

# ALGEMENE VOORWAARDEN

SEPTEMBER 2020

## Contactgegevens:

Dana Ben Chaim – Zakelijke Dienstverlening

h.o.d.n. Dana Valk, Groeien online

Kiepheugte 34, 9403 GJ, Assen

+31(0)6 – 41 19 07 73

groeienonline@gmail.com

## Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Dana Valk: opdrachtnemer en tevens gebruiker van deze algemene voorwaarden.
2. Aanbod: alle aanbiedingen, prijsopgaven en/of offertes van Dana Valk.
3. Content: geheel aan informatie of inhoud, waaronder teksten, foto's en video's, dat gecreëerd wordt om al dan niet op websites, social media kanalen en andere (online) media geplaatst te worden.
4. Opdracht: de dienst en/of het product dat door Dana Valk geleverd zal worden.
5. Klant: de persoon of personen waarmee Dana Valk een overeenkomst gesloten heeft, opdrachtgever en tevens aanvaarder van deze algemene voorwaarden.
6. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Dana Valk en Klant.
7. Schriftelijk: waar in deze algemene voorwaarden wordt gesproken van 'schriftelijk', wordt ook elektronische communicatie zoals e-mail bedoeld, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.
8. Uitvoerdatum: de datum van de dag waarop Dana Valk een van haar diensten uitvoert.

## Artikel 2: Toepassing

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tussen Dana Valk en Klant.
2. Als Klant voorwaarden stelt die niet voorkomen in, of die afwijken van, deze algemene voorwaarden, dan zijn deze alleen bindend als ze door Dana Valk uitdrukkelijk schriftelijk zijn geaccepteerd.
3. Algemene voorwaarden van Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

## Artikel 3: Aanbod

1. Dana Valk doet een aanbod door deze tijdens een presentatie, of schriftelijk, waaronder per e-mail, aan Klant te melden.
2. Het aanbod is 14 dagen geldig, tenzij anders overeengekomen.
3. Prijsopgaven kunnen wijzigen door bijvoorbeeld (onvoorziene) veranderingen in de werkzaamheden, in de opdracht en/of in de prijzen van grondstoffen of in de te kopen diensten. Dana Valk zal Klant hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen.

## Artikel 4: Aanvaarding

1. Klant dient expliciet akkoord te geven op het aanbod, door deze per e-mail te bevestigen.
2. Wanneer Klant niet expliciet akkoord gaat met het aanbod, maar wel ermee instemt, of de indruk wekt, dat Dana Valk werk verricht binnen de opdracht, dan wordt het aanbod alsnog als akkoord beschouwd.
3. Dana Valk behoudt zich het recht voor om een opdracht te weigeren wanneer na aanvaarding nieuwe informatie beschikbaar komt, die het voor Dana Valk onaanvaardbaar maakt om de opdracht uit te voeren.
4. Na akkoord op het aanbod, vormen het aanbod en deze algemene voorwaarden de overeenkomst tussen de partijen. De overeenkomst kan vervolgens alleen worden gewijzigd als allebei de partijen daarmee schriftelijk instemmen. Dana Valk kan in dat geval haar vergoeding voor de opdracht aanpassen.

## Artikel 5: Uitvoering van de opdracht

1. Dana Valk vermeldt in haar aanbod, en deze algemene voorwaarden, welke werkzaamheden zij zal verrichten in het kader van de opdracht.
2. Dana Valk spant zich in om haar werkzaamheden zorgvuldig en onafhankelijk uit te voeren. Daarbij zal Dana Valk de belangen van Klant naar beste weten behartigen en zal zij handelen zoals van een redelijk en professioneel handelende partij kan en mag worden verwacht.
3. Dana Valk mag voor de uitvoering van de overeenkomst derden betrekken. Met betrekking tot deze derden treedt Dana Valk op als tussenpersoon en aanspreekpunt. Dana Valk is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van tekortkomingen van deze derden.
4. Dana Valk hanteert, tenzij anders overeengekomen, slechts geschatte levertijden.
5. Dana Valk kan met Klant gezamenlijk deadlines en/of andere afspraken overeenkomen, die ook afhankelijk zijn van de mate van inspanning van Klant. Deadlines kunnen wijzigen door een doen of nalaten van Klant. Dana Valk houdt zich het recht voor om deadlines of afspraken, in overleg, te verplaatsen.

## Artikel 6: Verplichtingen Klant

1. Klant verplicht zich om de omstandigheden voor Dana Valk zo gunstig mogelijk te maken en waar nodig maatregelen te treffen.
2. Klant zal doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de opdracht mogelijk te maken. Hieronder valt ook het op tijd en juist informeren van Dana Valk.
3. Tenzij anders overeengekomen, zal Klant zorgen voor de benodigde informatie, toestemming, licenties of geschikte materialen om de opdracht uit te kunnen voeren. De eventuele kosten daarvoor komen voor rekening van Klant. Klant zal deze informatie, toestemming, licenties, materialen en eventuele extra instructies op tijd en voldoende duidelijk en volledig aan Dana Valk aanleveren.

4. Wanneer Klant de benodigde zaken niet op tijd, niet duidelijk of onvoldoende volledig aanlevert, kan dit de uitvoering van de opdracht vertragen. In dat geval komen partijen gezamenlijk een nieuwe leverdatum overeen.
5. Dana Valk is niet verplicht aangeleverde instructies of informatie op juistheid te controleren.
6. Wanneer Klant zijn verantwoordelijkheden uit dit artikel niet nakomt, heeft Dana Valk het recht om de uitvoering van de opdracht op te schorten of de overeenkomst te ontbinden.

#### **Artikel 7: Adviesgesprek**

1. Dana Valk voert, indien overeengekomen, adviesgesprekken, al dan niet tegen een nader overeengekomen vergoeding.
2. In dergelijke gesprekken en sessies geeft Dana Valk feedback op de social media van Klant en heeft Klant de mogelijkheid om vragen te stellen. Dana Valk kan, waar mogelijk en gewenst, Klant van advies voorzien.
3. De adviesgesprekken kunnen zowel online, via video-chat, als offline plaatsvinden. Partijen komen dit onderling nader overeen.
4. Adviezen opgesteld door Dana Valk, geven geen garantie op het behalen van de resultaten of doelen die Klant voor ogen staan. Resultaat is onder andere afhankelijk van de uitvoering en bewegingen in de markt.

#### **Artikel 8: Social media audit en strategieplan**

1. De social media audit en strategieplan stelt Dana Valk in samenwerking met Klant op.
2. Dana Valk zal, voordat zij start aan de social media audit en de bijbehorende strategieplan, een intakegesprek voeren met Klant.
3. Dana Valk zal vervolgens de huidige situatie van Klant op gebied van social media analyseren. De social media audit en strategieplan zal zij aan Klant leveren middels een presentatie.

4. Het strategieplan functioneert als basis voor het verdere social mediabeheer door Dana Valk, conform artikel 9 van deze algemene voorwaarden.
5. Bij de social media audit en strategieplan zal Dana Valk geen daadwerkelijke content voor gebruik door Klant meeleveren, tenzij anders overeengekomen.
6. Strategieën opgesteld door Dana Valk, geven geen garantie op het behalen van de resultaten of doelen die Klant voor ogen staan. Resultaat is onder andere afhankelijk van de uitvoering en bewegingen in de markt.

#### **Artikel 9: Social mediabeheer**

1. Dana Valk biedt op haar website verscheidene pakketten aan voor haar social mediabeheer op basis van een 4 weken traject.
2. Dana Valk meldt in alle gevallen vooraf duidelijk aan Klant welke werkzaamheden zij zal verrichten.
3. Op haar website geeft Dana Valk vooraf duidelijke informatie over welke diensten binnen een bepaald pakket voor social mediabeheer vallen. Onder meer met betrekking tot een intakegesprek, de wijze van overleg met Klant, de creatie van content, de hoeveelheid geplaatste content en de frequentie van plaatsing.
4. De inhoud en kwaliteit van het social mediabeheer door Dana Valk is deels afhankelijk van de mate van inzet door Klant.
5. Voor het opzetten van een social media bedrijfspagina of het optimaliseren ervan (start up pakket) dient Klant rekening te houden met een levertijd van maximaal 7 werkdagen vanaf het moment dat Klant Dana Valk van de benodigde informatie heeft voorzien.
6. Het social mediabeheer wordt aangegaan voor een periode van 4 weken of, indien vooraf schriftelijk bevestigd door Klant en Dana Valk, een traject periode van 12 weken of een traject periode van 24 weken.
7. Uiterlijk 7 werkdagen voorafgaand aan de startdatum waarin Dana Valk werkzaamheden gaat verrichten, dient Klant alle eventuele teksten, afbeeldingen en/of video's en overige informatie die nodig is voor het social mediabeheer aan Dana Valk aangeleverd te hebben.

8. Dana Valk ontwikkelt alle overeengekomen content voor het social mediabeheer, tenzij deze (deels) wordt aangeleverd door Klant zelf.
9. In de laatste week van het 4 weken traject levert Dana Valk een contentkalender en de door haar gecreëerde content voor de daarop volgende 4 weken aan Klant.
10. Klant mag na ontvangst van de content en de contentkalender eenmaal feedback geven en kleine wijzigingen laten aanbrengen, die Dana Valk binnen (uiterlijk) 2 werkdagen zal verwerken.
11. Wanneer Klant de input of feedback niet op tijd aanlevert, kan dit tot gevolg hebben dat Dana Valk geen content plaatst, of deze later plaatst dan afgesproken. Klant heeft in dat geval geen recht op enige korting of restitutie.

#### **Artikel 10: Content aangeleverd door Klant**

1. Dana Valk is niet aansprakelijk voor fouten in de door Klant aangeleverde input, content en informatie. Dana Valk biedt aan om de aangeleverde content te controleren op juistheid, conform artikel 9.10 van deze algemene voorwaarden.
2. Klant vrijwaart Dana Valk voor alle schade en aansprakelijkheid die voortvloeit uit de door Klant aangeleverd content, input en informatie.
3. Voor zover in de door Klant aangeleverde content sprake is van portretten of van personen die worden afgebeeld, zal Klant zelf moeten zorgen voor correcte toestemming van deze personen.
4. Dana Valk heeft het recht te weigeren content van Klant te plaatsen als deze niet past binnen de regels van het social mediaplatform, niet past binnen de wettelijke kaders of op een andere manier naar de mening van Dana Valk:
  - a. discriminerend is met betrekking tot uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst, of anderszins kwetsend is;
  - b. oproept tot geweld tegen en/of lastigvallen van een ander of anderen;
  - c. leidt tot of het gevolg is van uitbuiting of misbruik van anderen;
  - d. in strijd is met de goede zeden of goede smaak, gewelddadig is of (een link naar) pornografisch materiaal of pornografische websites bevat;
  - e. illegale activiteiten bevordert of pleegt;

- f. kettingbrieven, junk mail of spam bevat en/of waarbij wachtwoorden of andere tot personen herleidbare informatie wordt opgevraagd voor commerciële of illegale doeleinden; of
- g. op enig andere wijze door Dana Valk indiscreet of incorrect wordt bevonden.

### **Artikel 11: Vergoeding**

1. Als er door partijen geen vergoeding is overeengekomen, is de door Dana Valk gebruikelijk gehanteerde vergoeding van toepassing.
2. In geval er niet van een gebruikelijke vergoeding gesproken kan worden, rekent Dana Valk een redelijke en billijke vergoeding voor het geleverde.
3. Wanneer Klant de opdracht wijzigt of om extra werkzaamheden vraagt, wordt hiervoor het gebruikelijke uurtarief van Dana Valk gerekend. Uurtarief is €45,-.
4. Als aannemelijk is dat Dana Valk hogere kosten heeft gemaakt en/of meerwerk heeft verricht, die redelijkerwijs noodzakelijk waren, zal Dana Valk dit doorberekenen aan Klant.
5. Voorwaarden van social media platformen kunnen wijzigen, waardoor hogere kosten gemaakt moeten worden voor de overeengekomen werkzaamheden. Deze kosten worden doorberekend aan Klant.
6. Alle door Dana Valk genoemde bedragen zijn exclusief btw, tenzij anders aangegeven of overeengekomen.

### **Artikel 12: Betalingsvoorwaarden**

1. Dana Valk stuurt, voor het door Klant verschuldigde bedrag, een factuur of kwitantie.
2. Tenzij anders overeengekomen, is de betalingstermijn 14 dagen na factuurdatum.
3. De betalingsverplichting blijft ook gelden wanneer Klant geen gebruik (meer) wenst te maken van de werkzaamheden van Dana Valk. Klant heeft in een zo'n geval geen recht op korting of restitutie.

4. Dana Valk kan een aanbetaling verlangen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Bij opdrachten die langer dan een maand in beslag nemen zal Dana Valk maandelijks factureren, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
6. Indien Klant niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze over het nog verschuldigde bedrag een rente van 2% per maand verschuldigd, waarbij een deel van een maand geldt als een hele maand. Dana Valk is dan ook gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen, ter hoogte van 10% van het factuurbedrag, met een minimum van €90,-.

### Artikel 13: Ontbinding en opschorting

1. Wanneer een factuur niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan, kan Dana Valk de overeenkomst ontbinden of al haar werkzaamheden ten behoeve van de opdracht opschorten totdat het bedrag van de factuur is voldaan. Dana Valk zal Klant hiervan eerst op de hoogte stellen.
2. Tussentijdse opzegging van de overeenkomst door Dana Valk is mogelijk en zal schriftelijk gebeuren binnen de opzegtermijn van één kalendermaand.
3. Indien Klant niet tijdig de benodigde informatie of materialen voor de uitvoering van de opdracht verstrekt of verzuimt (tijdig) aanwezig te zijn, terwijl dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is, is Dana Valk gerechtigd de overeenkomst op te schorten of te ontbinden.
4. Wanneer Dana Valk ten behoeve van de opdracht al kosten heeft gemaakt en/of werkzaamheden heeft verricht en de overeenkomst beëindigd wordt, dan zal Dana Valk de kosten en vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden in rekening brengen.
5. Dana Valk is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden wanneer gedragingen of uitlatingen van Klant leiden tot overtreding van wet- of regelgeving, of de regels van het social media platform waarop Dana Valk namens Klant content plaatst. Als Klant door een doen of nalaten van Klant wordt verwijderd van een social media platform, kan Dana Valk ook de overeenkomst ontbinden. In deze gevallen is er geen opzegtermijn en



is Dana Valk geen schadevergoeding of andere betaling verschuldigd aan Klant.

6. Partijen zijn, over en weer, gerechtigd de overeenkomst te beëindigen wanneer de andere partij faillissement heeft aangevraagd, surséance van betaling heeft aangevraagd of onder curatele staat.

7. Opschorting, dan wel ontbinding van de overeenkomst, geschiedt schriftelijk.

#### **Artikel 14: Intellectueel eigendomsrecht**

1. Het auteursrecht en ook andere rechten van intellectuele eigendom op alle, al dan niet in het kader van de opdracht, door Dana Valk ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken, waaronder content, audits, strategieën en/of presentaties, berust bij Dana Valk.

2. Klant mag geen rechten van intellectueel eigendom op door Dana Valk ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken registreren of laten registreren zonder uitdrukkelijke toestemming van Dana Valk.

3. Dana Valk verleent aan Klant licentie voor de in het kader van de opdracht vervaardigde content. Met deze licentie mag Klant de content verveelvoudigen en openbaar maken op de tussen partijen overeengekomen platforms en/of websites. De werken mogen zonder toestemming van Dana Valk niet elders gepubliceerd worden.

4. Klant mag geen wijzigingen of bewerkingen doorvoeren in de geleverde werken, tenzij anders overeengekomen.

5. Bij openbaarmaking van de werken dient de naam van 'Dana Valk, Groeien online' vermeld te worden, tenzij anders overeengekomen.

6. Klant is, tenzij anders overeengekomen, niet bevoegd om sublicenties te verlenen aan derden. Ook mag Klant niet zijn eigen licentie overdragen. De licentie komt bij faillissement van Klant te vervallen.

7. Klant dient de persoonlijkheidsrechten van Dana Valk, zoals vermeld in artikel 25 Auteurswet, in acht te nemen.

8. Afwijkende afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

## Artikel 15: Aansprakelijkheid

1. Dana Valk kan slechts aansprakelijk zijn voor zover dit gebaseerd is op een wettelijke of contractuele toerekenbare tekortkoming.
2. De aansprakelijkheid van Dana Valk overstijgt nooit het factuurbedrag. Indien een opdracht een langere looptijd heeft dan 3 maanden, overstijgt de aansprakelijkheid van Dana Valk nooit meer dan het factuurbedrag van de laatste 3 maanden.
3. Dana Valk biedt geen enkele (aanvullende) garanties met betrekking tot de geleverde of in het kader van de opdracht te leveren of geleverde prestaties, producten en/of diensten.
4. Dana Valk is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook ontstaan doordat Dana Valk is uitgegaan van door of vanwege Klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
5. Dana Valk is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in haar werkzaamheden ontstaan door gebrekkige informatievoorziening door Klant.
6. Dana Valk is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen stagnatie in de geregelde gang van zaken in de ondernemingen van Klant, gedeelde winst, gemiste besparingen en gevolgschade, op welke wijze dan ook verbandhoudend met, dan wel veroorzaakt door de uitvoering van de werkzaamheden door Dana Valk.
7. Dana Valk heeft altijd het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van Klant ongedaan te maken of te beperken.
8. Klant vrijwaart Dana Valk tegen en stelt Dana Valk schadeloos voor alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen en alle daarmee verband houdende financiële gevolgen.
9. Klant is altijd aansprakelijk voor portretten die door of namens Klant worden openbaar gemaakt. Klant vrijwaart Dana Valk van alle aanspraken met betrekking tot het gebruik van portretten ten behoeve van de opdracht.
10. Na levering van digitale bestanden, dient Klant zorg te dragen voor een juiste opslag van deze bestanden en het maken van een back-up daarvan, zodat deze niet verloren kunnen gaan. Na het leveren van de digitale bestanden is Dana Valk niet meer verantwoordelijk voor deze bestanden.

11. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet wanneer de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Dana Valk.

#### **Artikel 16: Klachten**

1. Klachten over werkzaamheden van Dana Valk en/of bezwaren tegen een factuur dienen zo spoedig mogelijk nadat de klachten tot stand zijn gekomen aan Dana Valk te worden gemeld.
2. Dana Valk zal zich inzetten de best mogelijke oplossing met Klant te bereiken.
3. Ingediende klachten of bezwaren schorten de betalingsverplichting van Klant niet op.

#### **Artikel 17: Overige bepalingen**

1. Dana Valk mag deze algemene voorwaarden wijzigen of aanvullen.
2. Wijzigingen worden tijdig en schriftelijk door Dana Valk aan Klant medegedeeld.
3. Wanneer een bepaling uit de overeenkomst en/of de algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen en de overeenkomst in stand.
4. Op alle rechtsverhoudingen tussen Dana Valk en Klant is het Nederlands recht van toepassing.
5. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Nederland.