



## **Algemene voorwaarden Clickpulse**

### **Artikel 1 Definities**

1.1 “Opdrachtgever”: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Clickpulse een overeenkomst heeft afgesloten, respectievelijk wenst af te sluiten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechts verkrijgende(n) en erfgenamen.

1.2 “Opdrachtnemer”: Clickpulse

1.3 Alle opdrachten, aanvaard door Opdrachtnemer, kunnen indien door Opdrachtnemer gewenst door een derde worden uitgevoerd. De werking van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt uitgesloten.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die betrekking hebben op door Opdrachtnemer aangeboden diensten, alsmede op alle rechtsverhoudingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

2.2. Indien er voor zover in een individuele offerte of overeenkomst van een of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden schriftelijk wordt afgeweken, blijven de bepalingen waarvan niet uitdrukkelijk is afgeweken, onverkort hun gelding behouden.

2.3 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten voor de uitvoering waarvan Opdrachtnemer derden inschakelt.

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

### **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 weergegeven. Opdrachtnemer is slechts aan het contract verbonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 1 maand wordt bevestigd. Indien de aanvaarding na 1 maand plaatsvindt, heeft 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 in geval 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 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 wordt bereikt.

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

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, tenzij anders overeengekomen. Ook in dat laatste geval is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor de gevolgen van de overschrijding van de 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 Rapportering door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever 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.

## **Artikel 9: Verantwoordelijkheid Opdrachtgever**

9.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de controle op juistheid van eventuele proeven en/of concepten, door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever samengestelde teksten, afbeeldingen of andere gegevens, of concepten of proeven daarvan 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.

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

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

## **Artikel 10: Intellectuele eigendom**

10.1 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.

10.2 Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals (digitale) rapporten, monitors, checklists, 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.

10.3 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.

10.4 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 11: Contractduur en opzegging**

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

11.2 Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de periode vermeld in het contract Na deze periode vindt er een evaluatie plaats tussen beide partijen en wordt al dan niet besloten om de overeenkomst te verlengen.

11.3 Indien de Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, welke voor hem uit de overeenkomst of uit deze algemene voorwaarden voortvloeit, voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling, beslaglegging of liquidatie van Opdrachtgever, kan Opdrachtnemer zonder enige verplichting tot schadevergoeding, onverminderd de haar verder toekomende rechten, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, dan wel de verdere uitvoering opschorten. In dat geval zijn alle vaste kosten van de resterende duur van de overeenkomst ineens, onverkort en direct verschuldigd.

11.4 Indien de behoorlijke nakoming door Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk onmogelijk is, ten gevolge van een of meerdere omstandigheden die niet voor rekening van Opdrachtnemer komen, waaronder de omstandigheden uit het vorige lid, heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn. In dat geval zijn alle vaste kosten van de resterende duur van de overeenkomst ineens, onverkort en direct verschuldigd.

#### **Artikel 12: Honorarium**

12.1 Alle prijzen en kostenramingen zijn in Euro en exclusief BTW, tenzij anders vermeld.

12.2 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, zoals medegedeeld aan Opdrachtgever, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

#### **Artikel 13: Betalingstermijn**

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

13.2 Reclameren over facturen dient de Opdrachtgever schriftelijk en binnen een termijn van acht werkdagen na factuurdatum in te dienen. Na verstrijken van deze termijn wordt de Opdrachtgever geacht de factuur te hebben geaccepteerd.

13.3 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 gelegd, zullen alle door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen geheel en onmiddellijk opeisbaar zijn, zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is.

13.4 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.

13.5 In geval van niet tijdige betaling van enig bedrag door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer komen alle daardoor aan Opdrachtnemer veroorzaakte kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, voor rekening van Opdrachtgever, die deze des verzocht onverwijld aan Opdrachtnemer zal vergoeden. 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 14 Aansprakelijkheid Opdrachtnemer**

14.1 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 schuld van Opdrachtnemer.

14.2 In dat geval is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk voor directe schade. Opdrachtnemer is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, winst- of omzetzijdering of schade veroorzaakt door hulppersonen en/of derden die Opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst heeft ingeschakeld.

14.3 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.

14.4 Indien er - met inachtneming van de vorige leden - voor Opdrachtnemer op enig moment 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, met uitzondering van de gemaakte kosten bij derden, van dat specifieke gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

14.5 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.

14.6 Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vervalt indien komt vast te staan dat Opdrachtgever enige verplichting voortvloeiend uit de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden niet is nagekomen.

14.7 Iedere klacht met betrekking tot de uitvoering of het nalaten van de uitvoering van enige opdracht dient door de Opdrachtgever bij Opdrachtnemer schriftelijk te zijn ingediend binnen veertien (14) dagen na de verschijning en/of openbaarmaking, op verval van iedere aanspraak. Opdrachtnemer zal geen beroep doen op deze termijn, als de bezwaren niet binnen deze termijn kenbaar konden zijn.

14.8 Opdrachtnemer zal zich inspannen om, een in overeenstemming met artikel 14.7 ingediende klacht, op kortst mogelijke termijn zo goed mogelijk af te handelen.

14.9 Het indienen van een klacht laat de overige verplichtingen, waaronder uitdrukkelijk begrepen de betalingsverplichtingen, van de Opdrachtgever onverlet.

#### **Artikel 15: Overmacht**

15.1 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.

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

15.3 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 16: Wijziging van de voorwaarden en tarieven**

16.1 Opdrachtnemer is gerechtigd om met voorafgaande aankondiging de tarieven ieder kalenderjaar te verhogen met maximaal 5%

16.2 Alle andere wijzigingen in tarieven dan bedoeld in artikel 16.1 treden in werking een (1) maand na de bekendmaking daarvan. Indien Opdrachtgever de wijziging niet wenst te accepteren, is deze gerechtigd vooraf de opdracht schriftelijk op te zeggen per de datum waarop de tariefswijziging in zal gaan en met inachtneming van de reguliere opzegtermijn.

16.3 Opdrachtnemer heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever in kennis te stellen van deze wijziging. Indien Opdrachtgever binnen 30 dagen na kennisgeving schriftelijk aan Opdrachtnemer te kennen geeft niet met de wijziging akkoord te gaan, zullen de laatst geldende Algemene Voorwaarden van toepassing blijven.

16.4 Indien een bepaling van de overeenkomst of de Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst of de Algemene



Voorwaarden 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 17: Overdracht, wijzigingen en aanvullingen van de overeenkomst**

17.1 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 18 Toepasselijk recht en Forumkeuze**

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

18.2 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 Amsterdam. Niettemin heeft Opdrachtnemer het recht om geschillen aan de bevoegde rechter van de woonplaats van de Opdrachtgever voor te leggen.

*Laatste wijziging algemene voorwaarden 09 oktober 2017*