

Algemene voorwaarden

➡ Versie | 15-09-2023



ALGEMEEN

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: Refresh Commerce B.V.
2. Opdrachtgever: de partij die opdracht verstrekt en handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf
3. Overeenkomst: de overeenkomst van opdracht tussen opdrachtnemer en opdrachtgever en in dat kader elke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verrichten van diensten door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever
4. Diensten: alle werkzaamheden op het gebied van professionele marketingondersteuning of projectmanagement. De online marketing kan in beginsel bestaan uit: propositiebepaling, marketingacties & -campagnes, CRO, SEO, SEA, social media (optimalisatie), webontwikkeling en projectmanagement. De diensten omvatten in ieder geval de werkzaamheden zoals vermeld in de opdrachtbevestiging / overeenkomst
5. Schriftelijk: per brief of langs elektronische weg met leesbevestiging
6. Looptijd: de duur van de overeenkomst
7. Social media: ook wel 'socials': dat zijn facebook, instagram, pinterest en tiktok. Opdrachtnemer maakt een businessaccount aan, optimaliseert het account en maakt koppelingen. Naast het kunnen plaatsen van normale berichten, focust opdrachtnemer zich op het adverteren.
8. Zonder campagnebudget kan opdrachtnemer niet voor de opdrachtgever adverteren
9. Vergoedingen: de door de opdrachtgever verschuldigde vergoeding(en) voor door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde diensten en nog te leveren op het gebied van marketing.

TOEPASSELIJKHEID

1. Deze algemene voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten, strekkend tot het verrichten van diensten door opdrachtnemer met betrekking marketing, alsook van alle daaruit voortvloeiende en/of daarmee samenhangende overeenkomsten en verbintenissen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, alsmede op alle aanbiedingen en/of offertes door opdrachtnemer uitgebracht.
2. Eventuele wijzigingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze tussen opdrachtnemer en opdrachtgever uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken.
4. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtnemer en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
5. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt door opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand gewezen.

TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. Elke overeenkomst komt eerst tot stand en vangt aan op het moment dat de door opdrachtgever ondertekende offerte / opdrachtbevestiging / overeenkomst door opdrachtnemer retour is ontvangen en is ondertekend. De bevestiging is gebaseerd op de ten tijde daarvan door opdrachtgever aan opdrachtnemer verstrekte informatie. De bevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
2. Het staat partijen vrij de totstandkoming van de overeenkomst met andere middelen te bewijzen.
3. Een schriftelijke overeenkomst komt in de plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling gedaan, tenzij in de overeenkomst anders bepaald.
4. In het geval opdracht wordt verstrekt door meer dan één (rechts)persoon, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de bedragen die uit hoofde van die opdracht aan opdrachtnemer verschuldigd zijn.

MEDEWERKING DOOR OPDRACHTGEVER

1. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alle gegevens en bescheiden, welke opdrachtnemer overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de diensten, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van opdrachtnemer stelt.
2. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.
3. Opdrachtgever is overigens gehouden opdrachtnemer onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de overeenkomst van belang kunnen zijn.
4. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
5. Extra kosten die ontstaan doordat opdrachtgever in gebreke is gebleven de uitvoering of voortgang van de diensten mogelijk te maken, worden door opdrachtnemer extra in rekening gebracht.



UITVOERING VAN DE OPDRACHT

1. Opdrachtnemer zal de diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van een zorgvuldig handelend opdrachtnemer uitvoeren. Het betreft een inspanningsverbintenis, zodat opdrachtnemer niet kan instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
2. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke medewerk(st)er(s) de diensten wordt / worden uitgevoerd, doch neemt daarbij de door opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht. Indien in de opdrachtbevestiging en/of de overige schriftelijk gemaakte afspraken (een) medewerker(s) met naam word(t)en genoemd, zal opdrachtnemer zich inspannen om te bewerkstelligen dat de betreffende medewerker(s) gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst beschikbaar blijft (blijven) voor het verrichten van de werkzaamheden. Niettegenstaande dit voorgaande heeft opdrachtnemer het recht om, na mededeling aan opdrachtgever, de betreffende medewerker(s) te vervangen.
3. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever, te laten verrichten door een door opdrachtnemer aan te wijzen persoon of derde, indien zulks naar het oordeel van opdrachtnemer wenselijk is. Opdrachtnemer is, onverminderd haar aansprakelijkheid voor eigen tekortkomingen, niet aansprakelijk voor de tekortkomingen van die derden, indien zij aantoonbaar dat zij de keuze van die derde met de nodige zorgvuldigheid heeft genomen.

VERGOEDINGEN

1. De vergoeding voor de door opdrachtnemer uit te voeren diensten wordt berekend op basis van bestede uren maal het bij aanvang van de overeenkomst geldende uurtarief excl. BTW.
2. De door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen bestaan uit:
 - A. maandelijks vergoeding(en) zolang de overeenkomst tussen partijen van kracht is.
 - B. eenmalige vergoeding(en)
3. Maandelijks vergoeding(en) is / zijn verschuldigd door de opdrachtgever per ingangsdatum van de overeenkomst.
4. Eenmalige vergoeding(en) is / zijn door de opdrachtgever in zijn geheel verschuldigd nadat de diensten waarop bedoelde vergoeding betrekking heeft zijn geleverd.
5. Meerwerk en / of marketing op ad hoc basis wordt / worden door opdrachtnemer uitgevoerd, in het geval de opdrachtgever opdracht geeft tot het uitvoeren van de marketing diensten bovenop c.q. los van de marketing en vergoedingen, die zijn opgenomen in het maatwerkpakket, dat is overeengekomen. Meerwerk wordt op uurbasis in rekening gebracht.
6. In situaties waarin het aantal overeengekomen uren aan marketing in de overeengekomen periode niet volledig zijn besteed, wordt daarover door opdrachtnemer teruggekoppeld, worden die uren doorgeschoven naar de volgende periode of worden die uren ingezet voor door opdrachtnemer uit te voeren ad hoc opdrachten.
7. Opdrachtnemer behoudt het recht voor om de vergoeding maandelijks te indexeren.

BETALING

1. De door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen dienen binnen te worden betaald binnen een betalingstermijn van 14 werkdagen na factuurdatum.
2. De opdrachtgever is niet gerechtigd tot enige korting of verrekening.
3. Na het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en (buiten)gerechtelijke kosten verschuldigd. De buitengerechtelijke kosten worden berekend overeenkomstig de bij algemene maatregel van bestuur vastgestelde staffel, onverminderd het recht van opdrachtnemer de werkelijke buitengerechtelijke kosten die dit bedrag te boven gaan, te vorderen. De gerechtelijke kosten omvatten de volledige door opdrachtnemer gemaakte kosten, ook indien deze het wettelijke liquidatietarief te boven gaan. Voorts is de opdrachtgever over de periode van verzuim een contractuele rente verschuldigd van 1% per maand over het openstaande factuurbedrag.
4. Indien de (financiële) positie en/of het betalingsgedrag van de opdrachtgever naar het oordeel van opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is opdrachtnemer gerechtigd van de opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door opdrachtnemer te bepalen vorm en/of een voorschot geeft. Indien de opdrachtgever nalaat binnen 5 werkdagen de verlangde zekerheid te stellen, is opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten of de opdracht terug te geven, en is al hetgeen de opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigd is, uit welke hoofde dan ook, direct opeisbaar.

LOOPTIJD EN OPZEGGING

1. De overeenkomst gaat in op de op de offerte / opdrachtbevestiging aangegeven datum en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Opzegging is maandelijks mogelijk, en wel tegen het einde van iedere kalendermaand en met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
2. Opzegging dient te geschieden per aangetekende brief of per mail, mits met bewijs van leesbevestiging.
3. Ieder van de partijen is bevoegd de overeenkomst middels mondelinge opzegging, gevolgd door een schriftelijke bevestiging, met onmiddellijke ingang te beëindigen, wegens:
 - A. het niet nakomen van een substantiële verplichting uit deze overeenkomst door de andere partij en de andere partij, na daartoe schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, na een termijn van 10 werkdagen weigerachtig blijft de verplichting(en) alsnog op correcte wijze na te komen;
 - B. aanvraag of verlening van surseance van betaling van de andere partij;
 - C. aanvraag van faillissement of faillietverklaring, of aanvraag tot toelating tot de WSNP, van de andere partij;
 - D. liquidatie van de andere partij of niet-tijdelijke stopzetting van de onderneming van de andere partij.
4. Opdrachtnemer heeft overigens te allen tijde het recht de opdracht terug te geven en de diensten met onmiddel-



UITVOERING VAN DE OPDRACHT

1. Opdrachtnemer zal de diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van een zorgvuldig handelend opdrachtnemer uitvoeren. Het betreft een inspanningsverbintenis, zodat opdrachtnemer niet kan instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
2. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke medewerk(st)er(s) de diensten wordt / worden uitgevoerd, doch neemt daarbij de door opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht. Indien in de opdrachtbevestiging en/of de overige schriftelijk gemaakte afspraken (een) medewerker(s) met naam word(t)en genoemd, zal opdrachtnemer zich inspannen om te bewerkstelligen dat de betreffende medewerker(s) gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst beschikbaar blijft (blijven) voor het verrichten van de werkzaamheden. Niettegenstaande dit voorgaande heeft opdrachtnemer het recht om, na mededeling aan opdrachtgever, de betreffende medewerker(s) te vervangen.
3. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van opdrachtgever, te laten verrichten door een door opdrachtnemer aan te wijzen persoon of derde, indien zulks naar het oordeel van opdrachtnemer wenselijk is. Opdrachtnemer is, onverminderd haar aansprakelijkheid voor eigen tekortkomingen, niet aansprakelijk voor de tekortkomingen van die derden, indien zij aantoonbaar dat zij de keuze van die derde met de nodige zorgvuldigheid heeft genomen.

VERGOEDINGEN

1. De vergoeding voor de door opdrachtnemer uit te voeren diensten wordt berekend op basis van bestede uren maal het bij aanvang van de overeenkomst geldende uurtarief excl. BTW.
2. De door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen bestaan uit:
 - A. maandelijks vergoeding(en) zolang de overeenkomst tussen partijen van kracht is.
 - B. eenmalige vergoeding(en)
3. Maandelijks vergoeding(en) is / zijn verschuldigd door de opdrachtgever per ingangsdatum van de overeenkomst.
4. Eenmalige vergoeding(en) is / zijn door de opdrachtgever in zijn geheel verschuldigd nadat de diensten waarop bedoelde vergoeding betrekking heeft zijn geleverd.
5. Meerwerk en / of marketing op ad hoc basis wordt / worden door opdrachtnemer uitgevoerd, in het geval de opdrachtgever opdracht geeft tot het uitvoeren van de marketing diensten bovenop c.q. los van de marketing en vergoedingen, die zijn opgenomen in het maatwerkpakket, dat is overeengekomen. Meerwerk wordt op uurbasis in rekening gebracht.
6. In situaties waarin het aantal overeengekomen uren aan marketing in de overeengekomen periode niet volledig zijn besteed, wordt daarover door opdrachtnemer teruggekoppeld, worden die uren doorgeschoven naar de volgende periode of worden die uren ingezet voor door opdrachtnemer uit te voeren ad hoc opdrachten.
7. Opdrachtnemer behoudt het recht voor om de vergoeding maandelijks te indexeren.

BETALING

1. De door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen dienen binnen te worden betaald binnen een betalingstermijn van 14 werkdagen na factuurdatum.
2. De opdrachtgever is niet gerechtigd tot enige korting of verrekening.
3. Na het verstrijken van de overeengekomen betalingstermijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en (buiten)gerechtelijke kosten verschuldigd. De buitengerechtelijke kosten worden berekend overeenkomstig de bij algemene maatregel van bestuur vastgestelde staffel, onverminderd het recht van opdrachtnemer de werkelijke buitengerechtelijke kosten die dit bedrag te boven gaan, te vorderen. De gerechtelijke kosten omvatten de volledige door opdrachtnemer gemaakte kosten, ook indien deze het wettelijke liquidatietarief te boven gaan. Voorts is de opdrachtgever over de periode van verzuim een contractuele rente verschuldigd van 1% per maand over het openstaande factuurbedrag.
4. Indien de (financiële) positie en/of het betalingsgedrag van de opdrachtgever naar het oordeel van opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, is opdrachtnemer gerechtigd van de opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door opdrachtnemer te bepalen vorm en/of een voorschot geeft. Indien de opdrachtgever nalaat binnen 5 werkdagen de verlangde zekerheid te stellen, is opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten of de opdracht terug te geven, en is al hetgeen de opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigd is, uit welke hoofde dan ook, direct opeisbaar.

LOOPTIJD EN OPZEGGING

1. De overeenkomst gaat in op de op de offerte / opdrachtbevestiging aangegeven datum en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Opzegging is maandelijks mogelijk, en wel tegen het einde van iedere kalendermaand en met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
2. Opzegging dient te geschieden per aangetekende brief of per mail, mits met bewijs van leesbevestiging.
3. Ieder van de partijen is bevoegd de overeenkomst middels mondelinge opzegging, gevolgd door een schriftelijke bevestiging, met onmiddellijke ingang te beëindigen, wegens:
 - A. het niet nakomen van een substantiële verplichting uit deze overeenkomst door de andere partij en de andere partij, na daartoe schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, na een termijn van 10 werkdagen weigerachtig blijft de verplichting(en) alsnog op correcte wijze na te komen;
 - B. aanvraag of verlening van surseance van betaling van de andere partij;
 - C. aanvraag van faillissement of faillietverklaring, of aanvraag tot toelating tot de WSNP, van de andere partij;
 - D. liquidatie van de andere partij of niet-tijdelijke stopzetting van de onderneming van de andere partij.
4. Opdrachtnemer heeft overigens te allen tijde het recht de opdracht terug te geven en de diensten met onmiddel-



lijke ingang te beëindigen, wanneer een vertrouwensbreuk ontstaat en / of de naam van opdrachtnemer beschadigd dreigt te worden, waardoor in alle redelijkheid voortzetting van de overeenkomst niet van opdrachtnemer kan worden verlangd.

GEVOLGEN VAN BEEINDIGING

1. Bij beëindiging zal opdrachtnemer haar medewerking verlenen aan het omzetten van eventuele voor de opdrachtgever aangemaakte accounts naar accounts van de opdrachtgever, onder voorwaarde dat door laatstgenoemde aan alle betalingsverplichtingen is voldaan.
2. In het geval de opdrachtgever, ongeacht de daaraan ten grondslag liggende reden, besluit de samenwerking te beëindigen, heeft hij nimmer recht en aanspraak op terugbetaling van reeds verschuldigde vergoedingen (zowel de eenmalige en variabele vergoedingen).

RECLAMES

1. Reclames over de door opdrachtnemer verrichte diensten en/of over het factuurbedrag, dienen schriftelijk binnen 30 dagen na uitvoering van de diensten, waarover opdrachtgever reclameert resp. binnen 30 dagen na verzenddatum van de factuur, aan opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt. En ingeval het een gebrekkige prestatie betreft, binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen ontdekken,
2. Reclames als in het eerste lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op. Opdrachtgever is in geen geval gerechtigd op grond van een reclame met betrekking tot bepaalde diensten, betaling uit te stellen of te weigeren van andere door opdrachtnemer verleende diensten, waarop de reclame geen betrekking heeft.

AANSPRAKELIJKHEID

1. Opdrachtnemer zal de diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van een zorgvuldig handelend opdrachtnemer uitvoeren. Het betreft een inspanningsverbintenis, zodat opdrachtnemer niet kan instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
2. Behoudens voor zover uitsluiting van aansprakelijkheid onder Nederlands recht niet mogelijk is, is ingeval opdrachtnemer aansprakelijk is voor door de opdrachtgever geleden schade, de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot directe vermogensschade en beperkt tot maximaal het declaratiebedrag van de 2 voorliggende maanden, maar nooit meer dan een maximum bedrag van 2.500,-- EURO.
3. Indirecte schade, gevolgschade, gederfde omzet of winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van klanten van de opdrachtgever, schade door verminking of verlies van data, uit welke hoofde ook, is uitgesloten.
4. Eventueel door opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst afgegeven termijnen, gelden slechts bij benadering en zijn nimmer fatale termijnen, tenzij vooraf schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt bepaald.
5. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW dient een vordering tot vergoeding van schade uiterlijk twaalf (12) maanden na de datum van feitelijke uitvoering van de diensten, bij opdrachtnemer schriftelijk en gemotiveerd te zijn ingediend, bij gebreke waarvan recht op vergoeding vervalst.
6. Indien door opdrachtnemer een fout wordt gemaakt doordat opdrachtgever aan opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk. Opdrachtgever is tegenover opdrachtnemer aansprakelijk voor directe schade, die opdrachtnemer lijdt door onjuist- of onvolledigheden in door opdrachtgever verstrekte gegevens.

DIVERSEN

1. Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens, welke door de opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de diensten worden verstrekt. Opdrachtnemer gebruikt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer is bevoegd de rechten uit deze overeenkomst aan derden over te dragen of door derden te laten uitvoeren onder voorwaarde dat zij bij de betreffende derde bedingt dat die derde alle verplichtingen uit deze overeenkomst zal nakomen.
3. Alle geschillen met betrekking tot de uitleg en uitvoering van overeenkomsten en / of overeenkomsten en verbintenissen, die een uitvloeisel daarvan zijn, ook die welke slechts door een der partijen als zodanig worden beschouwd, te laten beslechten door de bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Nederland.
4. Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.