

Algemene voorwaarden CM2 support

Artikel 1: Algemeen

1.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder: a) Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met CM2 support een overeenkomst heeft afgesloten, respectievelijk wenst af te sluiten, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) en erfgenamen. b) CM2 support: statutair gevestigd te Waalwijk ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel Den Bosch onder nummer: 32.139.078

1.2 Alle opdrachten, aanvaard door CM2 support, kunnen indien door CM2 support gewenst door een derde worden uitgevoerd. De werking van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt uitgesloten.

1.3 In alle gevallen waarin in deze voorwaarden "schriftelijk" staat vermeld, wordt daaronder mede begrepen e-mail of andere elektronische op analoge of digitale wijze verzonden berichten die Opdrachtgever respectievelijk CM2 support hebben bereikt.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, voorstellen en overeenkomsten die betrekking hebben op door CM2 support aangeboden diensten, alsmede op alle rechtsverhoudingen tussen CM2 support en Opdrachtgever.

2.2 Indien en voor zover in een individuele offerte, voorstel of overeenkomst van een of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden schriftelijk wordt afgeweken, blijven de bepalingen waarvan niet uitdrukkelijk is afgeweken, onverkort hun gelding behouden.

2.3 De onderhavige Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten voor de uitvoering waarvan CM2 support derden inschakelt. De toepasselijkheid van de door Opdrachtgever gehanteerde Algemene Voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3: Wijze van uitvoering

3.1 CM2 support zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. CM2 support zal zich inspannen om de werkzaamheden naar behoren en zorgvuldig te verrichten, alsmede de belangen van de Opdrachtgever naar beste weten te behartigen en te streven naar een voor de Opdrachtgever bruikbaar resultaat. CM2 support kan echter niet garanderen dat met de werkzaamheden steeds het door Opdrachtgever gewenste resultaat bereikt wordt. Zeker niet qua posities, organisch dan wel middels Adwords, op Google, daar Google de enige is die dit werkelijk in de hand heeft! Er kan dus op geen enkele wijze hiervoor verantwoordelijkheid worden gelegd bij CM2 support

3.2 Een opdracht aan CM2 support impliceert de bevoegdheid om waar nodig derden in te schakelen en eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van derden mede namens Opdrachtgever te aanvaarden. CM2 support is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van de ingeschakelde derde(n), behoudens opzet of grove schuld van CM2 support zelf.

3.3 De uitvoering van de opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van de Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen. De Opdrachtgever vrijwaart CM2 support tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met de door CM2 support ten behoeve van Opdrachtgever verrichte werkzaamheden.

3.4 CM2 support heeft het recht de prijs voor de door haar verleende diensten aan te passen in geval van wijzigingen in het overeengekomen projectvoorstel of offerte, onder andere ten

aanzien van de opzet, functionaliteit, de invulling, de methode, de omvang, de analyse, en/of de rapportering die in overleg met of op verzoek van de Opdrachtgever plaatsvinden.

3.5 Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit slechts een indicatieve termijn en nimmer een fatale termijn, tenzij anders overeengekomen. Ook in dat laatste geval is CM2 support niet aansprakelijk voor de gevolgen van de overschrijding van de termijn. CM2 support kan dus nooit aansprakelijk worden gesteld voor misgelopen omzet of bestellingen!

3.6 Rapportering door CM2 support aan Opdrachtgever vindt plaats conform projectvoorstel, offerte of overeenkomst.

3.7 De in de rapporteringen van CM2 support genoemde bedragen en/of aantallen ten aanzien van het mediagebruik zijn louter indicatief van aard en aan deze bedragen en/of aantallen kunnen geen rechten worden ontleend. Indien deze gerapporteerde bedragen en/of aantallen ten aanzien van het mediagebruik afwijken van het bedrag en/of de aantallen die op een factuur door CM2 support aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, dan gelden de in de factuur genoemde bedragen en/of aantallen als de daadwerkelijke bedragen en/of aantallen.

Artikel 4: Wijzigingen

4.1 Wijzigingen en aanvullingen op enige bepaling in een aanbieding of overeenkomst kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen, in die zin dat als dwingend bewijs uitsluitend geldt de schriftelijke bevestiging van de wijziging of aanvulling door CM2 support aan de Opdrachtgever.

4.2 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan te passen.

4.3 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. CM2 support zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen. Indien de wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, is CM2 support gerechtigd de kosten hiervan bij Opdrachtgever in rekening te brengen. CM2 support zal Opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.

4.4 Indien een vast honorarium is overeengekomen zal CM2 support daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 5: Verantwoordelijkheid Opdrachtgever

5.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de controle op juistheid van eventuele proeven en/of concepten, door CM2 support ten behoeve van Opdrachtgever samengestelde teksten, afbeeldingen of andere gegevens, of concepten of proeven daarvan worden geacht door Opdrachtgever te zijn aanvaard, tenzij binnen een periode van veertien (14) dagen na publicatie langs elektronische weg gewenste wijzigingen schriftelijk worden medegedeeld.

5.2 Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de juistheid van de door hem aan CM2 support aangeleverde gegevens, teksten, afbeeldingen of andere gegevens. CM2 support is niet verantwoordelijk/aansprakelijk te stellen voor aangeleverde afbeeldingen, foto's of plaatjes m.b.t. copyright rechten van derden.

5.3 Opdrachtgever is verplicht steeds tijdig en op eerste verzoek alle medewerking, gegevens en inlichtingen te verschaffen, welke noodzakelijk of nuttig zijn voor de uitvoering van de overeengekomen diensten door CM2 support. Artikel

Artikel 6: Intellectuele eigendom

6.1 Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht, voortkomend uit de door CM2 support verleende diensten, komen geheel en exclusief toe aan CM2 support.

Opdrachtgever erkent deze rechten en zal zich van iedere inbreuk daarop onthouden. Alle in het kader van enige dienst door CM2 support tot stand gebrachte documenten, rapportages, geleverde en geoptimaliseerde pagina's en adviezen blijven eigendom van CM2 support. Na afloop op opzegging van het contract heeft CM2 support derhalve het recht om Opdrachtgever te verzoeken deze te verwijderen of aan haar retour te zenden.

6.2 Opdrachtgever vrijwaart CM2 support voor alle aanspraken van derden ter zake van intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de publicatie van de aan haar door of zijdens Opdrachtgever verstrekte teksten, afbeeldingen of andere gegevens. Hierbij geldt dat tussen partijen zal gelden dat digitale beelden van netwerken van derden niet aan Opdrachtgever toebehoren, behoudens tegenbewijs van Opdrachtgever.

Artikel 7: Contractsduur, opzegging en ontbinding

7.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de periode welke is opgenomen in de overeenkomst.

7.2 Een overeenkomst voor bepaalde tijd is niet tussentijds opzegbaar.

7.3 Een overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop van de periode vermeld in het contract steeds automatisch verlengd voor eenzelfde periode, behoudens opzegging per aangetekende brief tegen het eind van de (verlengde) contractsduur en met inachtneming van een opzeggingstermijn van één (1) maand.

7.4 Indien de Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, welke voor hem uit de overeenkomst of uit deze algemene voorwaarden voortvloeit, voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling, beslaglegging of liquidatie van Opdrachtgever, kan CM2 support zonder enige verplichting tot schadevergoeding, onverminderd de haar verder toekomende rechten, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, dan wel de verdere uitvoering opschorten. In dat geval zijn alle vaste kosten van de resterende duur van de overeenkomst ineens, onverkort en direct verschuldigd.

7.5 Indien de behoorlijke nakoming door CM2 support geheel of gedeeltelijk onmogelijk is, ten gevolge van een of meerdere omstandigheden die niet voor rekening van CM2 support komen, waaronder de omstandigheden uit het vorige lid, heeft CM2 support het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn. In dat geval zijn alle vaste kosten van de resterende duur van de overeenkomst ineens, onverkort en direct verschuldigd.

Artikel 8: Betalingsvoorwaarden

8.1 Alle prijzen en kostenramingen zijn in Euro en exclusief BTW, tenzij anders vermeld.

8.2 Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van CM2 support geldende in de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, zoals medegedeeld aan Opdrachtgever, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

8.3 Betaling dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, op een door CM2 support aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.

8.4 Reclameren over facturen dient de Opdrachtgever schriftelijk en binnen een termijn van acht werkdagen na factuurdatum in te dienen. Na verstrijken van deze termijn wordt de Opdrachtgever geacht de factuur te hebben geaccepteerd.

Artikel 9: Gevolgen van niet tijdige betaling

9.1 Na het verstrijken van de fatale betalingstermijn van veertien (14) dagen na de factuurdatum, is de Opdrachtgever in verzuim zonder dat verdere sommatie of ingebrekestelling nodig is. De Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden tot het moment van gehele betaling over het volledige opeisbare bedrag een rente van 1,5% per maand verschuldigd, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.

9.2 Indien Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, aan Opdrachtgever surseance van betaling is verleend, alsmede in geval van ontbinding en liquidatie van Opdrachtgever, of indien conservatoir of executoriaal beslag op roerende en/of onroerende zaken van Opdrachtgever is gelegd, zullen alle door de Opdrachtgever aan CM2 support verschuldigde bedragen geheel en onmiddellijk opeisbaar zijn, zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is.

9.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan zich op wat voor grond dan ook op verrekening te beroepen. Indien de Opdrachtgever meent aanspraken ter zake de overeenkomst met CM2 support te kunnen doen gelden, ontheft dat hem niet van zijn verplichting tot betaling op de overeengekomen wijze en is hij niet gerechtigd tot opschorting van zijn betalingsverplichting.

9.4 In geval van niet tijdige betaling van enig bedrag door Opdrachtgever aan CM2 support komen alle daardoor aan CM2 support veroorzaakte kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, voor rekening van Opdrachtgever, die deze des verzocht onverwijld aan CM2 support zal vergoeden. De buitengerechtelijke incassokosten van CM2 support worden gefixeerd op 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van €100,-. Door CM2 support reeds gedane betalingen strekken ter afdoening in de eerste plaats van buitengerechtelijke kosten, gerechtelijke kosten en verschuldigde rechte, en daarna in volgorde van ouderdom van de openstaande facturen, ongeacht andersluidende aanwijzing van Opdrachtgever.

Artikel 10: Klachten

10.1 Iedere klacht met betrekking tot de uitvoering of het nalaten van de uitvoering van enige opdracht dient door de Opdrachtgever bij CM2 support schriftelijk te zijn ingediend binnen tien (10) dagen na de verschijning en/of openbaarmaking, op verval van iedere aanspraak. CM2 support zal geen beroep doen op deze termijn, als de bezwaren niet binnen deze termijn kenbaar konden zijn.

10.2 CM2 support zal zich inspannen om, een overeenstemming met artikel

10.3 ingediende klacht, op kortst mogelijke termijn zo goed mogelijk af te handelen.

10.4 Het indienen van een klacht laat de overige verplichtingen, waaronder uitdrukkelijk begrepen de betalingsverplichtingen, van de Opdrachtgever onverlet.

Artikel 11: Aansprakelijkheid CM2 support

11.1 CM2 support is voor niet, onjuiste of gedeeltelijk onjuiste uitvoering van de opdracht slechts aansprakelijk indien en voor zover zulks het rechtstreeks gevolg is van opzet van CM2 support.

11.2 In dat geval is CM2 support slechts aansprakelijk voor directe schade. CM2 support is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, winst- of omzetsderving of schade veroorzaakt door hulppersonen en/of derden die CM2 support bij de uitvoering van de overeenkomst heeft ingeschakeld.

11.3 Indien er - met inachtneming van de vorige leden - voor CM2 support op enig moment aansprakelijkheid ontstaat voor schade die Opdrachtgever heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit deze overeenkomst door CM2 support, is deze aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt tot maximaal de factuurwaarde, met uitzondering van de gemaakte kosten bij derden, van dat specifieke gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

11.4 Schade waarvoor CM2 support op grond van het vorige lid aansprakelijk is, komt slechts voor vergoeding in aanmerking, indien Opdrachtgever deze binnen tien (10) dagen na het ontstaan daarvan ter kennis heeft gebracht van CM2 support, tenzij Opdrachtgever aannemelijk kan maken dat zij deze schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden. Elke aansprakelijkheid van CM2 support vervalt overigens indien komt vast te staan dat Opdrachtgever enige verplichting voortvloeiend uit de overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden niet is nagekomen.

Artikel 12: Overmacht

12.1 CM2 support is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van vertraagde, gebrekkige of onmogelijke nakoming van haar verplichtingen in geval van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop CM2 support geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor CM2 support niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht valt in ieder geval: staking, bovenmatig ziekteverzuim van het personeel, een (tijdelijk) tekort van personeel, brand-, bedrijfs- en technische storingen binnen het kantoor of bij de door CM2 support ingeschakelde externe partijen, oorlog en oorlogsgevaar, oproer, gehele of gedeeltelijke mobilisatie, of maatregelen van de Nederlandse en/of een vreemde overheid.

12.2 In geval CM2 support als gevolg van overmacht redelijkerwijs geen nakoming van de overeenkomst kan worden verlangd, heeft CM2 support het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de opdracht te annuleren zonder tot enige schadevergoeding jegens Opdrachtgever te zijn gehouden. In dit geval is CM2 support gehouden terstond aan Opdrachtgever hiervan mededeling te doen.

12.3 Indien CM2 support bij het intreden van de overmacht gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 13: Wijziging van de voorwaarden en tarieven

13.1 CM2 support is gerechtigd om zonder voorafgaande aankondiging de tarieven ieder kalenderjaar te verhogen met maximaal 5% 13.2 Alle andere wijzigingen in tarieven dan bedoeld in artikel

13.2 treden in werking een (1) maand na de bekendmaking daarvan. Indien Opdrachtgever de wijziging niet wenst te accepteren, is deze gerechtigd vooraf de opdracht schriftelijk op te zeggen per de datum waarop de tariefswijziging in zal gaan en met inachtneming van de reguliere opzegtermijn.

13.3 CM2 support heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. CM2 support dient Opdrachtgever in kennis te stellen van deze wijziging. Indien Opdrachtgever binnen 30 dagen na kennisgeving schriftelijk aan CM2 support te kennen geeft niet met de wijziging akkoord te gaan, zullen de laatst geldende Algemene Voorwaarden van toepassing blijven.

13.4 Indien een bepaling van de overeenkomst of de Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst of de Algemene Voorwaarden aan. In dat geval heeft CM2 support het recht om daarvoor in de plaats te stellen een voor Opdrachtgever niet onredelijk bezwarende bepaling die de nietige zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 14: Toepasselijk recht en Forumkeuze

14.1 Alle overeenkomsten tussen partijen en verbintenissen die daaruit voortvloeien of daarmee verband houden, worden uitsluitend beheerst door Nederlands recht.

14.2 Alle geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomsten en verbintenissen bedoeld in het vorige lid en welke niet tot de competentie van de kantonrechter behoren, zullen in eerste aanleg aanhangig gemaakt worden bij de Rechtbank te Amsterdam. Niettemin heeft CM2 support het recht om geschillen aan de bevoegde rechter van de woonplaats van de Opdrachtgever voor te leggen.

Artikel 15: Geheimhouding

15. CM2 support verplicht zich tot geheimhouding tegenover derden van al hetgeen haar te kennis komt met betrekking tot de bedrijfsvoering van de opdrachtgever. CM2 support is na oplevering van de betreffende gemaakte website niet meer aansprakelijk / verantwoordelijk voor wijzigingen aan tekst, illustraties, foto's en afbeeldingen. Alle verantwoordelijkheid m.b.t. eventuele rechten van copyright die rusten op gebruikte afbeeldingen, illustraties en foto's ligt bij de Opdrachtgever. CM2 support is hier nooit aansprakelijk voor te stellen.

Artikel 16: Specifieke bepalingen over Zoekmachine Marketing

16.1 CM2 support zal zich inspannen de opdracht naar beste kunnen uit te voeren. Hierbij wordt gestreefd naar een goede kwalitatieve vermelding in vooraf afgesproken zoekmachines. CM2 support heeft voor de absolute score een inspanningsverplichting en zal indien mogelijk een top 20-positie nastreven. CM2 support behoudt zich het recht voor hiervan af te wijken indien er sprake is van moeilijk te positioneren woorden, spam, niet indexeren van de zoekmachine(s), afwijzing of niet indexeren van de URL door de zoekmachine vanwege technische aspecten of specificaties van de website dan wel technische onvolkomenheden. Door of vanwege CM2 support verstrekte (statistische) gegevens zijn telkens slechts van indicatieve aard, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Aan deze gegevens kunnen door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend.

16.2 Opdrachtgever zal zich houden aan algemene voorwaarden, specifieke voorschriften en redactionele richtlijnen die door de gebruikte zoekmachines aan adverteerders worden gesteld. Hiertoe behoren onder meer: - het voeren van maximaal één account per domeinnaam; - het niet voeren van 'banners' of 'pop-ups' op landing pages; - het niet disablen van de 'back/vorige' knop in de Internetbrowser. CM2 support zal Opdrachtgever inzake deze voorschriften adviseren en is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van het niet opvolgen van deze specifieke adviezen.

16.3 Adwords campagnes worden zelf direct aan Google betaald door Opdrachtgever. De campagne blijft in beheer en eigendom van Opdrachtgever.

16.4 CM2 support zal nimmer garanties geven op omzet, winst, aantal bezoekers, offertes, aanvragen of contacten of andere omzetgerelateerde zaken voortvloeiend uit welk product dan ook. CM2 support kan om die reden dan ook niet aansprakelijk worden gesteld dan wel in gebreke worden gesteld voor / door tegenvallende verkoopresultaten of andere omzetgerelateerde resultaten, voortvloeiend uit de geleverde diensten of producten van CM2 support.

Artikel 17: specifieke bepalingen SEA / Adwords (Search Engine Advertising)

17.1 Opdrachtgever mag verwachten dat opdrachtnemer zich marktconform inspent voor het afgesproken marketingbudget. Het gaat hierbij om een inspanningsverplichting, niet om een resultaatsverplichting.

17.2 Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor de volledige SEA-campagne, waaronder gebruikte zoekwoorden en teksten van advertenties. CM2 support kan niet aansprakelijk gesteld worden voor afgekeurde advertentieteksten, gederfde omzet voor het niet live staan

van een campagne, niet werkende links, vermindering van conversies dan wel van website-/webshop-omzet of voor andere negatieve gevolgen.

17.3 Adwords is een advertentieprogramma van Google en niet van CM2 support. Deze onderhoudt en optimaliseert een campagne zo goed mogelijk maar is hierbij altijd afhankelijk van hoe dit programma zich gedraagt. Opdrachtgever dient zich te houden aan de regelgeving van Google Adwords.

17.4 Posities bij Google Adwords ontstaan op basis van een veilingstelsel, waardoor CM2 support nooit garanties op bepaalde posities kan geven.

17.5 CM2 support is niet aansprakelijk voor de (negatieve) gevolgen in campagne/resultaten die veroorzaakt worden door aanpassingen op de website of in de Adwords campagne door Opdrachtgever en/of derden.