

## Algemene voorwaarden

### Artikel 1: Definities

- 1.1 "Opdrachtgever": iedere (rechts) persoon die met Conversion Stream een overeenkomst heeft afgesloten, respectievelijk wenst af te sluiten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen.
- 1.2 "Opdrachtnemer": Conversion Stream.

### Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die betrekking hebben op door Opdrachtnemer aangeboden diensten.
- 2.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten voor de uitvoering waarvan Opdrachtnemer derden inschakelt.
- 2.3 De toepasselijkheid van de door Opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Opdrachtnemer heeft 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.
- 2.5 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.

### Artikel 3: Aanbieding

- 3.1 Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij - en dan slechts voor zover - door Opdrachtnemer schriftelijk anders is vermeld.
- 3.2 Alle aanbiedingen zijn geldig gedurende 1 maand, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 1 maand wordt bevestigd. Indien de aanvaarding na 1 maand plaatsvindt, heeft de Opdrachtnemer het recht de uitvoeringstermijn of veranderde bedragen aan te passen. De prijzen in de genoemde aanbiedingen (en offertes) zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. De gehanteerde prijzen worden periodiek (in beginsel per 1 januari en of 1 juli) herzien aan de hand van loon en prijsontwikkelingen.

### 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 goedgekeurde 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, werkzaamheden, testen, besprekingen en of uitvoeringen die plaatsvinden op verzoek van de Opdrachtgever, in rekening te brengen.

#### **Artikel 5: Uitvoering**

5.1 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 te verrichten. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat met de werkzaamheden steeds het door Opdrachtgever gewenste resultaat bereikt wordt.

5.2 Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door werkzaamheden die door deze derden zijn verricht.

5.3 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.

5.4 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.

#### **Artikel 6: Voltooiing**

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

#### **Artikel 7: Rapportering**

7.1 De rapportering vindt plaats conform projectvoorstel, offerte of overeenkomst. Indien de onderzoeksopzet of overeenkomst geen wijze van rapporteren is gespecificeerd, geschiedt rapportering in het Nederlands en volgens de normen van goed vakmanschap. Indien geen rapporteringsmedium is afgesproken, bepaalt Opdrachtnemer het medium dat hiervoor wordt gebruikt.

#### **Artikel 8: Wijziging**

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

8.2 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.

8.3 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.

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

8.5 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.

#### **Artikel 9: Geheimhouding**

9.1 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 vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

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

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

#### **Artikel 10: Exclusiviteit**

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.

#### **Artikel 11: Intellectuele eigendom**

11.1 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.

11.2 Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals (digitale) rapporten, monitors, checklisten, adviezen, templates, sales guides, 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 verveelvoudiging voortvloeit uit de aard of het doel van de overeenkomst met Opdrachtnemer.

11.3 Alle door Opdrachtnemer geleverde stukken ter vervulling van de opdracht mogen door Opdrachtgever alleen gebruikt worden voor het vastgestelde doel van de opdracht. Na afloop of opzegging van het contract is Opdrachtgever verplicht geleverde geoptimaliseerde pagina's van haar website te verwijderen.

11.4 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.

11.5 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 12: Contractsduur en opzegging**

12.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

12.2 Een overeenkomst voor bepaalde tijd is niet tussentijds opzegbaar.

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

12.4 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, dan wel aan Opdrachtgever surséance van betaling is verleend;
- b) Opdrachtgever in verzuim is bij de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst.

#### **Artikel 13: Honorarium**

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

13.2 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.

13.3 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, assurantieprijzen 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 14: Betalingstermijn**

14.1 Betaling dient te geschieden binnen 28 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.

14.2 Na het verstrijken van deze fatale betalingstermijn van 28 dagen na de factuurdatum is de Opdrachtgever zonder dat verdere sommatie nodig is in verzuim; de Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.

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

14.4 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 vermeldt de Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

#### **Artikel 15: Incassokosten**

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

## **Artikel 16: Aansprakelijkheid**

16.1 Opdrachtnemer is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever, bijvoorbeeld voor schade ontstaan door:

- a) fouten in door Opdrachtnemer verstrekte adviezen, materialen en/of geautomatiseerde bestanden;
- b) Opdrachtgever verstrekte teksten, afbeeldingen of andere gegevens c.q. onrechtmatig gebruik daarvan door Opdrachtgever;
- c) inhoud van advertenties of publicaties van andere Opdrachtgevers of auteurs in dezelfde of een andere editie, rubriek en/of elders in de elektronische servicedienst, welke afbreuk mocht doen aan het door Opdrachtgever beoogde doel van zijn of haar publicatie;
- d) het niet opvolgen door Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer verstrekte adviezen;
- e) het ongeoorloofd zijn van de door Opdrachtnemer aangeboden diensten of de wijze waarop de diensten door Opdrachtnemer worden verleend;
- f) storingen in de elektronische dienstverleningen van Opdrachtnemer en van derden, zoals providers, netwerkexploitanten of andere telecommunicatienetten.
- g) eventuele inbreuken op merkrechten, handelsnaamrechten, auteursrechten of andere intellectuele eigendomsrechten of daaraan aanverwante rechten, welke inbreuken het gevolg zijn van door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever uitgevoerde diensten die Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever uitvoert. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer, zowel in als buiten rechte, volledig tegen alle eventuele claims en aanspraken van derden inhoudende dat Opdrachtnemer inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden dan wel zich schuldig maakt aan misleidende of ongeoorloofde reclame of anderszins onrechtmatig handelen. Opdrachtgever zal het verweer tegen de claims en aanspraken op zich nemen en vergoedt alle door Opdrachtnemer in verband met deze claims en aanspraken te maken kosten alsmede alle andere schade van welke aard dan ook. Vergoeding van deze kosten en schade zal door Opdrachtgever geschieden op eerste schriftelijk gespecificeerd verzoek van Opdrachtnemer.
- h) schade die ontstaan is bij Opdrachtgever naar aanleiding van gewijzigde regelgeving van of voorwaardes gesteld door Nederlandse of buitenlandse zoekdiensten.

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

16.3 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.

16.4 Schade waarvoor Opdrachtnemer op grond van het vorige lid aansprakelijk is, komt slechts voor vergoeding in aanmerking, indien Opdrachtgever deze binnen 30 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.

16.5 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 30 dagen na het ontstaan van de schade, op verval van iedere aanspraak.

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

#### **Artikel 17: Overmacht**

17.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk in geval van overmacht. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht valt in ieder geval: staking, bovenmatig ziekteverzuim van het personeel, een (tijdelijk) tekort van personeel, brand, bedrijfs- en technische storingen binnen het kantoor of bij de door Opdrachtnemer ingeschakelde externe partijen, het ter onzer beoordeling niet beschikken over voldoende gegevens van of het verstrekken van onjuiste gegevens, dan wel het ontbreken van voldoende medewerking door Opdrachtgever.

17.2 In geval van overmacht is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) als ontbonden te beschouwen c.q. te ontbinden, dan wel de (plaatsings)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.

17.3 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 18: Specifieke bepalingen omtrent Search Engine Marketing (SEM)**

18.1 Betreffende het product Search Engine Marketing (SEM) behoudt Opdrachtnemer zich de volgende rechten voor: Opdrachtnemer zal zich inspannen de opdracht uit naar beste kunnen uit te voeren. Hierbij wordt voor het product Search Engine ranking gestreefd naar een goede kwalitatieve vermelding in de meest gebruikte Nederlandse (of anderszins overeengekomen) zoekmachines. Opdrachtnemer heeft voor de absolute score een inspanningsverplichting en er zal indien mogelijk naar een top 40 positie worden gestreefd. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor hiervan af te wijken indien er sprake is van moeilijk te positioneren woorden, spam van derden, niet indexeren door de zoekmachine(s), afwijzing of niet indexeren van de URL door de zoekmachine vanwege technische aspecten of specificaties van de website dan wel technische onvolkomenheden of het niet voldoen en/of opvolgen van de door opdrachtgever verstrekte adviezen. Door of vanwege Opdrachtnemer verstrekte (statistische) gegevens (indicaties) zijn telkens slechts van indicatieve aard, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Aan deze gegevens kunnen door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend. Voor alle diensten op het gebied van Search Engine Marketing geldt derhalve een inspanningsverplichting en geen prestatieverplichting.

18.2 Opdrachtnemer is in het kader van artikel 16 niet aansprakelijk voor fouten die voortvloeien uit werkzaamheden verricht door derden partijen, hierbij speciaal maar niet exclusief refererend naar Google, Yahoo! (Overture), Marktplaats en Microsoft.

#### **Artikel 19: Apparatuur/Software**

19.1 Opdrachtgever dient zelf en voor eigen risico zorg te dragen voor deugdelijke apparatuur en deugdelijke andere faciliteiten die toegang geven tot een netwerk waarop hij de door Opdrachtnemer verstrekte diensten (in bijvoorbeeld pdf en zip bestanden) kan ontvangen. Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor de vergoeding van de gemaakte communicatiekosten.

**Artikel 20: Overdracht, wijzigingen en aanvullingen van de overeenkomst**

20.1 Geen der partijen is gerechtigd de rechten en plichten uit deze overeenkomst over te dragen zonder schriftelijke toestemming van de wederpartij. Wijzigingen en aanvullingen op deze overeenkomst zijn slechts geldig indien tussen partijen schriftelijk overeengekomen.

**Artikel 21: Bevoegde rechter en toepasselijk recht**

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

21.2 Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomsten en verbintenissen bedoeld in het vorige lid, zullen in eerste aanleg bij uitsluiting aanhangig gemaakt worden bij de Rechtbank te Amsterdam.

**Artikel 22: Vindplaats**

Deze voorwaarden zijn na te lezen op <http://www.conversionstream.com/>.