eigendomsrechten.

Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer volledig voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van door opdrachtgever aangeleverde materialen, informatie of instructies.

Alle rechten van intellectuele eigendom op door opdrachtnemer ontwikkelde of aangeleverde ontwerpen, teksten, concepten, websitestructuren, adviezen, SEO-analyses, GEO-analyses, zoekwoordenonderzoeken, content, visuele elementen, technische inrichtingen en overige materialen blijven bij opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Opdrachtgever mag de door opdrachtnemer opgeleverde materialen gebruiken nadat alle verschuldigde bedragen volledig zijn betaald. Dit gebruiksrecht is niet-exclusief en niet-overdraagbaar en geldt alleen voor het doel waarvoor de materialen zijn ontwikkeld, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Zolang volledige betaling niet heeft plaatsgevonden, is opdrachtgever niet gerechtigd de door opdrachtnemer ontwikkelde of aangeleverde materialen te gebruiken, te publiceren, te veelevoudigen, aan derden te verstrekken, over te dragen of op andere wijze in gebruik te nemen, tenzij opdrachtnemer hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven.

Overdracht van auteursrechten of andere intellectuele eigendomsrechten vindt uitsluitend plaats indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

Opdrachtnemer behoudt het recht om algemene kennis, ervaring, werkwijzen, ideeën en inzichten die tijdens de uitvoering van de opdracht zijn opgedaan ook voor andere opdrachten te gebruiken, voor zover daarbij geen vertrouwelijke informatie van opdrachtgever wordt gedeeld.

Indien opdrachtgever materialen, ontwerpen, teksten, websites of andere resultaten van de opdracht gebruikt zonder volledige betaling of zonder toestemming van opdrachtnemer, is opdrachtnemer gerechtigd het gebruik daarvan te laten staken en vergoeding te verlangen van de geleden schade en gemaakte kosten.

## **11. Portfolio en promotie**

Opdrachtnemer is gerechtigd om de naam van opdrachtgever, het logo van opdrachtgever en het uitgevoerde werk te gebruiken als referentie in haar portfolio, op haar website, op socialmediakanalen en in commerciële uitingen, tenzij opdrachtgever hiertegen vooraf schriftelijk bezwaar maakt of partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Opdrachtnemer zal hierbij geen vertrouwelijke informatie van opdrachtgever openbaar maken.

Indien sprake is van een opdracht met een vertrouwelijk karakter, kan opdrachtgever dit vooraf schriftelijk melden. Partijen maken dan nadere afspraken over eventueel portfoliogebruik.

## **12. Techniek, hosting, externe platforms en beveiliging**

De dienstverlening van opdrachtnemer richt zich, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, op het ontwerpen, bouwen en optimaliseren van websites binnen het platform Wix.

Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de technische werking, hosting, beveiliging, beschikbaarheid, updates, storings, prijswijzigingen, beleidswijzigingen of functionaliteiten van Wix, Google, socialmediaplatforms, plug-ins, apps, betaalproviders, domeinregistrars, e-maildiensten of andere externe platforms en dienstverleners.

De verantwoordelijkheid voor hosting, domeinnamen, abonnementen, licenties, betaalproviders, e-mailaccounts, beveiligingsinstellingen en overige externe diensten ligt bij opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Opdrachtnemer verricht geen technische ontwikkeling of onderhoud buiten het Wix-platform, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Storingen, beveiligingsproblemen, dataverlies, verminderde beschikbaarheid of andere technische gebreken die voortvloeien uit externe platforms of door opdrachtgever gebruikte systemen vallen buiten de aansprakelijkheid van opdrachtnemer.

Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheren van inloggegevens, toegangsrechten en accountbeveiliging, waaronder het gebruik van sterke wachtwoorden en tweestapsverificatie waar mogelijk.

## **13. SEO- en GEO-optimalisatie**

Opdrachtnemer kan werkzaamheden verrichten op het gebied van SEO-optimalisatie en GEO-optimalisatie, waaronder wordt verstaan: werkzaamheden gericht op het verbeteren van de vindbaarheid, begrijpelijkheid en zichtbaarheid van websites in zoekmachines en AI-gestuurde zoekomgevingen, zoals AI-tools en answer engines.

Hoewel SEO- en GEO-optimalisatie kunnen bijdragen aan betere online zichtbaarheid, garandeert opdrachtnemer geen specifieke posities in zoekmachines, vermeldingen in AI-tools, rankings, bezoekersaantallen, leads, omzet of andere commerciële resultaten.

Zoekmachines, AI-tools en externe platforms hanteren eigen algoritmes, richtlijnen en systemen waarop opdrachtnemer geen invloed heeft. Wijzigingen in deze algoritmes, richtlijnen of systemen vallen buiten de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.

Een hogere positie in zoekresultaten en zichtbaarheid in AI-tools vereist doorgaans een brede en doorlopende inspanning. Dit kan onder meer bestaan uit structureel contentbeheer, technische optimalisatie, socialmedia-activiteit, autoriteitsopbouw, linkbuilding, reputatieopbouw en consistente externe vermeldingen.

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, omvat een SEO- of GEO-opdracht geen doorlopend contentbeheer, linkbuilding, socialmedia-activiteiten, reputatiemanagement, advertentiebeheer of monitoring na oplevering.

Het al dan niet uitvoeren van aanvullende acties door opdrachtgever of derden laat onverlet dat opdrachtnemer geen resultaatgarantie geeft en niet aansprakelijk is voor het uitblijven van gewenste SEO-, GEO-, marketing- of commerciële resultaten.

## **14. Drukwerk**

Opdrachtnemer kan ontwerpen maken voor onder meer logo's, flyers, visitekaartjes en andere grafische uitingen.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het controleren van alle bestanden voordat deze worden gedrukt, gepubliceerd of op andere wijze in gebruik worden genomen.

Na akkoord van opdrachtgever op een ontwerp, proefbestand of drukbestand is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor fouten, onjuistheden, typefouten, kleurafwijkingen, formaatverschillen of andere gebreken die opdrachtgever redelijkerwijs vooraf had kunnen constateren.

Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor fouten, afwijkingen of tekortkomingen van drukkerijen of andere externe leveranciers.

Bij drukwerk kunnen kleurafwijkingen ontstaan ten opzichte van beeldschermweergave, eerder geleverd drukwerk of drukwerk dat elders is besteld. Geringe kleurafwijkingen geven geen recht op schadevergoeding, herstel of ontbinding.

## **15. Uitbesteding van werkzaamheden**

Opdrachtnemer is gerechtigd werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan zorgvuldig geselecteerde derden, indien dit naar het oordeel van opdrachtnemer wenselijk is voor een goede uitvoering van de opdracht.

Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de overeenkomst, tenzij sprake is van fouten of tekortkomingen van derden die door of namens opdrachtgever zijn ingeschakeld.

Indien voor de uitvoering van de opdracht specifieke externe kosten nodig zijn, zoals kosten voor fotografie, vertaling, licenties, plug-ins, apps, betaalproviders, hosting, domeinen, drukwerk of andere externe diensten, komen deze kosten voor rekening van opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

## **16. Zorgplicht en geheimhouding**

Opdrachtnemer zal bij het verrichten van de werkzaamheden de zorgvuldigheid betrachten die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam opdrachtnemer mag worden verwacht.

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar verkrijgen.

Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit uitdrukkelijk is medegedeeld of indien dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die openbaar is, die al rechtmatig bekend was bij de ontvangende partij, die onafhankelijk is ontwikkeld zonder gebruik van vertrouwelijke informatie of die op grond van wet- of regelgeving moet worden verstrekt.

Deze geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de overeenkomst bestaan.

## **17. Persoonsgegevens en AVG**

Indien opdrachtnemer in het kader van de opdracht persoonsgegevens verwerkt, doen partijen dit in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van de persoonsgegevens die aan opdrachtnemer worden verstrekt en voor de verwerking van persoonsgegevens via de website, formulieren, nieuwsbrieven, analytics, advertentietools, klantaccounts en overige systemen van opdrachtgever.

Indien opdrachtnemer in het kader van de opdracht of na oplevering toegang krijgt tot persoonsgegevens van klanten, leads, websitebezoekers of andere betrokkenen van opdrachtgever, bijvoorbeeld via Wix Forms, Wix Inbox, Wix CRM, Wix Bookings, Wix Stores of vergelijkbare systemen, kan sprake zijn van een verwerkersrelatie. Opdrachtnemer verwerkt deze persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de opdracht, beheer-, onderhouds- of wijzigingswerkzaamheden en niet voor eigen doeleinden. Indien wettelijk vereist of redelijkerwijs nodig, sluiten partijen hiervoor een afzonderlijke verwerkersovereenkomst.

Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het toekennen, beheren en intrekken van toegangsrechten tot de website en gekoppelde systemen. Opdrachtnemer zal de toegang tot persoonsgegevens beperken tot wat redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden.

Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan wettelijke verplichtingen rond privacy, cookies, cookie banners, privacyverklaringen, verwerkersovereenkomsten met externe platforms en het verkrijgen van geldige toestemming van bezoekers of klanten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor boetes, claims of schade die voortvloeien uit het ontbreken van een correcte privacyverklaring, cookieverklaring, toestemming, verwerkersovereenkomst of andere AVG-verplichting van opdrachtgever, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van opdrachtnemer.

## 18. Aansprakelijkheid

Oprachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer in de uitvoering van de overeenkomst.

Oprachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door:

- onjuiste, onvolledige of te laat aangeleverde informatie of materialen van opdrachtgever;
- fouten of tekortkomingen van door of namens opdrachtgever ingeschakelde derden;
- fouten of tekortkomingen van externe platforms, waaronder Wix, Google, socialmediaplatforms, betaalproviders, domeinregistrars, hostingpartijen, plug-ins, apps of andere externe diensten;
- wijzigingen die opdrachtgever zelf aanbrengt aan de website, teksten, instellingen, formulieren, koppelingen, SEO-instellingen of andere onderdelen;
- het gebruik van door opdrachtgever goedgekeurde ontwerpen, teksten, proefversies, drukbestanden of websiteversies;
- de inhoud van de website, socialmediakanalen, advertenties, nieuwsbrieven, drukwerk of andere uitingen van opdrachtgever;
- beveiligingsincidenten, datalekken, hacks, storingen of uitval bij externe platforms of systemen waarop opdrachtnemer geen invloed heeft;
- het niet behalen van gewenste SEO-, GEO-, marketing-, verkoop- of omzetresultaten.

Oprachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gederfde omzet, gemiste besparingen, verminderde goodwill, reputatieschade, bedrijfsschade, bedrijfsstagnatie, productieschade, arbeidskosten, kosten van derden, boetes of claims van derden, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van opdrachtnemer.

Indien en voor zover opdrachtnemer aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer wordt uitgekeerd.

Indien de verzekeraar om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot maximaal het bedrag dat opdrachtgever voor de betreffende opdracht aan opdrachtnemer heeft betaald, met een maximum van € 2.500,00, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer vervalt indien opdrachtgever niet binnen 8 dagen nadat hij de schade of het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, schriftelijk en gemotiveerd melding maakt bij opdrachtnemer.

De beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer.

## 19. Klachten

Oprachtgever dient klachten over de uitvoering van de werkzaamheden, zichtbare gebreken of onjuistheden binnen 8 dagen na levering of ontdekking schriftelijk en gemotiveerd aan opdrachtnemer te melden.

Klachten over facturen dienen binnen 8 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd bij opdrachtnemer te worden ingediend.

Na verloop van deze termijnen worden klachten niet meer in behandeling genomen, tenzij opdrachtgever aantoont dat hij redelijkerwijs niet eerder kon klagen.

Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

Oprachtnemer dient in de gelegenheid te worden gesteld om een gegronde klacht binnen een redelijke termijn te herstellen.

## **20. Overmacht**

Oprachtnemer is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe wordt verhinderd door overmacht.

Onder overmacht wordt onder meer verstaan: storingen bij externe platforms of leveranciers, internetstoringen, hostingproblemen, ziekte, arbeidsongeschiktheid, overheidsmaatregelen, cyberincidenten, stroomstoringen, technische problemen, brand, diefstal, verlies van data buiten de schuld van opdrachtnemer, pandemieën en andere omstandigheden waarop opdrachtnemer redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.

Indien de overmachtssituatie langer dan 30 dagen duurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen. Opdrachtgever blijft in dat geval gehouden tot betaling van de werkzaamheden die tot dat moment zijn verricht en de kosten die reeds zijn gemaakt.

## **21. Geschillen en toepasselijk recht**

Op alle overeenkomsten, offertes, facturen en werkzaamheden van opdrachtnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Partijen zullen zich inspannen om geschillen eerst in onderling overleg op te lossen.

Claims tegen opdrachtnemer die verband houden met vermeende aansprakelijkheid van opdrachtnemer dienen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 maand nadat opdrachtgever bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de vermeende schade, schriftelijk en onderbouwd bij opdrachtnemer te worden ingediend.

Eventuele rechtsvorderingen tegen opdrachtnemer dienen uiterlijk binnen één jaar na de schriftelijke klachtmelding aanhangig te zijn gemaakt bij de bevoegde rechter. Na het verstrijken van deze termijn vervalt het recht van opdrachtgever om een vordering in te stellen, voor zover wettelijk toegestaan.

Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtnemer is gevestigd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.