

Algemene voorwaarden van Agenc Digital

Gewijzigd op 8 mei 2020

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en de totstandkoming, de inhoud en nakoming van alle tussen Agenc Digital (hierna: Agenc) en opdrachtgever te sluiten overeenkomsten. Afwijkingen hierop zijn geldig indien zij schriftelijk zijn overeengekomen. Nederlands recht is op deze overeenkomsten van toepassing.

Voor vragen over deze algemene voorwaarden:

e-mail: info@agenc.nl

telefoon: +31 6 120 11 567

adres: Talent Square 102, 5038 LX, Tilburg

Garantie

Agenc biedt garantie tot drie (3) maanden na levering van producten en diensten. Deze garantie houdt dat gebreken kosteloos worden hersteld. Indien er gebreken worden geconstateerd zal Agenc deze binnen redelijke termijn herstellen. Opdrachtgever kan de garantie niet inroepen indien:

- het inroepen van de garantie in strijd is met de redelijkheid en billijkheid die in het maatschappelijk verkeer wordt betaamd;
- de gebreken het gevolg zijn van gebruiksfouten van opdrachtgever of derden;
- opdrachtgever of derden wijzigingen in de door Agenc geleverde producten of diensten heeft aangebracht;
- gegevensverlies optreedt als gevolg van het doen of nalaten van opdrachtgever of derden.

Derde partijen

In bepaalde gevallen is Agenc afhankelijk van producten of diensten van derden, of is opdrachtgever afhankelijk van producten of diensten van derden. De kans bestaat dat bepaalde producten of diensten incompatibel zijn met de door Agenc geleverde producten of diensten. Agenc is niet verantwoordelijk voor deze incompatibiliteit en kan voor het oplossen van incompatibiliteit kosten in rekening brengen; dit valt niet onder de garantie.

Klachten en ondersteuning

Klachten dienen zo spoedig mogelijk bij Agenc gemeld te worden. Agenc zal uiterste inspanning geven bij het oplossen van eventuele klachten. Eventuele betalingsverplichtingen blijven echter door het melden van een klacht in beginsel ongewijzigd.

Duurovereenkomsten

Voor bepaalde diensten welke aan te merken zijn als duurovereenkomst, zoals SEO, SEA, Social Media campagnes of website onderhoud werkt Agenc met duurovereenkomsten waarin met opdrachtgever wordt afgesproken dat we voor een bepaalde periode een traject uitvoeren. In overleg wordt dit traject ingevuld voor een in de offerte bepaald aantal uren dat in een bepaalde periode aan het traject besteed zal worden.

Deze overeenkomsten kunnen steeds tot één maand voor het einde daarvan schriftelijk worden opgezegd. Wordt een dergelijke duurovereenkomst niet tijdig opgezegd, dan wordt zij in beginsel met een nieuwe periode van telkens drie (3) maanden automatisch verlengd, totdat deze tijdig worden opgezegd.

Cookies

Bij het gebruik dan wel de uitvoer van bepaalde diensten, waaronder Google Analytics of de verkoop van advertenties, bestaat de mogelijkheid gebruik te maken van cookies. Indien er voor opdrachtgever cookies geplaatst en/of uitgelezen worden is opdrachtgever zelf volledig verantwoordelijk voor het voldoen aan alle toepasselijke wetgeving. Agenc wordt door opdrachtgevers gevrijwaard in geval van eventuele aansprakelijkheidstellingen of sancties. Opdrachtgevers verbinden zich ertoe zich volledig te houden aan de toepasselijke wetgeving rond cookies en data-analyse, zoals o.a. opgenomen in de Telecommunicatiewet, de Wet bescherming persoonsgegevens en/of Algemene Verordening Gegevensbescherming. Indien verzocht zal opdrachtgever dit schriftelijk aantonen.

Ontwerpopdrachten

Afhankelijk van de omvang van de opdracht wordt vooraf een maximum aantal ontwerpvoorstellen en revisies overeengekomen. Indien opdrachtgever niet akkoord is met een ontwerpvoorstel, wordt in beginsel meerwerk in rekening gebracht. Indien opdrachtgever meer revisies dan in beginsel overeengekomen wenst, wordt in beginsel ook meerwerk in rekening gebracht. Opdrachtgever geeft per onderdeel van het ontwerp definitieve goedkeuring van het ontwerp. Deze definitieve goedkeuring bevat ten minste de volgende elementen:

- Een bevestiging van het definitieve ontwerp, hetgeen impliceert dat alle afzonderlijke elementen voor opdrachtgever akkoord zijn en daarmee ook opdrachtgever gezien zijn;

- Een bevestiging dat aanpassingen die na definitieve goedkeuring nog door ons verricht worden als meerwerk worden aangemerkt;

Eigendomsvoorbehoud

Op alle zaken, waaronder alle producten of diensten, die door Agenc voor opdrachtgever worden gemaakt dan wel aan opdrachtgever worden geleverd rust eigendomsvoorbehoud. Derhalve blijven alle zaken eigendom van Agenc totdat alle bedragen die opdrachtgever aan Agenc verschuldigd is volledig zijn voldaan.

Het is opdrachtgever niet toegestaan zaken die onder dit eigendomsvoorbehoud vallen op enige manier te beperken dan wel te bezwaren. Opdrachtgever is gehouden Agenc binnen zeven (7) dagen schriftelijk op de hoogte te stellen van beslag door derden, of enige andere rechten die derden op zaken die onder dit eigendomsvoorbehoud vallen willen vestigen of doen gelden.

Intellectueel eigendom

Agenc is eigenaar van alle rechten van intellectuele eigendom ('IE-rechten') die rusten of ontstaan op of rond alle geleverde producten en diensten. Wanneer de IE-rechten bij derden liggen die ons toestemming hebben verleend tot het gebruik daarvan, blijven die IE-rechten ten alle tijden bij de betreffende derden liggen. Agenc verleent opdrachtgever een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht tot gebruik van IE-rechten op de producten en diensten. Aanpassing of gebruik op andere wijze dan overeengekomen van geleverde producten en/of diensten of derden daartoe in staat stellen is niet toegestaan. Indien dit zonder voorafgaande toestemming van Agenc gebeurt, heeft Agenc recht op vergoeding van tenminste drie (3) maal het reguliere tarief dat hiervoor staat. Hetgeen geen afbreuk doet aan eventuele andere rechten, waarop het recht op schadevergoeding als gevolg van dit gebruik.

Vertrouwelijke informatie (NDA)

Partijen nemen zoveel mogelijk voorzorgsmaatregelen om vertrouwelijke informatie geheim te houden. Opdrachtgever kan Agenc desgewenst verzoeken een non-disclosure agreement te ondertekenen.

Aanbiedingen en offertes

Alle offertes van Agenc zijn vrijblijvend en maximaal vier weken geldig. Offertes zijn bindend indien deze schriftelijk tot stand zijn gekomen. Indien Agenc naar aanleiding van een offerte een betaling van de opdrachtgever ontvangt, wordt dit gezien als een aanvaarding van de offerte, tenzij de opdrachtgever dan wel Agenc zulks binnen 48 uur vanaf de eerste betaling betreffende die opdracht kenbaar maakt.

Tarieven en betalingsvoorwaarden

Overeenkomsten worden enkel door Agenc gesloten indien vooraf een vast (uur)tarief, dan wel een vaste prijs, is afgesproken. Gemaakte afspraken hieromtrent gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten van opdrachtgever.

Door Agenc gebruikte tarieven zijn altijd exclusief BTW, tenzij anders gespecificeerd.

Door Agenc gehanteerde uurtarieven kunnen jaarlijks door haar in januari opnieuw worden vastgesteld.

Vaste prijs

Agenc is, indien een vaste prijs is overeengekomen, niet gehouden werkzaamheden te verrichten alvorens een voorschotnota van 40% van de afgesproken prijs is betaald. Afhankelijk van de voortgang kan opnieuw een nota worden opgesteld. Voorafgaand aan oplevering dient het volledige bedrag voor het project te worden voldaan.

Duurovereenkomst

Indien een duurovereenkomst is overeengekomen worden maandelijkse kosten steeds aan het begin van iedere kalendermaand bij opdrachtgevers in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.

Derden

Bij gebruik van producten of diensten van derden kunnen de kosten daarvan vooraf bij opdrachtgever in rekening worden gebracht. Deze kosten dienen vooraf volledig door opdrachtgever te worden voldaan.

Betalingstermijn

Betaling dient volledig en uiterlijk binnen veertien (14) dagen na factuurdatum plaats te vinden. Het verrekenen van door Agenc gefactureerde bedragen is niet toegestaan. Bij overschrijding van de betalingstermijn, zijnde veertien (14) dagen, is opdrachtgever automatisch en zonder ingebrekestelling in verzuim. Vanaf dat moment zal er wettelijke rente over het openstaande bedrag betaald moeten worden. Alle kosten als gevolg van het te laat of niet verkrijgen van betaling door opdrachtgever komen voor rekening van opdrachtgever. Incassokosten bedragen altijd minimaal 10% van het totale factuurbedrag met een minimum van €170,00 (honderdzeventig euro) exclusief BTW.

Betaling in termijnen

Indien opdrachtgever in termijnen betaald kan Agenc de diensten of de te leveren producten (tijdelijk) opschorten. Agenc kan opdrachtgever in een dergelijk geval de toegang tot of beschikking over bepaalde diensten en/of producten ontzeggen, hetgeen Agenc pas dan zal

opheffen wanneer partijen in overleg zijn getreden over het vervolg en daarover afspraken zijn gemaakt.

Verplichtingen opdrachtgever

Wanneer Agenc een opdracht uitvoert dient opdrachtgever Agenc:

- Alle benodigde gegevens en informatie tijdig te verstrekken;
- Volledige medewerking te verlenen;
- Expliciet gegeven aanwijzingen op te volgen;
- Toegang tot relevante producten, diensten, of accounts te verlenen (zoals CRM-systemen, Google Analytics, etc.);
- Volledig en schriftelijk op de hoogte te stellen van voor uitvoering van de opdracht relevant regelgeving.

Opzegging

Indien Agenc na drie (3) pogingen om schriftelijk contact op te nemen binnen minimaal twee weken geen contact met de opdrachtgever kan krijgen, heeft Agenc het recht de overeenkomst op te zeggen. De tot op dat moment aan de opdracht besteedde uren zullen in een dergelijk geval conform de gebruikelijk uurtarieven in rekening worden gebracht.

Indien opdrachtgever de benodigde dan wel noodzakelijke gegevens en/of informatie niet, te laat of niet volgens de afspraken aanlevert, of indien opdrachtgever zich op andere wijze niet aan haar verplichting houdt, kan Agenc de (verdere) uitvoering van de opdracht opschorten, nadat de opdrachtgever daar schriftelijk op gewezen is. Daarbij geldt een hersteltermijn van veertien (14) dagen waarin opdrachtgever alsnog de afspraken kan nakomen en/of de noodzakelijk gegevens en/of informatie kan aanleveren. Indien Agenc in verband hiermee kosten heeft moeten maken, heeft Agenc het recht deze kosten tegen haar gebruikelijke uurtarieven in rekening te brengen.

Verstreckte gegevens

Agenc is niet verantwoordelijk voor de inhoud, juistheid, opmaak en/of oplage van enig door opdrachtgever aangeleverd materiaal.

Van Agenc kan niet worden verwacht dat zij op de hoogte is van alle binnen de branche van opdrachtgever van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Opdrachtgever vrijwaart Agenc van eventuele aansprakelijkheid alsook van enige aanspraken van derden of instanties als gevolg daarvan.

Gebruik van media

Indien via dan wel door middel van door Agenc ontwikkelde producten of diensten media, waaronder beeld en geluid, wordt verspreid, afgebeeld, of vertoond, vallen daaraan

gerelateerde kosten buiten de tarieven, prijzen en/of kosten van Agenc en deze komen ten alle tijden afzonderlijk voor rekening en risico van de opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Agenc hiervoor.

Aansprakelijkheid

Agenc is uitsluitend gehouden tot vergoeding van schade voor zover dat uit de wet voortvloeit (ex art. 6:74 BW). De door Agenc te betalen schadevergoeding kan nooit hoger zijn dan het bedrag dat Agenc voor uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, exclusief BTW. In geval van een duurovereenkomst zal een dergelijke vergoeding nooit meer zijn dan de door Agenc ontvangen vergoeding in de drie (3) maanden voorafgaand aan het moment van een eventuele tekortkoming. Dit bedrag kan nooit hoger zijn dan €2.000,- (tweeduizend euro).

Indien Agenc of een van haar medewerkers of een ondergeschikte waarvoor Agenc verantwoordelijk is zich schuldig heeft gemaakt aan een onrechtmatige daad (ex art. 6:162 BW), is Agenc alleen aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of grove schuld door Agenc. De door Agenc te betalen vergoeding kan nooit hoger zijn dan het bedrag dat Agenc voor uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, exclusief BTW. Dit bedrag kan nooit hoger zijn dan €2.000,- (tweeduizend euro).

Agenc is niet aansprakelijk voor gevolgschade, vertragingsschade, schade door gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, verlies van gegevens, schade ten gevolge van het niet halen van de leveringstermijn als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van onvoldoende medewerking op opvolgen van aanwijzingen en/of het verstrekken van verkeerde en/of onvolledige gegevens en/of informatie.

Agenc kan alleen aansprakelijk worden gesteld voor schade, indien zij daar onverwijld of in ieder geval zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, na het ontstaan van de schade daar schriftelijk van op de hoogte is gesteld.

Overmacht

Overmacht kan o.a. bestaan uit: stakingen, ziekte, brand, storingen, natuurrampen. Overmacht duidt alle niet-toerekenbare onmogelijkheden om een verplichting na te komen aan: van buiten komende oorzaken die redelijkerwijs niet voorzienbaar zijn en ervoor zorgen dat Agenc niet in staat is afspraken (volledig) na te komen.

Indien er sprake is van overmacht worden de verplichtingen van Agenc opgeschort. Indien de overmacht langer dan vier (4) weken duurt is een der partijen bevoegd de overeenkomst zonder tussenkomst van rechter te ontbinden, zonder dat een der partijen jegens de ander schadeplichtig is.

Indien door Agenc reeds werkzaamheden voor opdrachtgever heeft verricht bij het intreden van de overmacht en/of ontbinding, heeft Agenc het recht deze te factureren en is

opdrachtgever gehouden deze facturen te betalen. Deze factuur wordt in een dergelijk geval geacht voort te komen uit een op zichzelf staande overeenkomst met Agenc.

Toepasselijkheid

Indien een onderdeel van de voorwaarden nietig mocht blijken of vernietigd wordt of zou worden, blijven alle andere onderdelen onverminderd van kracht. Partijen treden in overleg met als doel het opstellen van een vervangende bepaling met als uitgangspunt dat het doel en de strekking van de vervallende onderdeel zoveel mogelijk wordt meegenomen.

Deze voorwaarden kunnen op ieder gewenst moment en zonder dit vooraf te hoeven aankondigen aangepast of aangevuld worden. Wijzigingen worden aan de relevante partijen schriftelijk of per e-mail bekendgemaakt en treden na dertig (30) dagen in werking. Indien opdrachtgever de wijziging niet wil accepteren kan zij de overeenkomst opzeggen tot op het moment dat de nieuwe voorwaarden in werking treden. Opzeggingen dienen schriftelijk (per e-mail) te doen plaatsvinden.