

# Algemene verkoopvoorwaarden Buro 3

Versie oktober 2018

## Artikel 1. Algemene bepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en alle daaruit volgende handelingen tussen vennootschap onder firma Buro 3, hierna: Buro 3 en u, de klant.
2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing als Buro 3 producten/diensten van derden koopt/afneemt en deze aan u levert.
3. Uw voorwaarden gelden uitdrukkelijk niet.
4. Wanneer een bepaling in deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, dan blijven de overige bepalingen wel geldig. U moet instemmen met nieuwe bepalingen. Deze zullen zoveel mogelijk met de oude nietige of vernietigde bepalingen overeenkomen.
5. De bepalingen uit de overeenkomst gaan voor als deze strijdig zijn met de bepalingen uit deze algemene voorwaarden.
6. Met 'schriftelijk' wordt in deze algemene voorwaarden ook per e-mail bedoeld.

## Artikel 2. Wanneer is er een overeenkomst?

1. Alle aanbiedingen van Buro 3 zijn vrijblijvend en gelden 30 dagen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Aanbiedingen of prijzen gelden niet automatisch voor toekomstige orders. De aanbieding is gebaseerd op de door u verstrekte informatie. Als blijkt dat deze informatie onjuist is, mag Buro 3 de aanbieding aanpassen en komen de kosten voor uw rekening.
2. Wanneer u een offerte van Buro 3 ontvangt moet u deze binnen 30 dagen na ontvangst ondertekenen en terugsturen aan Buro 3. De overeenkomst komt tot stand ontvangst van de getekende offerte of doordat feitelijk wordt begonnen met de werkzaamheden door Buro 3.
3. Afbeeldingen, tekeningen, technische en/of chemische specificaties, soort, hoeveelheid, samenstelling en kwaliteit, opgenomen in de aanbieding, zijn bij benadering.
4. Als een wijziging van de overeenkomst leidt tot hogere kosten, mag Buro 3 dit doorberekenen aan u.
5. U kunt geen rechten ontleen aan eerdere door Buro 3 gedane aanbiedingen of reclamemateriaal.

## Artikel 3. Hoe gaat de levering in zijn werk?

1. Buro 3 zal iedere prestatie leveren zoals schriftelijk is overeengekomen en Buro 3 mag hiervoor gebruik maken van derden.
2. De afgesproken levertermijn is geen fatale termijn. De levertermijn gaat in op het moment dat de overeenkomst tot stand komt, mits alle benodigde gegevens zijn ontvangen en eventueel gewenste betalingszekerheid is gegeven.

## Artikel 4. Wat kunt u van Buro 3 verwachten?

1. Buro 3 zal haar werkzaamheden naar haar beste kennis, ervaring en wetenschap, zorgvuldig uitvoeren. Buro 3 zal uw belangen naar beste kunnen behartigen. Buro 3 heeft een inspanningsverplichting.
2. Buro 3 zal u op de hoogte houden van de uitvoering van de werkzaamheden wanneer u hierom vraagt.
3. Als er een tijdschema is opgenomen in de overeenkomst dan zal Buro 3 ervoor zorgen dat dit tijdschema zoveel mogelijk wordt nageleefd. Het gaat echter niet om fatale termijnen. Bij overschrijding van het tijdschema moet u Buro 3 schriftelijk een redelijke termijn van ten minste 14 dagen geven om alsnog na te komen.
4. Buro 3 zal al uw gegevens vertrouwelijk behandelen, voor zover Buro 3 behoort te weten dat het om vertrouwelijke gegevens gaat.

**Artikel 5. Wat zijn uw verplichtingen?**

1. U moet alle gegevens, die Buro 3 nodig heeft om haar werkzaamheden goed uit te kunnen voeren, op tijd en volledig aan Buro 3 overhandigen. U bent ervoor verantwoordelijk dat deze gegevens juist zijn.
2. Buro 3 hoeft de door u verstrekte informatie alleen globaal te toetsen en dan alleen aan de normen binnen het vakgebied van Buro 3.
3. Bij elke fase is ruimte gereserveerd voor één correctieronde, hierbij kunt u eenmalig alle wijzigingen digitaal aanleveren. Wijzigingen die hierna worden aangeleverd worden opnieuw beoordeeld en worden begroot als meerwerk.
4. Indien de opdracht voortijdig wordt beëindigd, voordat alle fasen zijn doorlopen, dienen alle verrichte werkzaamheden door u te worden vergoed. Daarnaast bent u niet gerechtigd het ontwerp/de opzet te gebruiken.
5. Wanneer er vertraging ontstaat bij het uitvoeren van de overeenkomst, en deze vertraging aan u is toe te rekenen, zullen alle kosten en schades die hieruit voortvloeien voor uw rekening en risico komen.
6. U bent verplicht om de uitgevoerde werkzaamheden direct na oplevering te keuren en te controleren. Eventuele bezwaren, gebreken of defecten moeten onmiddellijk (binnen twee dagen) schriftelijk aan Buro 3 worden gemeld. Zonder deze melding worden de betreffende werkzaamheden geacht te zijn uitgevoerd zonder gebreken en wordt ervan uitgegaan dat Buro 3 conform de overeenkomst heeft gehandeld.
7. Klachten met betrekking tot niet direct zichtbare gebreken en/of defecten dienen direct (binnen twee dagen) na constatering schriftelijk te worden gemeld aan Buro 3, zodat Buro 3 in staat is ter plaatse de juistheid van deze klacht te onderzoeken en zo nodig maatregelen te nemen.
8. Het melden van een klacht schort uw betalingsverplichting niet op.
9. Als door Buro 3 een analyse op basis van uw gegevens is gemaakt, dan bent u verplicht om de inhoud hiervan goed tot u te nemen. Als er sprake is van een onjuistheid van of tekortkoming in de analyse, die door u had kunnen worden opgemerkt, dan moet u Buro 3 hiervan binnen twee maanden na ontvangst van de analyse, op de hoogte stellen.
10. Analyses die door Buro 3 zijn gegeven mogen niet voor een ander doel worden gebruikt dan waarvoor ze zijn opgesteld en verstrekt.

**Artikel 6. Concurrentie**

1. Het is u niet toegestaan om tijdens de looptijd van de overeenkomst en binnen een jaar na beëindiging van de overeenkomst, medewerkers van Buro 3 in dienst te nemen of op welke wijze dan ook voor u te laten werken.
2. In geval van detachering is het u niet toegestaan om de gedetacheerde personen tijdens de looptijd van de detachering en binnen een jaar na beëindiging daarvan, in dienst te nemen of op welke wijze dan ook voor u te laten werken.
3. Handelt u in strijd met deze afspraken? Dan bent u een boete van 3 bruto jaarsalarissen verschuldigd aan Buro 3.

**Artikel 7. Welke afspraken gelden bij Search Engine Marketing of Advertising?**

1. Buro 3 zal zich inspannen de opdracht naar beste kunnen uit te voeren. Hierbij wordt voor het product Search Engine Ranking gestreefd naar een goede kwalitatieve vermelding in de meest gebruikte Nederlandse (of anderszins overeengekomen) zoekmachines. Door of vanwege Buro 3 verstrekte (statistische) gegevens (indicaties) zijn telkens slechts van indicatieve aard, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Aan deze gegevens kunnen door u geen rechten worden ontleend. Voor zowel de diensten Search Engine Ranking als Advertising geldt derhalve een inspanningsverplichting en geen prestatieverplichting.
2. Afgegeven inschattingen door Buro 3 ten aanzien van klikprijzen, posities woordenlijsten et cetera zijn indicatief en er kunnen bij afwijking derhalve geen rechten aan worden ontleend door u.
3. U kunt bij overschrijding van een afgegeven maximumbudget geen aanspraak maken op restitutie door Buro 3.

**Artikel 8. Welke afspraken gelden bij hosting of andere vormen van opslag?**

1. Hosting wordt altijd onder gebracht bij een derde partij. Buro 3 heeft dit niet in eigen beheer en is ook niet aansprakelijk voor eventuele fouten en/of schades die uit de werkzaamheden die door de derde partij worden uitgevoerd voortvloeien.
2. Buro 3 host alleen websites met een WordPress C.M.S. of het Buro 3 C.M.S. Andere websites zijn niet toegestaan op het platform van Buro 3.
3. Buro 3 biedt, op het gebied van opslag, alleen websitehosting en e-mail aan. Ander vormen van opslag, documenten of andere varianten zijn niet bij deze vorm van hosting inbegrepen.
4. Indien u besluit om de website elders onder te brengen met de hosting:
  - a. dient u een verzoek per e-mail in te dienen;
  - b. kunt u altijd de website over laten zetten, maar bent u wel verplicht om de volledige looptijd van het contract te betalen;
  - c. is Buro 3 niet verantwoordelijk voor fouten, veroorzaakt door de migratie/overstap.

**Artikel 9. Wat zijn de kosten van de dienstverlening van Buro 3?**

1. In de offerte zijn de door u te betalen kosten in euro's of het geldende honorarium in euro's opgenomen.
2. Alle kosten zijn exclusief btw. Ook andere door de overheid opgelegde heffingen, transport- en afleveringskosten, reis- en verblijfkosten in het buitenland, gebruik van bijzondere installaties zijn niet inbegrepen.
3. Buro 3 heeft het recht om in de contractperiode de prijs te wijzigen in verband met prijsontwikkelingen. Hieronder wordt onder meer verstaan: wijzigingen in belastingen, heffingen, lonen, sociale lasten, valutakoersen, energieprijzen of andere omstandigheden die een verhoging van de kosten voor Buro 3 met zich meebrengen. Wijzigingen gaan binnen één maand na aankondiging daarvan in. Bent u het niet eens met wijziging van de kosten? Dan kunt u binnen acht dagen na de aankondiging van de wijziging, de overeenkomst met Buro 3 schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de betreffende wijziging ingaat.
4. Wanneer u nog niet aan al uw (betalings)verplichtingen uit de overeenkomst heeft voldaan, mag Buro 3 haar verplichtingen uitstellen totdat u aan al uw (betalings)verplichtingen heeft voldaan.
5. U aanvaardt dat de hoogte van de kosten van de overeenkomst kunnen worden beïnvloed wanneer partijen besluiten tot wijziging van aanpak, werkwijze en/of omvang ongeacht welke partij hiervoor de aanleiding heeft gegeven. Kosten voor extra werkzaamheden/producten zullen mondeling worden besproken en apart aan u in rekening gebracht.

**Artikel 10. Hoe betaalt u voor de dienstverlening van Buro 3?**

1. Buro 3 stuurt rechtstreeks een factuur aan u, deze moet u binnen 30 dagen na de factuurdatum voldoen.
2. Wanneer Buro 3 in gedeelten levert, mag per overeengekomen tijdsperiode of fase afzonderlijk worden gefactureerd.
3. Voor professionele partijen geldt dat wanneer u niet betaalt binnen de afgesproken termijn, u direct in verzuim verkeert en na de vervaldag van de factuur, rente verschuldigd bent. Deze rente zal gelijk zijn aan de wettelijke handelsrente. Ook moet u dan alle (buiten)gerechtelijke incassokosten van Buro 3 betalen. Deze kosten bedragen in ieder geval 15% van de hoofdsom met een minimum van € 150,00.
4. Buro 3 heeft het recht om zekerheid van u te vorderen voor het nakomen van uw (betalings-)verplichtingen. Ook is Buro 3 bevoegd om de betalingsvoorwaarden te wijzigen wanneer zij van mening is dat uw financiële positie of uw betalingsgedrag hiertoe aanleiding geeft.
5. Heeft u een bezwaar tegen de factuur? Dan moet u dit binnen 14 dagen na de factuurdatum schriftelijk aan Buro 3 laten weten. Doet u dit niet, dan geldt het gefactureerde bedrag als erkend. Bezwaren tegen de factuur schorten uw betalingsverplichting niet op.

**Artikel 11. Wanneer en hoe eindigt de overeenkomst?**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals opgenomen in de overeenkomst.

2. Beide partijen hebben de mogelijkheid om de overeenkomst schriftelijk op te zeggen. Dit kan alleen tegen het einde van de contractperiode of, wanneer de overeenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan, met een opzegtermijn van één maand.
3. Als u de overeenkomst opzegt, moet u de kosten vergoeden die hierdoor door Buro 3 gemaakt moeten worden. U bent zelf verantwoordelijk voor het tijdig opzeggen van een eventueel uw contract met de derde partij.
4. Als u de overeenkomst annuleert, moet u de kosten vergoeden die hierdoor door Buro 3 zijn of nog gemaakt moeten worden en de schade die zij lijdt, tot een redelijk bedrag, vergoeden onverminderd het recht van Buro 3 om schadevergoeding te vorderen, indien en voor zover de schade het redelijke bedrag overtreft. Het redelijk bedrag wordt berekend op basis van onderstaande staffel:
  - a. bij annulering tot 8 dagen voor de aanvang van de werkzaamheden: 10% van de offerte;
  - b. bij annulering langer dan 1 dag korter dan 8 dagen voor de aanvang van de werkzaamheden: 20% van de offerte;
  - c. bij annulering 1 dag of korter voor de aanvang van de werkzaamheden: 25% van de offerte.
5. Buro 3 mag de uitvoering van de overeenkomst direct, zonder dit vooraf aan u te laten weten, opschorten of geheel of gedeeltelijk ontbinden, wanneer:
  - a. u uw verplichtingen uit de overeenkomst niet (tijdig) nakomt en/of weigert betalingszekerheid te stellen;
  - b. er sprake is van faillissement, (voorlopige) surseance van betaling, onder curatele stelling, schuldsanering of stillegging, liquidatie of gehele of gedeeltelijke overdracht van uw bedrijf of overlijden.
  1. Buro 3 hoeft dan geen schadevergoeding te betalen aan u en heeft daarnaast het recht om zelf schadevergoeding en/of betaling te vorderen. Als een van deze omstandigheden zich voordoet, verkeert u direct in verzuim.
6. Buro 3 heeft het recht om de overeenkomst uit te blijven voeren.

## **Artikel 12. Wanneer is er sprake van overmacht en welke gevolgen heeft dit?**

1. Overmacht houdt in dat er sprake is van omstandigheden waardoor Buro 3 niet, niet tijdig of niet naar behoren haar dienstverlening kan nakomen, zonder dat dat de schuld van Buro 3 is. Als er sprake is van overmacht, is er geen toerekenbare tekortkoming van Buro 3.
2. Overmacht is bijvoorbeeld: brand, diefstal, molest, oproer, werkstaking, bedrijfsbezetting, bedrijfsstoring, oorlog, noodweer, situaties van feitelijke onbereikbaarheid van het werk, wijziging in de regelgeving, technische storingen (bij derden) en tekortkoming in de nakoming door een leverancier van Buro 3.
3. Wanneer er sprake is van overmacht mag Buro 3 de uitvoering van de overeenkomst opschorten of de overeenkomst (gedeeltelijk) ontbinden zonder dat zij hiervoor schadevergoeding aan u hoeft te betalen.
4. Duurt de overmacht langer dan 60 aaneengesloten dagen, dan mag u de overeenkomst schriftelijk ontbinden. Buro 3 is aan u geen schadevergoeding verschuldigd.

## **Artikel 13. Intellectuele eigendomsrechten**

1. Alle door Buro 3 geleverde zaken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, programmatuur, scripts, applicaties, software enz., zijn uitsluitend bestemd om door u te worden gebruikt en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van Buro 3, worden doorverkocht, verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.
2. U blijft eigenaar van de stukken die u aan Buro 3 ter inzage heeft gegeven.
3. Alle door Buro 3 in het kader van de overeenkomst geleverde zaken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, programmatuur, scripts, applicaties, software enz., blijven eigendom van Buro 3 totdat door u alle verplichtingen uit de met Buro 3 gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is/zijn nagekomen.
4. Buro 3 behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
5. Buro 3 heeft het auteursrecht over alle door of namens haar tot stand gebrachte werken.

6. Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder, maar niet beperkt tot, auteursrechten, merkrechten en databankrechten, op de informatie, teksten, afbeeldingen, logo's, foto's en illustraties op de internetsite en op lay-out en vormgeving van de internetsite zijn van Buro 3 en/of haar licentiegevers. U mag geen inbreuk maken daarop, waaronder ook wordt verstaan het maken van kopieën van de internetsite anders dan voor het gebruik van de internetsite.

#### **Artikel 14. Vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens**

1. Partijen zijn verplicht om alle vertrouwelijke informatie die zij over de onderneming van de andere partij ontvangen geheim te houden. Dit geldt tevens voor ingeschakelde derden.
2. Informatie is vertrouwelijk als dit door één van de partijen als zodanig is aangeduid.
3. Wanneer Buro 3 als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) optreedt gelden de volgende bepalingen:
  - a. Buro 3 is verantwoordelijk voor de bescherming van persoonsgegevens waarvan het gebruik door Buro 3 noodzakelijk is voor het correct uitvoeren van de overeenkomst.
  - b. Wanneer Buro 3 persoonsgegevens verwerkt geschiedt dit met de uiterste behoorlijkheid en zorgvuldigheid en overeenkomstig de AVG.
  - c. Buro 3 gebruikt de persoonsgegevens slechts voor zover dit nodig is om de klant van dienst te kunnen zijn. De persoonsgegevens zullen niet langer bewaard worden dan wettelijk is toegestaan of noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst.
  - d. Buro 3 treft technische en organisatorische maatregelen om een passend beveiligingsniveau met betrekking tot persoonsgegevens te waarborgen, rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.
4. Wanneer de betrokkene een beroep wil doen op één van de rechten die zij op basis van de AVG heeft, dan kan dit verzoek schriftelijk worden ingediend via e-mailadres/contactgegevens. Buro 3 zal dit verzoek binnen de wettelijke termijnen in behandeling nemen.
5. Wanneer Buro 3 persoonsgegevens verwerkt van de klant (bijvoorbeeld in Google-tools of Mailchimp) geschiedt dit met de uiterste behoorlijkheid en zorgvuldigheid en overeenkomstig de AVG.
6. De kans bestaat dat persoonsgegevens niet in de EU blijven. Buro 3 heeft geen zicht op de locaties waar servers draaien van derden (bijvoorbeeld Google, Mailchimp, ed.) U gaat er uitdrukkelijk mee akkoord dat Buro 3 gebruik maakt van diensten die deze derden aanbieden.
7. Buro 3 verstrekt uw gegevens aan derden en zal deze uitsluitend verstrekken indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Mochten Buro 3 uw gegevens om andere redenen verstrekken aan derden dan vraagt Buro 3 eerst om toestemming. Met organisaties die uw gegevens verwerken sluit Buro 3 een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens.

#### **Artikel 15. Wie is waarvoor aansprakelijk?**

1. Buro 3 verleent haar diensten naar beste weten en kunnen. Buro 3 kan echter niet de garantie geven dat een gewenst resultaat op een bepaald tijdstip ook behaald zal worden.
2. Buro 3 kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade. Ook niet indien deze schade direct of indirect verband houdt met vertraging of opschorting. Buro 3 is enkel aansprakelijk indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid. Buro 3 is in ieder geval niet aansprakelijk voor:
  - a. fouten in door Buro 3 verstrekte adviezen, materialen en/of geautomatiseerde bestanden;
  - b. het niet meer en/of niet tijdig beschikbaar zijn van haar rapportages;
  - c. door u verstrekte teksten, afbeeldingen of andere gegevens c.q. onrechtmatig gebruik daarvoor door u;
  - d. het niet opvolgen door u van de door Buro 3 verstrekte adviezen;
  - e. het ongeoorloofd zijn van de door Buro 3 aangeboden diensten of de wijze waarop de diensten door Buro 3 worden verleend;

- f. storingen in de elektronische dienstverleningen van Buro 3 en van derden, zoals providers, aanbieders van (meet-)systemen, netwerkexploitanten, hostingpartijen of andere telecommunicatienetten;
  - g. schade ontstaan als gevolg van het niet voldoen (van het gebruik) van de programmatuur aan de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van het plaatsen van cookies op en /of het uitlezen van informatie van randapparatuur van eindgebruikers;
  - h. indirecte schade (bijvoorbeeld door clickfraude of searchspam, bedrijfsschade, schade veroorzaakt door hulppersonen of derden.
3. Als Buro 3 aansprakelijk is, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat met betrekking tot deze schade per gebeurtenis wordt uitgekeerd door de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Buro 3. Wanneer het maximum verzekerde bedrag hoger is dan het bedrag van de opdracht, dan is Buro 3 slechts aansprakelijk tot de hoogte van het bedrag van de opdracht, dat verband houdt met de geleverde diensten.
  4. De informatie op de internetsite wordt door Buro 3 met voortdurende zorg en aandacht samengesteld en onderhouden. Fouten kunnen echter niet altijd voorkomen worden. Er kunnen dan ook op geen enkele wijze rechten worden ontleend aan de op de internetsite aangeboden informatie. Buro 3 aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die op enigerlei wijze voortvloeit uit het gebruik van de internetsite of uit de onvolledigheid en/of onjuistheid van de op de internetsite verstrekte informatie en/of schade als gevolg van het (tijdelijk) niet beschikbaar zijn van de internetsite dan wel schade die het gevolg is van het feit dat er (tijdelijk) bepaalde functionaliteiten niet functioneren door bugs of errors.
  5. Buro 3 draagt geen verantwoordelijkheid voor foto's, beschrijvingen en ander voorlichtingsmateriaal op de internetsite, die door derden zijn uitgegeven.
  6. Iedere aansprakelijkheid van Buro 3 vervalt wanneer u niet binnen één jaar nadat het product is geleverd een beroep doet op de tekortkoming en als u Buro 3 niet binnen één maand na ontdekking van de (mogelijke) tekortkoming, Buro 3 daarvan schriftelijk in kennis stelt.

## **Artikel 16. Wijziging van deze voorwaarden**

1. Buro 3 kan altijd, zonder dit vooraf mede te delen, de algemene voorwaarden wijzigen.
2. Buro 3 kan wijzigingen van deze voorwaarden bekendmaken door dit op haar website te plaatsen of op een andere manier te communiceren. Het is dus aan te raden om de voorwaarden van tijd tot tijd te bekijken. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten.

## **Artikel 17. Klachten en geschillen**

1. Bent u niet tevreden over onze dienstverlening? Wij stellen het op prijs als u ons dat eerst laat weten zodat wij serieus werk kunnen maken van uw klacht. Om te zorgen dat wij de klacht goed kunnen behandelen, moet de klacht binnen twee maanden nadat u kennis heeft genomen van de klacht, aan Buro 3 worden voorgelegd.
2. Mocht er toch een geschil ontstaan, dan moet u zich wenden tot de bevoegde rechter te rechtbank Oost-Brabant. De mogelijkheid om een geschil bij de rechter te starten, vervalt na één jaar nadat de aanleiding voor het geschil is ontstaan.

## **Artikel 18. Toepasselijk recht**

Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden en handelingen die daaruit voortkomen, is het Nederlandse recht van toepassing.