

# ALGEMENE VOORWAARDEN TEN STRIPES

Versie: augustus 2018

## Artikel 1. Definities: welke definities hanteren wij in deze voorwaarden?

De woorden die in deze algemene voorwaarden met een hoofdletter zijn geschreven, hebben de volgen definities.

**1.1 Algemene voorwaarden:** deze algemene voorwaarden, die van toepassing zijn op de Overeenkomst.

**1.2 Jullie.** Als het in deze tekst over jullie gaat, dan bedoelen we jullie als de partij die met ons een overeenkomst sluit. Onze klant dus. Hieronder vallen ook jullie rechtsopvolgers.

**1.3 Overeenkomst.** De overeenkomst van opdracht tussen jullie en ons.

**1.4 Partijen.** Jullie en wij.

**1.5 Website.** <https://www.tenstripes.nl>.

**1.6 Wij.** Als het in deze tekst over wij of ons gaat, dan gaat het om: Ten Stripes B.V. gevestigd aan de De Hoogte 3 in Leek met postcode 9351 VN. Ons Kamer van Koophandelnummer is 71582800 en dit is ons btw-nummer: NL85877187B01.

## Artikel 2. Toepasselijkheid: wanneer zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing?

**2.1** De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen, offertes en alle overeenkomsten. Deze worden van toepassing verklaard in onze offertes die jullie voor akkoord tekenen. Daarmee verklaren jullie je akkoord met deze voorwaarden.

**2.2** Jullie algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden (geef het een naam) zijn niet van toepassing.

**2.3** We kunnen afwijken van onze Algemene Voorwaarden, maar alleen als we dat schriftelijk met jullie zijn overeengekomen.

**2.4** Het kan zijn dat wij in ons handelen afwijken van onze voorwaarden. Uiteraard in jullie voordeel. Jullie kunnen hier verder geen rechten aan ontleen. Wij kunnen

altijd strikte naleving van de (overige) Algemene Voorwaarden van jullie kunnen vragen.

**2.5** De Algemene Voorwaarden inclusief uitsluitingen van aansprakelijkheid zijn ook van toepassing op derden die wij kunnen inschakelen om ons te helpen bij de uitvoering van de Overeenkomst.

### **Artikel 3. De offerte: zijn jullie meteen gebonden?**

**3.1** Nee. De offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na datum ontvangst van de offerte. Na die datum vervalt de offerte en/of mogen wij deze eventueel wijzigen/intrekken.

**3.2** Het recht de offerte te wijzigen of in te trekken hebben wij ook als we de offerte hebben gebaseerd op onjuiste of onvolledige informatie door jullie verstrekt.

### **Artikel 4. De Overeenkomst: wanneer komt deze tot stand en wanneer eindigt deze?**

**4.1** De Overeenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding. Dit houdt in dat deze tot stand komt als jullie de opdrachtbevestiging die wij sturen voor akkoord hebben getekend, wij een opdracht schriftelijk aan jullie bevestigen of wanneer wij zijn begonnen met de werkzaamheden voor jullie.

**4.2** Als jullie aanvaarding afwijkt van ons aanbod, dan zijn we daar niet automatisch aan gebonden. We zijn pas gebonden als we hier expliciet akkoord (= per e-mail) mee gaan.

**4.3** De Overeenkomst eindigt:

- vanzelf bij afronding van de werkzaamheden zoals genoemd in de Overeenkomst en wanneer alle verschuldigde bedragen aan ons zijn betaald;
- door tussentijdse beëindiging (jullie kunnen ieder moment per direct opzeggen en wij mogen altijd opzeggen tegen het einde van de maand met een opzegtermijn van een (1) maand;
- onmiddellijk als wij de Overeenkomst opzeggen als jij uitstel van betaling of faillissement aanvraagt, dit uitstel is verleend of faillissement is uitgesproken of wanneer jullie onderneming wordt geliquideerd omdat jullie ermee stoppen.

Beëindiging of opzegging gebeurt per e-mail.

### **Artikel 5. Inhoud: wat mogen jullie van ons verwachten?**

**5.1** Wij gaan jullie helpen groeien! De exacte afspraken, waaronder de werkzaamheden en de tijdsplanning, staan in de Overeenkomst. Dit kan een maatwerk Overeenkomst zijn, maar jullie kunnen ook een x-aantal uren inkopen die wij per maand voor jullie gaan benutten.

**5.2** Marketing is een mooi vak waar veel winst te behalen valt. Wij zijn heel goed in wat we doen. Het enige wat wij niet kunnen is een bepaald resultaat garanderen. Bij ons ligt de verantwoordelijkheid bij het inzetten van de juiste marketingtools voor het

budget dat jullie aan ons beschikbaar stellen. Daar willen we nog wel aan toevoegen dat we ons altijd 100% inspannen om tot een zo mooi mogelijk resultaat voor jullie te komen. Met andere woorden: onze werkzaamheden worden uitgevoerd naar beste inzicht en kunnen.

**5.3** Als wij dat willen, mogen we ook derden inschakelen om ons te helpen met de werkzaamheden. We zullen altijd kijken of het nodig is en kiezen onze samenwerkingspartners zorgvuldig. Als het inschakelen van deze derden tot extra kosten leiden, dan overleggen we dit met jullie.

**5.4** Termijnen genoemd in de Overeenkomst zijn in principe streeftermijnen en geen harde deadlines. Dit is alleen anders als we dat expliciet hebben genoemd in de Overeenkomst.

**5.5** Als we een bepaalde termijn zijn overeengekomen, dan begint deze termijn pas te lopen zodra we alle informatie die wij nodig hebben van jullie hebben ontvangen. Het is aan jullie om de juiste informatie te verstrekken en ons onmiddellijk te informeren over gewijzigde omstandigheden. Uiteraard alleen als die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

## **Artikel 6. Omvang opdracht: wat als deze wijzigt?**

**6.1** Er is sprake van meerwerk als er veranderingen zijn in de Overeenkomst die hogere kosten veroorzaken. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als jullie andere werkzaamheden van ons vragen dan in eerste instantie is overeengekomen. Ook kan dit spelen wanneer jullie een grote hoeveelheid input leveren of als er sprake is van een omvangrijke of extra correctieronde.

**6.2** Omdat wij jullie niet te veel willen laten betalen maar wij ook niet te weinig willen verdienen, brengen we de kosten voor meerwerk achteraf in rekening (nacalculatie). Dit tenzij we schriftelijk anders zijn overeengekomen. Dit speelt bijvoorbeeld bij abonnementen. Als jullie meer uren willen afnemen, dan dat we in eerste instantie waren overeengekomen dan wordt dat meteen verhoogt en sturen we een factuur.

**6.3** Uitgangspunt is dat we altijd in overleg treden over het meerwerk, de kosten die daarbij komen kijken en de tijdsplanning die als gevolg hiervan gewijzigd kan worden. Zo komen wij, noch jullie voor verrassingen te staan.

## **Artikel 7. Euro's: welke investering vragen we van jou en onder welke voorwaarden?**

**7.1** In de Overeenkomst staan de kosten die jullie aan ons moeten voldoen. Bedragen in de Overeenkomst zijn exclusief btw.

**7.2** Als wij maatwerk zijn overeengekomen, sturen wij jullie in principe een factuur aan het eind van de maand waarin deze werkzaamheden zijn verricht.

**7.3** Gaan wij werken op basis van een door jullie gekozen pakket of strippenkaart, dan voldoen jullie de kosten hiervan vooraf. Komen we betaling per maand af, dan

verrichten jullie de betaling aan het begin van iedere maand. Ook hier sturen wij jullie een factuur voor. We behouden ons het recht voor pas voor jullie aan de slag te gaan wanneer de betaling bij ons binnen is.

**7.4** De betaaltermijn van de factuur is 14 dagen, tenzij we anders zijn overeengekomen.

**7.5** Jullie mogen de Overeenkomst altijd tussentijds stopzetten. Om welke reden dan ook. Jullie betalen dan alleen voor de werkzaamheden die wij al hebben verricht, inclusief eventueel de kosten van derden die wij voor jullie aan het werk hebben gezet. Hebben jullie meer overgemaakt? Dan betalen wij jullie het verschil terug. Zeggen wij de Overeenkomst op? Dan zullen we gedurende de opzegtermijn van een maand nog de overeengekomen werkzaamheden verrichten en daarvoor het overeengekomen bedrag in rekening brengen.

**7.6** Afwijkende betalingsafspraken nemen we op in de Overeenkomst.

**7.7** En dan nu een stukje formele praat. We hopen dat het niet zover hoeft te komen maar:

als de betalingstermijn is verlopen zonder dat jullie hebben betaald, dan zijn jullie in verzuim. Vanaf de vervaldag van de factuur zijn jullie de wettelijke handelsrente verschuldigd en ook de kosten die wij moeten maken om alsnog betaald te krijgen. Dit zijn buitengerechtelijke incassokosten (hoogte = 15 % van de hoofdsom) en -in het ergste geval- de redelijke kosten die gemaakt worden in een rechtszaak. Betaal je dan alsnog? Dan worden van dat bedrag eerst de verschuldigde rente en kosten afgetrokken. Wat dan over blijft, gaat van de hoofdsom af.

**7.8** Als betaling uitblijft, dan hebben wij het recht onze werkzaamheden op te schorten. Wel zo eerlijk: geen geld, geen werkzaamheden. Ook hebben wij het recht om documenten en gegevens die wij onder ons hebben achter te houden, met uitzondering van de persoonsgegevens die wij voor jullie verwerken. Hier gaan we terughoudend mee om, hoor. Het liefst overleggen we eerst.

## **Artikel 8. Geheimhouding: hoe gaan wij als Partijen met vertrouwelijke informatie om?**

**8.1** Wij houden alle informatie geheim die wij in het kader van de Overeenkomst van jullie ontvangen of onder ogen krijgen.

**8.2** Uiteraard moeten jullie de informatie die wij jullie geven geheim houden indien jullie weten of kunnen aannemen dat deze informatie vertrouwelijk is.

**8.4** Wat is vertrouwelijke informatie? Nou, in ieder geval: alle bedrijfsgegevens van ons en van jullie, maar ook de bedrijfsgeheimen en know-how. Wat ook heel vertrouwelijk is, is wat wij en jullie met klanten en relaties afspreken, wie deze klanten en relaties zijn en wat de inhoud en strekking van onderhandelingen en contacten met deze partijen zijn.

**8.4** Zowel wij als jullie leggen deze geheimhouding op aan ons personeel en door ons ingeschakelde derden.

## **Artikel 9. Persoonsgegevens: hoe belangrijk is privacy?**

**9.1** Wij verwerken persoonsgegevens in het kader van de Overeenkomst. Dit zijn zowel gegevens van jullie medewerkers of door jullie ingeschakelde partijen als van jullie klanten. Hoe wij hiermee omgaan kun je nalezen in onze privacyverklaring. Die staat op de Website. Als jullie hier vragen over hebben, dan beantwoorden we deze graag.

**9.2** Wij zijn en blijven een marketingbureau. Dit betekent dat wij ook jullie gegevens voor direct marketingdoeleinden voor onszelf kunnen gebruiken. Zo kunnen wij jullie bijvoorbeeld toevoegen aan de mailinglist of jullie bellen bij specifieke acties. Ook dit staat in onze privacyverklaring.

**9.2** Als wij persoonsgegevens in jullie opdracht verwerken (bijvoorbeeld omdat wij toegang hebben tot sociale media accounts of omdat we e-mailcampagnes voor jullie beheren), sluiten wij een verwerkersovereenkomst die voldoet aan de eisen van de privacywetgeving. Kern van deze overeenkomst is dat jullie zeggenschap hebben en houden over deze gegevens.

## **Artikel 10. Aansprakelijkheid: wat als het toch niet loopt zoals verwacht?**

**10.1** Onze inzet is 100 %, maar het kan voorkomen dat het niet loopt zoals verwacht. In dat geval treden we altijd in overleg. Mocht het zover komen, dan we zijn alleen aansprakelijk voor de schade zoals opgenomen in dit artikel 10 en in de wet.

**10.2** Indien er sprake is van schade, dan zijn wij alleen aansprakelijk voor directe schade. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de Overeenkomst of eigenlijk meer tot dat gedeelte van de Overeenkomst waar de aansprakelijkheid op ziet (als dat te onderscheiden is). In alle gevallen is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat onze verzekeraar uitkeert.

**10.3** Wat is directe schade? Hiermee bedoelen wij uitsluitend de redelijke kosten die zijn gemaakt om:

- de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen;
- de Overeenkomst alsnog op correcte wijze uit te voeren (herstel); en,
- verdere schade te beperken of te voorkomen.

Deze kosten vallen alleen onder directe schade als wordt vastgesteld dat de schade ons valt toe te rekenen.

**10.4** Wij zijn nooit aansprakelijk voor indirecte schade. Dit is gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade door stagnatie in jullie onderneming. Ook zijn wij niet aansprakelijk voor schade die ontstaat omdat wij zijn uitgegaan van onjuiste of onvolledige gegevens die jullie hebben verstrekt.

**10.5** Mochten jullie vinden dat wij ons niet aan de Overeenkomst houden, laat ons dit dan per e-mail weten en geef gemotiveerd aan wat jullie van ons verwachten. Gun ons een redelijke termijn om aan jullie verwachtingen te voldoen. Pas als wij hier

geen gehoor aan geven, zijn wij in verzuim. Dan pas kunnen wij aansprakelijk worden gesteld. Uiteraard hoeven jullie ons geen termijn meer te gunnen als het onmogelijk is om nog te voldoen.

**10.6** Als wij de Overeenkomst niet goed kunnen uitvoeren door jullie toedoen, dan zijn jullie hier zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor.

**10.7** De beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of grove schuld aan onze zijde.

**10.8** Jullie stellen ons schadeloos en vrijwaren ons voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met onze werkzaamheden. Als wij toch worden aangesproken, dan zullen jullie ons in en buiten rechte bijstaan. Doen jullie dit niet, dan pakken we dit zelf op en sturen jullie de rekening van alle schade die wij als gevolg daarvan lijden.

## **Artikel 11. Overmacht: wat als we onze werkzaamheden niet kunnen uitvoeren?**

**11.1** Als wij niet kunnen werken door overmacht, ontslaat de wet ons van de overeengekomen termijn of eventuele leveringsplicht. We mogen de werkzaamheden dan opschorten. In dat geval hebben jullie geen recht op vergoeding van kosten of schade.

**11.2** Overmacht is een ruim begrip en wordt door de wet en de rechtspraak ingevuld. Het gaat in principe om alle van buitenkomende oorzaken, zowel voorzien als niet-voorzien, waarop wij geen invloed kunnen uitoefenen maar als gevolg waarvan wij niet aan onze verplichtingen kunnen voldoende. Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij ziekte of arbeidsongeschiktheid van de personen die de werkzaamheden moeten uitvoeren, bij technische complicaties, overheidsmaatregelen, werkstakingen, storingen etc

**11.3** In geval van overmacht, brengen wij jullie zo snel mogelijk op de hoogte. Duurt de overmachtssituatie meer dan 30 dagen, dan hebben zowel wij als jullie het recht de Overeenkomst te beëindigen. Mogelijk hebben we dan al een deel van het werk uitgevoerd. De kosten hiervoor brengen wij in rekening, behalve als het uitgevoerde deel helemaal geen zelfstandige waarde heeft.

## **Artikel 12. Intellectuele eigendom: hoe gaan we om met de geweldige content die wij voor jullie produceren?**

**12.1** De wet kent ons automatisch de rechten toe op de werken die wij produceren, de content. Aangezien we voor jullie aan de slag gaan en maatwerk leveren, dragen we deze rechten aan jullie over. Hier betalen jullie immers voor. Dit gebeurt door ondertekening van de Overeenkomst.

**12.2** De overdracht van rechten vindt plaats op het moment (en dus onder de voorwaarde) dat alle verschuldigde bedragen aan ons zijn voldaan. Tot aan dat moment blijven wij de rechthebbende en mogen jullie de content alleen gebruiken als wij daar toestemming voor geven.

**12.3** Deze overdracht omvat o.a. alle tot het auteursrecht behorende bevoegdheden wereldwijd.

**12.4** Het zal niet snel voorkomen, maar toch. Wij maken geweldige content en deze is zoveel mogelijk op maat gemaakt. Wij hebben wel altijd het recht (delen van) deze content -zonder iets te hoeven betalen- opnieuw te gebruiken voor onszelf of voor andere opdrachten. Wij hoeven ook niet steeds opnieuw het wiel uit te vinden. Uiteraard zullen wij de content nooit 1-op-1 kopiëren.

### **Artikel 13. Slotbepalingen: wat zijn de puntjes op de i?**

**13.1** Wij kunnen de Overeenkomst altijd wijzigen. Dit doen we dan schriftelijk.

**13.2** Als bepaalde bepalingen in de Overeenkomst, inclusief de Algemene Voorwaarden, geen stand houden om wat voor reden dan ook, dan treden we in overleg om te kijken welke bepalingen daarvoor in de plaats komen. De overige bepalingen blijven natuurlijk wel gelden.

**13.3** Wij gaan ervan uit dat we allemaal ons best doen. Bevalt jullie iets niet? Geef het dan zo snel mogelijk aan. Dan kijken we hier naar en proberen we hier samen uit te komen. In het ergste geval gaan we naar de rechter. De bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Nederland is in dat geval de enige rechter die onze zaak mag behandelen. Gelukkig wel naar Nederlands recht, want dat is van toepassing op de Overeenkomst, inclusief de Algemene Voorwaarden.

**13.4** Tot slot houden wij ons het recht voor de Algemene Voorwaarden te wijzigen. Als dat gebeurt ten tijde van een lopende opdracht, dan heb je tot 14 dagen nadat we dit kenbaar hebben gemaakt het recht de Overeenkomst op te zeggen.