



# ALGEMENE VOORWAARDEN

# Algemene Voorwaarden Conversie Marketeers

## Artikel 1. Definities

---

- 1.1. Dienstverlener: het bedrijf Conversie Marketeers, gevestigd te Deventer en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer *58782494*.
- 1.2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Dienstverlener een overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Dienstverlener een offerte daartoe heeft uitgebracht.
- 1.3. Algemene Voorwaarden: de bepalingen uit het onderhavige document.
- 1.4. Dienst: de stappen van het inventariseren, adviseren, opzetten en onderhouden van online marketingactiviteiten ten behoeve van Opdrachtgever.
- 1.5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Dienstverlener en Opdrachtgever krachtens welke Dienstverlener de Dienst zal uitvoeren.

## Artikel 2. Offerte, aanbod en aanvaarding

---

- 2.1. Dienstverlener zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag voor de Dienst verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend.
- 2.2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot dertig dagen na verzending door Dienstverlener, tenzij anders aangegeven in de offerte.
- 2.3. Dienstverlener kan niet aan zijn aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de Opdrachtgever, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbidding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 2.4. Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de aanbidding en/of offerte opgenomen aanbod dan is Dienstverlener daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Dienstverlener anders aangeeft.
- 2.5. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Dienstverlener het recht de prijzen hierop aan te passen.
- 2.6. Uitsluitend door schriftelijke aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever komt de Overeenkomst tot stand. Indien Opdrachtgever dit nalaat, maar er desondanks mee instemt, of althans die indruk wekt, dat Dienstverlener werk verricht in het kader van de Overeenkomst, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd.
- 2.7. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere Algemene voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.8. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Dienstverlener alleen bindend indien en voor zover deze door Dienstverlener uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

### Artikel 3. Uitvoering van de Dienst

---

3.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Dienstverlener zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

3.2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Dienstverlener dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.

3.3. Opdrachtgever machtigt Dienstverlener hierbij om in haar naam accounts aan te maken bij zoekmachines en om alle daarbij benodigde gegevens van Opdrachtgever te mogen opgeven.

3.4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Dienstverlener het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

3.5 De toepassing van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

3.6. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Dienstverlener aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Dienstverlener worden verstrekt.

3.7. Op verzoek van Dienstverlener zal Opdrachtgever codes en programmatuur zoals Google Analytics toevoegen aan haar website teneinde Dienstverlener in staat te stellen de effectiviteit van de Dienst te kunnen meten.

3.8. Dienstverlener heeft het recht te leveren informatie en producten onder zich te houden en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel informatie, producten of diensten niet of slechts beperkt te leveren, indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Dienstverlener niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.

### Artikel 4. Voortgang en goedkeuring

---

4.1. Dienstverlener zal Opdrachtgever tijdens uitvoering van elke stap van de Dienst adequaat informeren over de voortgang. Na afronding van elke stap zal Dienstverlener haar bevindingen en resultaten dienaangaande presenteren aan Opdrachtgever.

4.2. Opdrachtgever dient binnen veertien dagen na presentatie de bevindingen en resultaten te evalueren en goed- dan wel af te keuren. Bevindingen en resultaten worden geacht te zijn goedgekeurd tenzij Opdrachtgever binnen deze veertien dagen aan Dienstverlener gemotiveerd mededeelt deze af te keuren. Na goedkeuring zal Dienstverlener de volgende stap uitvoeren.

4.3. In geval van afkeuring zal Dienstverlener zich inspannen om binnen tien werkdagen de oorzaak van de afkeuring te corrigeren. Na correctie heeft Opdrachtgever wederom veertien dagen om de gecorrigeerde bevindingen en resultaten te evalueren en goed- dan wel af te keuren. Gecorrigeerde bevindingen en resultaten worden geacht te zijn goedgekeurd tenzij Opdrachtgever binnen deze veertien dagen aan Dienstverlener gemotiveerd mededeelt deze af te keuren.

4.4. Indien de motivatie van afkeuring in de professionele opinie van Dienstverlener onvoldoende of onjuist is, zal Dienstverlener schriftelijk aan Opdrachtgever haar visie hierover mededelen. Indien Opdrachtgever niet binnen tien werkdagen na ontvangst van deze visie reageert, wordt zij geacht de betreffende bevindingen en resultaten alsnog te hebben goedgekeurd.

4.5. Indien Opdrachtgever de gecorrigeerde bevindingen en resultaten dan wel Dienstverleners' visie betreffende een afkeuring niet kan accepteren, is zij gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen. In dat geval is Opdrachtgever slechts een vergoeding verschuldigd voor de gemaakte uren voor de betreffende stap.

## Artikel 5. Abonnementen

---

5.1. Hetgeen bepaald in dit artikel is van toepassing op alle diensten die de Dienstverlener aanbiedt.

5.2. Opdrachtgever gaat met Dienstverlener een abonnement van zes maanden aan, tenzij anders overeengekomen. Het abonnement kan gedurende 6 maanden niet opgezegd worden.

5.3 Na afloop van het abonnement wordt het abonnement voor zes maanden stilzwijgend verlengd, tenzij de Opdrachtgever het abonnement één maand voor het afloop van het abonnement opzegt.

5.4 Na verlenging van het abonnement kunnen zowel de Dienstverlener als de Opdrachtgever de overeenkomst te allen tijde, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, opzeggen.

## Artikel 6. Onderhoud van een campagne

---

6.1. In afwijking van het vorige artikel geldt voor het onderhoud van een campagne het in dit artikel bepaalde.

6.2. Dienstverlener zal zich inspannen om de afgesproken campagnes te beheren bij de afgesproken zoekmachine(s). Dit omvat mede het koppelen van de gewenste zoektermen aan relevante pagina's op de website van Opdrachtgever, het verwijderen van slecht presterende onderdelen en het regelmatig rapporteren van de resultaten van de campagnes aan Opdrachtgever.

6.3. De kosten van de campagne(s) worden door de betreffende zoekmachine(s) direct aan Opdrachtgever gefactureerd. Opdrachtgever dient deze facturen tijdig te voldoen. Dienstverlener kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet of niet volledig functioneren van een campagne wanneer Opdrachtgever nalaat de facturen te voldoen.

## Artikel 7. Duur en opzegging

---

7.1. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Dienstverlener.

7.2. Door Dienstverlener opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Dienstverlener is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.

7.3. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7.4. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft Opdrachtgever het recht om, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen zeven dagen na de totstandkoming, tenzij Dienstverlener reeds met instemming van Opdrachtgever binnen deze periode al is begonnen met de uitvoering van de Overeenkomst.

7.5. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook zal Dienstverlener alle wachtwoorden en andere toegangsgegevens van accounts die Dienstverlener in naam van Opdrachtgever aangemaakt en/of beheerd heeft, aan Opdrachtgever afgeven. Dienstverlener kan echter niet garanderen hoe lang deze toegangsgegevens geldig blijven na opzegging, beëindiging of ontbinding van deze Overeenkomst.

7.6. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Dienstverlener het recht alle met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Dienstverlener op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

## Artikel 8. Prijzen

---

8.1. Alle prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

8.2. Alle prijzen op de website van Dienstverlener zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

8.3. Dienstverlener is gerechtigd de tarieven voor het onderhoud van de campagnes eens per zes maanden te verhogen. Dienstverlener zal Opdrachtgever hiertoe ten minste twee maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging van meer dan 10% het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

8.4. Alle voor Dienstverlener uit de overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

## Artikel 9. Betalingsvoorwaarden

---

- 9.1. Dienstverlener zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een declaratie sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze declaratie is veertien dagen na de datum van de declaratie, tenzij anders aangegeven op de declaratie of anders overeengekomen in de Overeenkomst.
- 9.2. Na het verstrijken van 14 dagen na de betalingstermijn is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande declaratiebedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Dienstverlener.
- 9.3 De Opdrachtgever is niet bevoegd op het verschuldigde enig bedrag wegens een door hem gestelde tegenvordering in mindering te brengen.
- 9.4 Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
- 9.5. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- 9.6. In bovenstaande gevallen heeft Dienstverlener voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.
- 9.7 Bij weigering of storno van de automatische incasso is de Klant verplicht de administratiekosten à € 14,95 te vergoeden. Dit betekent dat de volgende factuur of automatische incasso automatisch zal worden verhoogd met deze administratiekosten.

## Artikel 10. Incassokosten

---

- 10.1 Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. In ieder geval is de Opdrachtgever incassokosten verschuldigd.
- 10.2 Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft Dienstverlener in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, recht op een vergoeding van 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 90 voor iedere factuur die geheel of gedeeltelijk niet voldaan is.
- 10.3 De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke kosten en executiekosten komen eveneens voor rekening van de Opdrachtgever.
-

## Artikel 11. Opschorting

---

11.1 Indien de Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, heeft Dienstverlener het recht de nakoming van de daartegenover staande verplichting op te schorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

11.2 Voorts is Dienstverlener bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten indien:

- na het sluiten van de Overeenkomst Dienstverlener omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
- de Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Dienstverlener kan worden gevergd.

11.3 Dienstverlener behoudt het recht om schadevergoeding te vorderen.

11.4. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens de vorige artikelen zal worden uitgekeerd is het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor de zes maanden voorafgaande aan de schadebrengende gebeurtenis. Dit maximumbedrag komt echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van Dienstverlener.

## Artikel 12. Garanties

---

12.1 De overeenkomst tussen Dienstverlener en de Opdrachtgever leidt tot een inspanningsverbintenis en niet tot een resultaatsverplichting. Dienstverlener garandeert derhalve dat de door zijn verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en deugdelijk worden uitgevoerd.

## Artikel 13. Geheimhouding

---

13.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was.

13.2. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

13.3. Dienstverlener kan echter niet garanderen dat zoekmachines bij wie de campagnes worden opgezet of onderhouden een adequaat niveau van geheimhouding kunnen leveren.

## Artikel 14. Aansprakelijkheid

---

14.1. Dienstverlener aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding slechts voor zover dat uit dit artikel blijkt.

14.2. Dienstverlener is slechts aansprakelijk jegens Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere aansprakelijkheid van Dienstverlener voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

14.3. Dienstverlener is in geen geval aansprakelijk voor vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever en schade wegens door Dienstverlener gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt.

14.4. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens de vorige artikelen zal worden uitgekeerd is het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor de zes maanden voorafgaande aan de schadebrengende gebeurtenis. Dit maximumbedrag komt echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van Dienstverlener.

14.5. De aansprakelijkheid van Dienstverlener wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Dienstverlener onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Dienstverlener ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Dienstverlener in staat is adequaat te reageren.

14.6. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Dienstverlener geleverde zaken, materialen of resultaten, behoudens indien en voor zover Opdrachtgever bewijst dat de schade is veroorzaakt door die zaken, materialen of resultaten.

14.7. De Opdrachtgever dient de schade waarvoor Dienstverlener aansprakelijk kan worden gehouden, zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 10 dagen na het ontstaan van de schade aan Dienstverlener te melden, een en ander op straffe van verval van enig vergoedingsrecht van deze schade.

14.8. Iedere aansprakelijkheidsvordering jegens Dienstverlener vervalt binnen één jaar nadat Opdrachtgever bekend is geraakt met het schadebrengende feit of hiermee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.



## Artikel 15. Storingen en overmacht

---

15.1. Dienstverlener zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

15.2. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Dienstverlener door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Dienstverlener kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

## Artikel 16. Wijzigingen algemene voorwaarden

---

16.1. Dienstverlener behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

16.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Dienstverlener of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

16.3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

---

## Artikel 17. Slotbepalingen

---

17.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

17.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Dienstverlener gevestigd is.

17.3. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst gestalte wordt gegeven.

17.4. Informatie en mededelingen op de website van Dienstverlener zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de website en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

17.5. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail of het faxbericht voldoende vaststaat.

17.6. De door Dienstverlener ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

17.7. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.

17.8. Iedere Partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.