

Algemene Leveringsvoorwaarden van WebshopCoaching

Inleiding Hieronder vindt jij onze Algemene Voorwaarden. Deze zijn van toepassing als jij een overeenkomst met ons sluit en/of een Dienst bij ons afneemt. Elke schriftelijke vastgelegde afspraak (Overeenkomst) tussen WebshopCoaching en jij als Opdrachtgever prevaleert boven hetgeen is bepaald in onderstaande Algemene Voorwaarden. De onderstaande Algemene Voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en een aantal specifieke delen. Bij strijdigheid tussen bepalingen van beide onderdelen prevaleren specifieke delen boven het algemene deel. Voor zover het algemeen deel niet in strijd is met toepasselijke bepalingen uit specifieke delen, is het algemeen deel steeds tevens van toepassing. De definities van de met een hoofdletter geschreven termen zijn van toepassing op alle delen.

Definities

- **Algemene Voorwaarden**
Onderhavige algemene voorwaarden;
- **WebshopCoaching**
gevestigd op de Hugo de Vries Serre 2 te Amersfoort en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 75387751
- **Dienst(en)**
De door WebshopCoaching uit te voeren werkzaamheden. In de Overeenkomst wordt bepaald om welke Diensten het gaat en in deze Voorwaarden worden nadere regels gesteld voor specifieke Diensten;
- **Materia(a)l(en)**
Door Opdrachtgever aan WebshopCoaching geleverde content ten behoeve van het uitvoeren van de Overeenkomst;
- **Offerte**
de offerte of aanbod welke WebshopCoaching heeft opgesteld, waarin zij aangeeft waar de uit te voeren Overeenkomst en de te leveren Diensten en werkzaamheden uit bestaan, alsmede welk(e) bedrag(en) Opdrachtgever hiervoor verschuldigd is;
- **Opdrachtgever**
De partij die met WebshopCoaching een Overeenkomst aangaat of wenst aan te gaan;
- **(Duur)Overeenkomsten(en)**
Elke tussen WebshopCoaching en enige Opdrachtgever gesloten overeenkomst waarbij WebshopCoaching zich verbindt tot het verrichten van werkzaamheden en/of het verlenen van (advies) Diensten. Dit kan ook een eenmalige verplichting zijn. Onder "Overeenkomst" is tevens begrepen iedere wijziging en/of aanvulling daarop, alsmede alle daarmee verband houdende (rechts)handelingen al dan niet ter voorbereiding of uitvoering daarvan. Een Duurovereenkomst houdt in dat De Nieuwe Zaak zich verplicht om binnen een afgesproken termijn herhaaldelijk Diensten te leveren en werkzaamheden uit te voeren;
- **Partij(en)**
WebshopCoaching en Opdrachtgever afzonderlijk, dan wel gezamenlijk;

- **Project(en)**

De door WebshopCoaching en of derden ontwikkelde website(s), applicatie(s), of ander(e) vergelijkbaar Werk(en). Een Project is altijd een Werk, maar in deze voorwaarden is Project nader gedefinieerd in specifieke onderdelen, omdat er sprake is van specifieke voorwaarden en aparte eisen omtrent oplevering en omdat een Project kan bestaan uit verschillende onderdelen. In de Overeenkomst of Offertes wordt duidelijk omschreven welke werkzaamheden Projecten zijn of dat er sprake is van een Project;

- **Tijdafspraken**

De tijdsperiode waarbinnen een afgebakend stuk functionaliteit van een Project wordt ontwikkeld en opgeleverd;

- **Werk(en)**

De door WebshopCoaching en of derden ontwikkelde websites, applicaties, Projecten, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, marketingcampagnes rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen.

Algemeen Artikel A.1. Toepasselijkheid WebshopCoaching

A.1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes, aanvaarding en werkzaamheden van WebshopCoaching waaronder met name, maar niet beperkt tot, Overeenkomsten en/of Overeenkomsten welke daar al dan niet rechtstreeks uit voortvloeien.

A.1.2. Voor zover in tot WebshopCoaching gerichte aanbiedingen of aanvaarding wordt verwezen naar andere (algemene) voorwaarden, wordt de toepasselijkheid daarvan door WebshopCoaching afgewezen, tenzij door beide Partijen schriftelijk anders wordt overeengekomen.

A.1.3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts mogelijk voor zover dit voorafgaand aan het aangaan van de Overeenkomst expliciet en schriftelijk door Partijen wordt overeengekomen.

A.1.4. Ingeval van vernietiging van één of meerdere artikelen uit deze Algemene Voorwaarden, blijven de overige artikelen onverminderd van kracht. Indien nodig zal door beide Partijen een nieuwe bepaling worden vastgesteld en schriftelijk worden overeengekomen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

Artikel A.2. Totstandkoming

A.2.1. Een Offerte opgesteld door WebshopCoaching is vrijblijvend en geldig tot 14 dagen na verzending door WebshopCoaching, tenzij anders aangegeven in de Offerte. Door WebshopCoaching uitgebrachte Offertes kunnen te allen tijde door WebshopCoaching worden ingetrokken, doch na ontvangst van aanvaarding slechts binnen 48 uur.

A.2.2. Opdrachtgever dient de Offerte schriftelijk te aanvaarden. Indien Opdrachtgever dit nalaat, maar er desondanks mee instemt, of althans die indruk wekt dat WebshopCoaching werk verricht in het kader van de Overeenkomst, dan wordt de Offerte als aanvaard beschouwd.

A.2.3. Onverminderd de bevoegdheid van WebshopCoaching tot intrekken van de Offerte overeenkomstig lid 1 van dit artikel, kan de Overeenkomst na aanvaarding slechts met

wederzijdse toestemming worden gewijzigd. Zie voor wijziging van deze Algemene Voorwaarden het artikel daaromtrent. (A.1.1.)

A.2.4. De Overeenkomst ontstaat op het moment waarop de schriftelijke mededeling inhoudende aanvaarding van de Offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door WebshopCoaching, mits WebshopCoaching de Offerte niet volgens lid 1 van dit artikel tijdig heeft ingetrokken.

A.2.5. Indien er geen sprake is van een door WebshopCoaching uitgebrachte als zodanig genoemde Offerte, geldt het aanbod van WebshopCoaching zoals dat is gegeven op de haar website, catalogi, brochures etc. Dit aanbod geldt altijd als vrijblijvend en kan door WebshopCoaching te allen tijde worden gewijzigd of worden ingetrokken.

A.2.6. In een geval zoals in het vorige lid van dit artikel is bedoeld, komt de Overeenkomst slechts tot stand na schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever, waarbij de totstandkoming pas voltooid is op het moment dat WebshopCoaching deze aanvaarding schriftelijk heeft bevestigd.

Artikel A.3. Prijs en Betaling aan WebshopCoaching

A.3.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en eventuele andere van overheidswege op te leggen heffingen. WebshopCoaching behoudt zich het recht voor om éénmaal per jaar de tarieven te herzien. Een wijziging van de tarieven zal steeds uiterlijk twee maanden, voorafgaande aan de wijziging, aan Opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Een indexering conform consumentenprijs-index (CPI) van het uurtarief zal jaarlijks zonder mededeling worden doorgevoerd.

A.3.2. Betaling van facturen geschiedt door de Opdrachtgever binnen 14 dagen na de op de betreffende factuur aangegeven factuurdatum, tenzij Partijen expliciet, schriftelijk een andere betalingstermijn hebben afgesproken.

A.3.3. WebshopCoaching zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. Indien een Dienst in fasen wordt geleverd, is WebshopCoaching gerechtigd per geleverde fase, of maandelijks (ook bij werk op basis van tijdafspraken die gemaakt zijn) te factureren.

A.3.4. Het is ook mogelijk (indien overeengekomen) dat Opdrachtgever voor bepaalde Diensten aan WebshopCoaching vooruit dient te betalen. WebshopCoaching zal van dit bedrag bepaalde Diensten waaronder, maar niet beperkt tot, o.a. reclamecampagnes betalen. Deze betaling zal direct door WebshopCoaching aan een derde partij plaats vinden. WebshopCoaching zal telkens een factuur aan Opdrachtgever zenden, indien deze bedragen moeten worden aangevuld.

A.3.5. Indien Opdrachtgever niet tijdig volledig betaalt, is hij vanaf 14 dagen nadat de betalingstermijn is verstreken van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, is Opdrachtgever over het openstaande factuurbedrag een rente van 2% per maand verschuldigd. Indien de wettelijke rente hoger is dan 2%, zal de wettelijke rente gehanteerd worden in plaats van de genoemde 2%. Indien Opdrachtgever niet betaalt in het kader van het aanvullen van het voorschotbedrag als bedoeld in vorig artikel is WebshopCoaching tevens gerechtigd de Diensten (tijdelijk) stop te zetten.

A.3.6. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot betaling van de volledige vergoeding van zowel

buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

A.3.7. De vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, dan wel geheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

A.3.8. In bovenstaande gevallen heeft WebshopCoaching 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 geleden door Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

A.3.9. Uitsluitend betalingen aan WebshopCoaching zelf werken bevrijdend.

Artikel A.4. Duur en beëindiging

A.4.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals vermeld in de geaccepteerde Offerte. Ingeval van levering van een eenmalige Dienst is dit artikel niet van toepassing. Het betreft in dit geval (artikel A.4.) enkel Duurovereenkomsten, waar ontwikkeling, opzetten/uitvoeren marketingcampagnes en onderhoud mede onder valt, tenzij anders overeengekomen. Indien er sprake is van eenmalige levering, geldt dat de Overeenkomst duurt totdat de verplichtingen van beide Partijen zijn voldaan. In de Offerte en Overeenkomst wordt nader uitgelegd van welke situatie sprake is.

A.4.2. Ingeval van een Duurovereenkomst wordt de Overeenkomst aangegaan voor een periode als vermeld in de Offerte en Overeenkomst en bij gebrek daaraan voor een periode van één jaar en zal telkens met eenzelfde periode worden verlengd. Er geldt een opzegtermijn van drie maanden.

A.4.3. De Overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze Algemene Voorwaarden is bepaald, of met goedvinden van beide Partijen.

A.4.4. WebshopCoaching mag de Overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:

- a) Opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting (uit de voorwaarden of anderszins);
- b) Het faillissement van Opdrachtgever is aangevraagd;
- c) Opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
- d) De activiteiten van Opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.

A.4.5. Indien WebshopCoaching de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en de Overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de Diensten die zijn opgeschort.

A.4.6. Indien de Overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van WebshopCoaching op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de Overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking. In geval van ontbinding door Opdrachtgever mag Opdrachtgever uitsluitend dat deel van de Overeenkomst ontbinden dat nog niet door WebshopCoaching is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft WebshopCoaching recht op vergoeding van de schade die daardoor ontstaat.

A.4.7. Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten gelijktijdig, ook als Opdrachtgever slechts in

verzuim is met betrekking tot één Overeenkomst, en onverminderd het recht van WebshopCoaching op vergoeding van schade, gederfde winst en rente.

A.4.8. Na opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is WebshopCoaching gerechtigd om per direct na de datum waarop de Overeenkomst afloopt alle ten behoeve van Opdrachtgever bij hemzelf opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen.

WebshopCoaching is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze gegevens te verschaffen. Opdrachtgever Gegevens zelf (contactgegevens van Opdrachtgever) blijven wel bekend bij WebshopCoaching.

A.4.9. Het wissen van voor Opdrachtgever opgeslagen gegevens gebeurt standaard zonder speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken, maar kan op verzoek tegen bijbetaling met behulp van een softwarematige data shredder gebeuren.

A.4.10. Indien er sprake is van een back-up verplichting, zal dit apart worden overeengekomen.

Artikel A.5. Levering Diensten

A.5.1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, zullen de Diensten zo spoedig mogelijk door WebshopCoaching uitgevoerd worden conform de Offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever. WebshopCoaching zal de werkzaamheden naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen (inspanningsverplichting). Voor specifiek omschreven Diensten kunnen andere voorwaarden gelden, zoals in onderhavige voorwaarden nader worden omschreven.

A.5.2. Door WebshopCoaching opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking, behalve waar een toepasselijke SLA harde termijnen stelt die niet anders dan als resultaatsverbintenis kunnen worden opgevat.

A.5.3. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan WebshopCoaching aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan WebshopCoaching worden verstrekt.

A.5.4. Opdrachtgever zal WebshopCoaching toegang geven tot alle plaatsen, fysieke locaties (indien noodzakelijk), diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhosting accounts) die WebshopCoaching redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.

A.5.5. WebshopCoaching garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd. Indien een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft WebshopCoaching het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. WebshopCoaching is en blijft naar Opdrachtgever toe de verantwoordelijke.

A.5.6. WebshopCoaching is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

A.5.7. Tenzij anders overeengekomen is WebshopCoaching geen partij bij de levering van diensten van derden, zoals softwarelicenties of hosting die nodig zijn bij de uitvoering van de

Diensten, ook niet indien WebshopCoaching deze diensten afneemt ten behoeve van Opdrachtgever. Bij als Dienst geleverde softwarelicenties is het afhankelijk van de leverancier of WebshopCoaching de contractuele wederpartij van Opdrachtgever is of dat de leverancier dit zal zijn. WebshopCoaching zal hierover adequaat informeren.

A.5.8. WebshopCoaching heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting tegenover WebshopCoaching niet na komt, dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.

A.5.9. WebshopCoaching zal zich inspannen bij een verzoek van Opdrachtgever zo snel mogelijk te reageren, maar kan geen concrete toezeggingen over tijden doen, tenzij anders afgesproken in de Offerte, Overeenkomst en/of en aparte SLA.

A.5.10. Indien zulks is overeengekomen, zal WebshopCoaching Opdrachtgever toegang tot een account verschaffen. Iedere actie die middels het account van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangemaakt account plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te zijn geschied. Indien Opdrachtgever vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een account plaatsvindt, dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan WebshopCoaching te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

A.5.11. Alle wijzigingen in de Overeenkomst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden, wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn, als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.

Artikel A.6. Personeel

A.6.1. Opdrachtgever zal werknemers van WebshopCoaching die ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever verrichten alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van hun werkzaamheden.

A.6.2. Indien WebshopCoaching medewerkers/personeel levert, zal zij zorgen dat deze beschikken over de juiste functieomschrijving en competenties. Het is voor Opdrachtgever niet mogelijk om een keuze te maken in medewerkers of enkel bepaalde personeelsleden toegang te geven. Er is geen garantie dat Opdrachtgever kan beschikken over een vast team.

A.6.3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zolang de relatie tussen Opdrachtgever en WebshopCoaching voortduurt, alsmede één jaar na afloop daarvan, werknemers van WebshopCoaching in dienst te nemen dan wel op andere wijze, direct of indirect, voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van WebshopCoaching. Onder werknemers van WebshopCoaching worden in dit verband verstaan personen die in dienst zijn van WebshopCoaching of van één van de aan WebshopCoaching gelieerde ondernemingen of die niet langer dan 6 (zes) maanden geleden in dienst van WebshopCoaching of van één van de aan WebshopCoaching gelieerde ondernemingen waren.

Artikel A.7. Geheimhouding

A.7.1. 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. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst. Eén en ander geldt niet indien de openbaarmakende Partij aantoont dat bepaalde informatie reeds publiekelijk bekend is, anders dan door schending van deze geheimhoudingsverplichting.

A.7.2. WebshopCoaching zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van WebshopCoaching, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of WebshopCoaching daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal WebshopCoaching zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

A.7.3. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende Partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

A.7.4. Overtreding van het voorgaande lid maakt dat de overtredende Partij aan de andere Partij per overtreding een voor deze Partij direct en zonder nadere ingebrekestelling opeisbare boete van € 5.000,00 (zegge: vijfduizend euro en nul eurocent excl. btw) verschuldigd is, zulks onverminderd het recht van Partijen om de volledig door hen geleden schade op de overtredende Partij te verhalen.

A.7.5. Het is Partijen toegestaan in advertenties, reclame-uitingen, dan wel anderszins binnen het kader van hun marketingactiviteiten melding te maken van het feit dat tussen hen een zakelijke relatie bestaat of heeft bestaan. Deze toestemming is beperkt tot het vermelden van elkaars naam, logo's en andere tekenen in portfolio's, haar websites, brochures en andere reclame-uitingen.

Artikel A.8. Aansprakelijkheid

A.8.1. Onverminderd het overige in deze Voorwaarden bepaalde, aanvaardt WebshopCoaching slechts aansprakelijkheid, ongeacht de grondslag daarvan, voor zover dat in dit artikel is geregeld.

A.8.2. In geval van een toerekenbare tekortkoming van WebshopCoaching, zal de aansprakelijkheid voortvloeiende uit deze tekortkoming beperkt zijn tot vergoeding van de directe schade. De totale aansprakelijkheid van WebshopCoaching zal zijn gemaximeerd tot het bedrag van de voor de prestatie bedongen prijs (excl. btw). Indien de prestatie hoofdzakelijk een duurprestatie is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) die Opdrachtgever verschuldigd is geweest in de periode tot maximaal zes maanden voorafgaand aan het schadebrengende feit. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade echter meer bedragen dan het in de beroepsaansprakelijkheid van WebshopCoaching gestelde maximaal uit te keren bedrag.

A.8.3. Aansprakelijkheid van WebshopCoaching voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

A.8.4. De aansprakelijkheid van WebshopCoaching wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever WebshopCoaching onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en WebshopCoaching 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 WebshopCoaching in staat is adequaat te reageren. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij WebshopCoaching meldt.

A.8.5. De hiervóór genoemde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet wanneer schade het gevolg is van opzet, grove nalatigheid of bewuste roekeloosheid van WebshopCoaching en/of haar leidinggevend personeel of voor zover dit in strijd is met het dwingend recht.

Artikel A.9. Overmacht

A.9.1. Geen van de Partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van Partijen ligt en die bij het sluiten van de Overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, iedere redelijke mogelijkheid tot nakoming teniet doet.

A.9.2. De tussen WebshopCoaching en de Opdrachtgever eventueel overeengekomen leveringstermijn wordt verlengd met de periode gedurende welke WebshopCoaching door overmacht verhinderd is aan haar verplichtingen te voldoen.

A.9.3. Onder de omstandigheid overmacht kan bijvoorbeeld worden verstaan:

- (a) storingen van internet of andere telecommunicatie faciliteiten,
- (b) tekortkomingen door partijen van wie WebshopCoaching bij de verlening van de Diensten afhankelijk is,
- (c) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur waarvan het gebruik door opdrachtgever aan WebshopCoaching is voorgeschreven,
- (d) niet-beschikbaarheid van één of meer personeelsleden (door ziekte of anderszins)
- (e) overheidsmaatregelen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoer belemmeringen en
- (f) indien WebshopCoaching afhankelijk is van werkzaamheden, handelingen en aanleveren Materialen van Opdrachtgever, waarbij Opdrachtgever hierin tekortschiet of niet of te laat hetgeen aanlevert wat hij zou moeten aanleveren.

A.9.4. Indien een overmachtsituatie langer dan twee maanden duurt, heeft elk der Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden. In dat geval heeft WebshopCoaching, slechts recht op de door haar gemaakte kosten, waaronder begrepen de vergoeding voor de reeds aan de Opdrachtgever geleverde zaken. Voor het overige zijn Partijen alsdan over en weer niet gehouden tot enige ongedaanmakingsverplichting en/of schadevergoeding.

Artikel A.10. Intellectueel eigendom

A.10.1. Door WebshopCoaching ontwikkelde Werken blijven het intellectueel eigendom van WebshopCoaching.

A.10.2. WebshopCoaching behoudt zich het recht voor om auteursrechten (copyrights) te laten gelden op haar intellectueel eigendom. Dit houdt bij voorbaat in dat de Opdrachtgever de door WebshopCoaching vervaardigde Werken niet zal reproduceren, verspreiden of (laten) gebruiken op een andere manier dan door WebshopCoaching voorgeschreven.

A.10.3. De Opdrachtgever garandeert dat de door hem in het kader van de uitvoering van de

opdracht aan WebshopCoaching ter beschikking gestelde Materialen, gegevens, inhoud en mededelingen etc. geen inbreuk maken op wettelijke voorschriften noch op beschermde rechten van derden noch anderszins onrechtmatig zijn ten opzichte van derden en vrijwaart WebshopCoaching voor de aanspraken ter zake van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere, die uit het gebruik van die Materialen, gegevens, etc, door WebshopCoaching voortvloeien.

A.10.4. Indien enige zaak ingevolge lid 1 of 2 aan WebshopCoaching toekomt, kan de Opdrachtgever daarover uitsluitend beschikken in het kader van normale bedrijfsuitoefening. De Opdrachtgever mag echter deze zaak niet in eigendom overdragen of in pand geven of anderszins met een beperkt recht bezwaren. De Opdrachtgever is niet gerechtigd de zaken of de daarin besloten of op andere wijze aan hem bekend geworden gegevens aan derden te openbaren, tenzij WebshopCoaching uitdrukkelijk schriftelijk hiervoor toestemming geeft.

A.10.5. Bij overtreding van het in lid 2 en lid 4 bepaalde is Opdrachtgever voor iedere overtreding een boete verschuldigd van € 5.000,- onverminderd het recht van WebshopCoaching op volledige schadevergoeding.

Artikel A.11. Wijziging

A.11.1. WebshopCoaching behoudt zich het recht voor, in overleg met Opdrachtgever, deze Algemene Voorwaarden en alle onderdelen daaruit te wijzigen of aan te vullen.

A.11.2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

A.11.3. 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 A.12. Slotbepalingen

A.12.1. Op de Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

A.12.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Amersfoort.

A.12.3. Informatie en mededelingen op de website, brochures, mededelingen en andere uitingen van welke aard ook, van WebshopCoaching zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de eerder gedane uiting en de Overeenkomst prevaleert de Overeenkomst.

A.12.4. De door WebshopCoaching ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

A.12.5. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.

A.12.6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd

banknummer. **A.12.7.** 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.

Deel B Werken en Projecten

Artikel B.1. Ontwikkeling Werken algemeen

B.1.1. Met betrekking tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken waaronder, maar niet beperkt tot: websites, applicaties, Projecten, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, marketing en reclamecampagnes, rapporten, analyses, ontwerpen, teksten, foto's, films, geluidsopnamen, afbeeldingen, audiovisueel materiaal, logo's of huisstijlen geldt het in dit artikel bepaalde.

B.1.2. WebshopCoaching geeft geen garanties ten aanzien van functioneren bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software, en hardware tenzij en voor zover in de Offerte anders is vermeld.

B.1.3. WebshopCoaching is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

B.1.4. Indien een Dienst vereist dat Opdrachtgever bronmaterialen aan WebshopCoaching levert, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door WebshopCoaching. Opdrachtgever vrijwaart WebshopCoaching van claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten.

B.1.5. WebshopCoaching heeft, tenzij anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.

B.1.6. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever. WebshopCoaching zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

B.1.7. Opdrachtgever vrijwaart WebshopCoaching voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van (foutief verstrekte informatie of licenties geleverd door WebshopCoaching. Bovendien is WebshopCoaching nimmer aansprakelijk voor welke schade ook ontstaan bij Opdrachtgever die verband houdt met de werking van de open source software.

B.1.8. WebshopCoaching zal de Werken op een passende wijze (elektronisch) beschikbaar stellen.

B.1.9. WebshopCoaching zal de bronbestanden van geleverde Werken nimmer aan Opdrachtgever of derden ter beschikking stellen, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.

B.1.10. Opdrachtgever verkrijgt op het door WebshopCoaching ontwikkelde Werk een eeuwigdurend niet exclusief gebruiksrecht rekening houdende met artikel A.5.7. Op bepaalde onderdelen kan hiervan worden afgeweken en in de Overeenkomst wordt nader bepaald welke rechten (en voor welke termijn) Opdrachtgever in dat geval verkrijgt. In de Overeenkomst of bij akte kan overdracht van intellectuele rechten, voor zover als mogelijk, worden overeengekomen. Het hier bedoelde gebruiksrecht vervalt indien overdracht is

overeengekomen. Op alle Werken verkrijgt WebshopCoaching, ook na overdracht echter wel een eeuwigdurende niet-exclusieve licentie terug.

B.1.11. WebshopCoaching zal bronbestanden van de Werken bewaren zolang WebshopCoaching Diensten voor Opdrachtgever verricht, of het aannemelijk is dat WebshopCoaching Diensten voor Opdrachtgever zal verrichten. WebshopCoaching is gerechtigd na deze periode de bronbestanden te verwijderen. Indien Opdrachtgever pas na deze periode vervolgoopdrachten ten aanzien van deze Werken geeft, is WebshopCoaching gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het herontwikkelen, herstellen of terughalen van deze bronbestanden.

Artikel B.2. Oplevering aanvaarding Projecten

B.2.1. WebshopCoaching zal te ontwikkelen of aan te passen Projecten of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.

B.2.2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen 30 kalenderdagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.

B.2.3. Indien een Project in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het Werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

B.2.4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal WebshopCoaching zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan WebshopCoaching doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van 14 dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.

B.2.5. Indien Opdrachtgever na de revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk naar redelijkheid en billijkheid blijft afkeuren, is WebshopCoaching gerechtigd meerkosten te rekenen voor alle volgende revisies. WebshopCoaching zal bij een revisie aangeven of bij volgende revisies meerkosten verschuldigd zullen zijn. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zullen er revisierondes volgen totdat het Project naar het redelijke oordeel van Opdrachtgever is afgerond.

B.2.6. Indien een Partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide Partijen, zonder recht op enige vorm van schadevergoeding gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door WebshopCoaching gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook. WebshopCoaching kan slechts opzeggen na bij een revisie of motivatie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is en Opdrachtgever ook deze geheel of gedeeltelijk afkeurt.

B.2.7. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij WebshopCoaching het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in een Werk na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

B.2.8. Indien er naast het opleveren/ontwikkelen van Werken nog andere zaken zoals onderhoud zijn overeengekomen, gelden de bepalingen uit deze Voorwaarden onverminderd, met inachtneming dat de duurovereenkomst bepalingen niet gelden voor ontwikkeling en oplevering.

B.2.9. Dit artikel (B.2.) is niet van toepassing indien er sprake is van werkzaamheden en oplevering d.m.v. tijdsafspraken.

Artikel B.3. Oplevering Projecten d.m.v. tijdsafspraken

B.3.1. Indien gekozen wordt om de Projecten op basis van wederzijds gemaakte tijdsafspraken te ontwikkelen, zullen de functionele eisen zoals vastgelegd in de Overeenkomst en Offerte (en eventuele andere documenten, zoals zgn. user stories) worden verdeeld over een aantal tijdperiodes. De inhoud van de gemaakte tijdsafspraken en volgorde waarop deze worden uitgevoerd, zullen in gezamenlijk overleg door de Partijen worden vastgesteld. De werkzaamheden zullen worden verricht conform de agile methodologie, waarbij het Project in een aantal kleine deelstappen is verdeeld die afzonderlijk worden uitgevoerd en ieder voor zich een afgebakend stuk functionaliteit realiseren van het Project.

B.3.2. Het toevoegen of verwijderen van tijdsafspraken kan alleen met instemming van De Nieuwe Zaak, of door Partijen gezamenlijk.

B.3.3. Opdrachtgever zal voorafgaand aan de oplevering van iedere tijdsafspraken de mogelijkheid krijgen om de (onderdelen van de) Projecten te testen in een testomgeving.

B.3.4. Partijen zullen regelmatig overleg voeren over de voortgang van iedere afzonderlijke tijdsafspraken. Partijen stellen contactpersonen aan, zodat er tijdens een specifieke tijdsafpraak overleg kan plaatsvinden over werkzaamheden en wijzigingen. Beide Partijen spannen zich in om elke afspraak succesvol af te sluiten.

B.3.5. Als het vastgestelde tijdspad voor de gemaakte tijdsafspraken niet gehaald wordt, zullen Partijen bepalen of de termijn verlengd wordt of dat delen worden verplaatst naar een volgende specifieke tijdsafpraak.

B.3.6. Als een tijdsafpraak is afgerond, zal WebshopCoaching het werk aan Opdrachtgever aanbieden ter acceptatie.

B.3.7. Opdrachtgever zal het opgeleverde goed of afkeuren op basis van de vooraf vastgestelde zgn. user stories, maar mag het niet afkeuren op basis van punten die tijdens het testmoment als werkend en goed zijn beoordeeld. Na goedkeuring van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij WebshopCoaching het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding.

B.3.8. Voorafgaand aan elke specifieke tijdsafpraak wordt bepaald wanneer er een testmoment gedaan wordt en welke onderdelen getest worden. Na een testmoment wordt overlegd of de tijdsafpraak is afgerond of dat er nog werkzaamheden verricht moeten worden binnen de tijdsafpraak. In ieder geval zal er altijd nog een acceptatie moment volgen.

B.3.9. Opdrachtgever kan na iedere afgeronde tijdsafpraak feedback geven, waarna de specifieke tijdsafpraak als afgerond wordt beschouwd en geen wijzigingen mogelijk zijn, tenzij dat nog wordt overeengekomen. Na afronding van de laatste gemaakte tijdsafpraak, kan Opdrachtgever middels zogenaamde demoversie het gehele Werk testen en beoordelen.

Artikel B.4. Hosting

B.4.1. WebshopCoaching biedt zelf geen mogelijkheid tot hosting van een website of ander Werk/Project aan. In voorkomend geval kan WebshopCoaching wel adviseren in de keuze voor webhosting en hierbij bemiddelen.

B.4.2. Aangezien WebshopCoaching geen partij is bij levering van de in het vorige lid bedoelde diensten, kan WebshopCoaching niet garanderen dat de partijen met wie Opdrachtgever een (hosting)overeenkomst sluit aan alle wettelijke eisen voldoen en kan WebshopCoaching ook niet garanderen in hoeverre zij hun werkzaamheden naar behoren uitvoeren.

Deel C Marketing en reclamecampagnes

Artikel C.1. Marketing algemeen

C.1.1. Voor alle Diensten die onder het begrip marketing en reclamecampagnes vallen en worden overeengekomen, geldt ten alle tijden dat WebshopCoaching geen enkele garantie kan geven omtrent de te behalen resultaten. WebshopCoaching zal haar werkzaamheden uitvoeren zoals een goed opdrachtnemer dat betaamt, maar kan geen garantie geven over te behalen omzet, clicks, bezoekers, bereik van potentiële en reeds bestaande klanten en bezoekers van de website van Opdrachtgever.

C.1.2. Indien de dienstverlening inhoudt dat Opdrachtgever aan WebshopCoaching Materialen verstrekt, ten behoeve van het uitvoeren van de dienstverlening, verklaart Opdrachtgever dat hij gerechtigd is deze Materialen te gebruiken. Opdrachtgever verklaart dat door gebruik van de Materialen in welke vorm ook, geen rechten van derden worden geschonden, waaronder begrepen intellectuele eigendomsrechten en/of gebruiksrechten. Opdrachtgever vrijwaart WebshopCoaching van alle claims die verband houden met het gebruik van Materialen.

C.1.3. Indien het onderhoud van reclame en reclamecampagnes bij derde partijen onderdeel uitmaakt van de overeengekomen Diensten, zal WebshopCoaching zich inspannen om de afgesproken reclamecampagnes te beheren bij de bedoelde partijen.

Artikel C.2. Mailings

C.2.1. Indien de Overeenkomst (onder andere) ertoe strekt dat WebshopCoaching ten behoeve van Opdrachtgever elektronische berichten verstuurt (zoals e-mail nieuwsbrieven of reclameberichten), dan is daarop het in dit artikel bepaalde van toepassing.

C.2.2. Opdrachtgever garandeert dat alle aangeleverde e-mailadressen of andere te gebruiken contactgegevens correct zijn en dat de betreffende ontvangers expliciet akkoord ("confirmed opt-in") zijn gegaan met de ontvangst van de berichten die krachtens de opdracht dienen te worden verzonden, dan wel dat er een wettelijke bepaling is die haar het recht geeft om zonder expliciet akkoord deze berichten te mogen versturen. Op verzoek van WebshopCoaching zal Opdrachtgever hiervan bewijs overleggen.

C.2.3. Opdrachtgever vrijwaart WebshopCoaching voor alle claims van derden, boetes en andere sancties van overheidsinstanties en handhavende instanties (zoals ACM, Kansspelautoriteit en AP) daaronder inbegrepen, die WebshopCoaching of Opdrachtgever ontvangt naar aanleiding van verzending van deze berichten door WebshopCoaching.

C.2.4. WebshopCoaching is gerechtigd uitvoering van de verzending op te schorten indien zij tijdens de uitvoering klachten ontvangt van ontvangers met de strekking dat deze

berichten zonder toestemming verzonden zouden zijn. WebshopCoaching is niet aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever hierdoor mocht lijden.

C.2.5. Opdrachtgever zal ervoor zorgen dat de inhoud en opmaak van de berichten voldoet aan alle wettelijke eisen rondom elektronische communicatie, waaronder mede begrepen vermelding van de identiteit van de Opdrachtgever, contactgegevens en afmeld/ of aanmeldmogelijkheden. Deze verplichting geldt slechts voor zover de inhoud en opmaak door Opdrachtgever is verzorgd of aangeleverd.

Artikel C.3. Zoekmachine-optimalisatie

C.3.1. Opdrachtgever erkent en begrijpt dat de positie van en zoekresultaten betreffende Opdrachtgevers website en/of diensten volledig bepaald wordt door de beheerders van de betreffende zoekmachines.

C.3.2. Opdrachtgever machtigt WebshopCoaching om in Opdrachtgevers naam gebruikersaccounts aan te maken bij zoekmachines en vergelijkbare openbaar toegankelijke diensten en om alle daarbij benodigde gegevens van Opdrachtgever te mogen opgeven. Indien aan dergelijke diensten kosten verbonden zijn, is WebshopCoaching hiertoe slechts gemachtigd na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.