

ALGEMENE VOORWAARDEN LVH MARKETING

Artikel 1 Definities

1. LVH Marketing, gevestigd te Haarlem, KvK-nummer 71502645, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtnemer.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtgever.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan opdrachtnemer tegen betaling werkzaamheden voor opdrachtgever verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden door of namens opdrachtnemer waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door opdrachtnemer in het kader van de opdracht ingeschakelde derden, waaronder personeel.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

Artikel 3 Offertes

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 14 kalenderdagen.
2. Opdrachtnemer kan niet aan haar offerte worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

Artikel 4 Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Op de offerte staat de prijs van de gekozen dienst of product exclusief btw vermeld. Eventuele overige bijkomende kosten, zoals reiskosten en materiaalkosten, zullen tevens worden vermeld. Advertentiebudgetten zullen rechtstreeks door de derde partij aan opdrachtgever worden geïncasseerd.
3. Met acceptatie van de offerte ontstaat de verplichting tot betaling. Sessies en trainingen worden gedeeltelijk als aanbetaling en gedeeltelijk achteraf gefactureerd.
4. Voor een abonnement worden eenmalig opstartkosten in rekening gebracht. Opdrachtgever wordt daarna maandelijks gefactureerd. Opdrachtnemer is gerechtigd de werkzaamheden op te schorten tot de (volgende) betaling is voldaan.

5. Bij advertentiebudgetten wordt voor aanvang van de werkzaamheden een betaalmethode toegevoegd aan het social media kanaal waarop promoties plaats dienen te vinden. Deze worden door het social media platform aan opdrachtgever geïncasseerd.
6. Meerwerk, waaronder maar niet gelimiteerd tot extra calls, wordt apart gefactureerd.
7. Opdrachtnemer is gerechtigd met een aangepast tarief te werken voor spoedaanvragen of spoedaanpassingen.
8. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Opdrachtnemer heeft het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de opdrachtgever. Indien tarieven tijdens een lopend abonnement worden verhoogd zal dit minstens een maand vooraf kenbaar worden gemaakt en heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst op dat moment te ontbinden.
9. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
10. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is deze van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
11. Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever.
12. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel reeds verleende licenties onmiddellijk te vervallen.

Artikel 5 Informatieverstrekking opdrachtgever

1. Opdrachtgever stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan opdrachtnemer. Hieronder wordt mede verstaan het aanleveren van teksten en advertentiemateriaal.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtnemer zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
3. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.
4. Stelt opdrachtgever niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer is gerechtigd werkzaamheden uit te laten voeren door derden.
2. Opdrachtnemer voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat opdrachtgever beoogde. Daarnaast kan opdrachtnemer geen resultaten garanderen; deze zijn mede afhankelijk van andere factoren en personen in het bedrijf van opdrachtgever.

3. Doordat enkele diensten van opdrachtnemer online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie. Daarnaast is opdrachtnemer afhankelijk van een platform van een derde. Zij kan niet garanderen en is niet verantwoordelijk voor het bereikbaar zijn van dit platform voor de uitvoering van haar werkzaamheden.

Artikel 7 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst aan.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing worden beïnvloed. Opdrachtnemer stelt de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
3. Opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst te beëindigen indien nieuwe feiten of omstandigheden zijn ontstaan, waardoor er sprake is van de vertrouwensrelatie. Opdrachtnemer is in een dergelijk geval niet gehouden tot een schadevergoeding.
4. Annulering van een overeenkomst door de opdrachtgever is enkel schriftelijk en gemotiveerd mogelijk. Annulering kan tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos plaatsvinden, tenzij de werkzaamheden binnen deze 14 dagen worden uitgevoerd of de overeenkomst B2B is gesloten. Buiten deze wettelijke bedenktijd gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: bij annulering van een strategiesessie binnen 7 kalenderdagen voor aanvang van de sessie is 50% van het geoffreerde bedrag opeisbaar. Bij annulering van een in house training binnen 14 kalenderdagen is opdrachtgever tevens gehouden 50% van het overeengekomen bedrag te voldoen.
5. Indien een social media abonnement wordt geannuleerd binnen 14 kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden, is opdrachtgever gehouden het bedrag voor de eerste maand te voldoen. Een abonnement wordt afgenomen met een minimale eerste looptijd van 3 kalendermaanden en lopen vervolgens maandelijks door, tenzij de samenwerking met een minimale opzegtermijn van 1 maand voorafgaand aan een nieuwe maand wordt beëindigd. Bij opzegging worden de werkzaamheden van de huidige periode altijd afgemaakt en in rekening gebracht.
6. Abonnementen beginnen altijd op de 1e of 15^e van een kalendermaand.
7. Indien opdrachtgever later wenst te starten dan de beoogde startdatum is opdrachtnemer gerechtigd extra kosten in rekening te brengen.
8. Een losse afspraak, zowel offline als online, kan tot 48 uur voor aanvang kosteloos worden verzet. Bij het verzetten van de afspraak binnen 48 uur voor aanvang of het verstek laten gaan, komt de sessie te vervallen en wordt deze als dusdanig doorberekend.

Artikel 8 Training

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een training. In geval de locatie of data door opdrachtnemer wordt gewijzigd, heeft opdrachtgever het recht te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een training op een later moment.
2. Indien een training door omstandigheden waar opdrachtnemer geen invloed op uit kan oefenen niet offline plaats kan vinden is opdrachtnemer gerechtigd de training online te geven. Dit geeft geen recht op restitutie, tenzij anders anders overeengekomen.

3. Wanneer opdrachtgever onverwachts verhinderd is voor een training mag het deelnamebewijs in overleg met opdrachtnemer worden doorverkocht, tenzij anders overeengekomen.
4. Wanneer foto's worden gemaakt tijdens een training door opdrachtgever dient dit te allen tijde kenbaar te worden gemaakt aan opdrachtnemer en het is uitdrukkelijk verboden deze content voor andere doeleinden te gebruiken dan persoonlijk gebruik. Beeldmateriaal mag enkel worden gedeeld op social media wanneer opdrachtnemer in het bericht wordt getagd en geen duidelijk cursusmateriaal zichtbaar is. Wanneer andere deelnemers herkenbaar op dit beeldmateriaal staan, is tevens toestemming van hen nodig.
5. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een training belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende training of toekomstige trainingen uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor desbetreffende training onverlet.

Artikel 9 Online cursus

1. Indien het aanbod wordt aanvaard en de cursus online wordt aangeschaft ontstaat direct een betalingsverplichting voor de opdrachtgever.
2. Opdrachtgever ontvangt na aankoop toegang tot de cursus. De cursus is zodoende uitgesloten van het herroepingsrecht, waardoor opdrachtgever niet de mogelijkheid toe komt de aankoop te annuleren met restitutie van het aankoopbedrag. Indien de content in delen beschikbaar wordt gesteld, is opdrachtgever bij annulering gehouden de tot dan toe ter beschikking gestelde content naar rato te vergoeden.
3. Opdrachtgever ontvangt pas toegang tot de content na betaling van het overeengekomen bedrag.
4. Opdrachtnemer heeft het recht de vergoedingen bij het opnieuw geven van een cursus aan te passen. Zij heeft tevens het recht de prijs in de aanloop naar een cursus aan te passen ter promotionele doeleinden.
5. Opdrachtnemer voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is echter niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het resultaat dat opdrachtgever met aankoop beoogde. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een cursus.
6. Doordat voor het geven van de cursus gebruik wordt gemaakt van een platform van een derde, kan opdrachtnemer niet garanderen dat de cursus op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.
7. Opdrachtnemer behoudt te allen tijde het recht om deelname te weigeren.
8. Opdrachtnemer is gerechtigd de inhoud van een cursus uit te breiden, te beperken of aan te passen.
9. Opdrachtgever verkrijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van de cursus te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De cursus is bedoeld om te inspireren, niet om te kopiëren. Opdrachtgever mag in beperkte mate gedeeltes van de content op social media delen wanneer dit materiaal wordt voorzien van naamsvermelding van opdrachtnemer.
10. De tijdens de looptijd van de cursus geleverde informatie blijven eigendom van opdrachtnemer. Zij zal tijdig aangeven tot wanneer de content beschikbaar is. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om het materiaal tijdig te bekijken en waar de mogelijkheid wordt gegeven op te slaan.
11. Tijdens deelname aan een cursus kunnen deelnemers onderling communiceren, bijvoorbeeld door het plaatsen van reacties in de community onder posts. De opdrachtgever verklaart geen spam of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Het handelen in

strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang en gebruik van de diensten van opdrachtnemer.

12. Het staat opdrachtnemer te allen tijde vrij communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.
13. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een cursus belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelname en indien nodig, van toekomstige deelname, uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende content onverlet.

Artikel 10 Events

1. Er kan tot 1 dag voorafgaand aan een event een toegangsticket worden aangeschaft, tenzij anders aangegeven.
2. Het toegangsbewijs geeft toegang aan één persoon en wordt slechts eenmalig verstrekt. Vanaf het moment dat het toegangsbewijs is verstrekt, is opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor verlies, diefstal, beschadiging of misbruik van het toegangsbewijs. Opdrachtnemer kan geen geldigheid garanderen wanneer het toegangsbewijs niet bij haar is afgenomen.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd de toegangsprijs tussentijds aan te passen voor promotionele doeleinden.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd om bovenop de toegangsprijs servicekosten te berekenen.
5. Indien een toegangsbewijs geen toegang meer geeft tot het evenement na de start van het evenement, zal dit worden aangegeven tijdens de aankoop.
6. Opdrachtgever is tijdens het evenement gehouden zich aan de geldende huisregels te houden. Opdrachtnemer is gerechtigd deelnemers die in strijd met dit lid handelen of anderszins hinder opleveren van het betreffende evenement en toekomstige evenementen uit te sluiten zonder recht op restitutie.
7. Opdrachtgever is gerechtigd beeld- en/of geluidsopnames te maken tijdens het evenement, mits niet de gehele inhoud van een evenement openbaar wordt gemaakt. Deelnemers accepteren met hun komst naar het evenement eveneens dat zij kunnen worden vastgelegd tijdens het evenement en deze beelden, zonder vergoeding, gepubliceerd kunnen worden, tenzij vooraf uitdrukkelijk bezwaar wordt gemaakt.
8. Het is opdrachtgever verboden etenswaren en gevaarlijke voorwerpen mee te nemen naar het evenement.
9. Opdrachtgever is aansprakelijk voor iedere schade die zij aanbrengt aan het evenement.
10. Opdrachtnemer heeft in overmachtssituaties het recht het evenement te verplaatsen of annuleren. In geval van verplaatsing is opdrachtgever gerechtigd zijn toegangsbewijs te annuleren met restitutie van de toegangsprijs.
11. Indien opdrachtgever onverwachts verhinderd is, heeft zij het recht haar toegangsbewijs door te verkopen tegen gelijke of lagere waarde, zolang de vervanger aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet en de nieuwe gegevens tijdig aan opdrachtnemer worden doorgegeven.

Artikel 11 Overmacht

1. In geval van overmacht zijn partijen gerechtigd de overeenkomst te onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet

tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen, zoals ziekte, ongevallen, brand, een pandemie of overheidsmaatregelen.

2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze situatie voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.
3. In geval van een B2B overeenkomst zijn partijen gehouden de overeenkomst te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.
4. Indien opdrachtgever de overeenkomst wenst te verplaatsen wegens covid, maar overheidsmaatregelen een voortzetting, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, is opdrachtnemer gerechtigd de kosten die hiermee gepaard gaan in rekening te brengen.

Artikel 12 Aansprakelijkheid schade

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Opdrachtgever is eindverantwoordelijk voor het controleren van de kwaliteit van de aangeleverde content.
4. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gevolgen van eventuele aanpassing door derden of opdrachtgever in door haar aangeleverde content of gemaakte advertenties.
6. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het worden afgekeurd van advertenties of advertentieaccounts die worden geblokkeerd. De betaling aan opdrachtnemer wordt in een dergelijk geval dan ook niet opgeschort.
7. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van rechten van derden. De opdrachtgever bevestigt dat alle stukken die aan opdrachtnemer worden geleverd eigendom zijn van de opdrachtgever en sluit hiermee alle aansprakelijkheid van opdrachtnemer hieromtrent uit.
8. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van juiste toestemming onder de AVG en overige wettelijke vereisten waar opdrachtgever zich aan dient te houden bij de uitvoering van haar werkzaamheden.
9. In het geval dat opdrachtnemer een schadevergoeding verschuldigd is aan opdrachtgever voor directe schade bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, of wanneer niet tot uitkering wordt overgegaan, het bedrag dat opdrachtnemer aan opdrachtgever in rekening is gebracht in de drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.
10. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten en content.

Artikel 13 Intellectueel eigendom

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door opdrachtnemer aan opdrachtgever ter beschikking gestelde materialen en content berusten bij opdrachtnemer. Het is opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande toestemming.
2. Het is opdrachtgever niet toegestaan zelf advertentiecampagnes te bewerken.
3. Elke handeling in strijd met het in dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
4. Bij inbreuk komt opdrachtnemer een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.
5. Met het aangaan van de overeenkomst geeft opdrachtgever opdrachtnemer toestemming het beeldmateriaal te gebruiken voor haar portfolio, advertenties, social media, tijdschriftartikelen, drukwerk, beursmateriaal en demonstratiemateriaal, tenzij hier uitdrukkelijk bezwaar tegen is gemaakt.
6. Het eigendom van fysieke producten gaat pas over op opdrachtgever na volledige betaling.

Artikel 14 Bijzondere bepalingen

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen. Opdrachtgever wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring.

Artikel 15 Herroepingsrecht fysieke producten

1. Opdrachtgever heeft een bedenktijd van 14 kalenderdagen om de aankoop van fysieke producten te ontbinden. Opdrachtnemer heeft het recht de opdrachtgever te vragen naar de reden van herroeping, maar opdrachtgever is niet verplicht een reden op te geven.
2. De bedenktijd uit het vorige lid gaat in op de dag nadat de opdrachtgever het product heeft ontvangen.

Artikel 16 Verplichtingen bij herroeping

1. Opdrachtgever dient tijdens de bedenktijd zorgvuldig om te gaan met het product en de verpakking. Het product mag slechts worden geïnspecteerd zoals dat in een winkel toegestaan zou zijn.
2. Waardevermindering van het product door omgang in strijd met het in lid 1 genoemde komt voor rekening van de opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer stuurt na ontvangst van de melding van herroeping een ontvangstbevestiging aan de opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer vergoedt de betalingen van de opdrachtgever binnen 14 dagen nadat de opdrachtgever de herroeping kenbaar heeft gemaakt.

Artikel 17 Uitoefening van herroepingsrecht

1. Opdrachtgever meldt schriftelijk via het modelformulier voor herroeping en binnen de bedenktijd aan de opdrachtnemer dat zij gebruik maakt van zijn herroepingsrecht.
2. Binnen 14 dagen na de melding zoals genoemd in lid 1 van dit artikel, stuurt de opdrachtgever het product, redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, terug.

3. De bewijslast voor juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht komt toe aan de opdrachtgever.
4. De kosten van het terugzenden van het product komen voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 18 Levering

1. Als verzendadres geldt het adres dat de opdrachtgever heeft opgegeven. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten in het aanleveren van deze leveringsinformatie.
2. Opdrachtnemer verzendt geaccepteerde bestellingen binnen 2 werkdagen, tenzij een langere termijn is afgesproken. Indien producten niet op voorraad zijn, wordt opdrachtgever op de hoogte gehouden van de aangepaste levertijd.
3. Wanneer de bezorging vertraging heeft ontvangt de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk bericht. Indien de bezorging langer duurt dan 30 kalenderdagen heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
4. Opdrachtnemer levert enkel binnen Nederland.

Artikel 19 Klachten

1. Opdrachtgever is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten en content zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan opdrachtnemer.
2. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 20 Geschilbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtnemer is gevestigd, tenzij een wettelijke verplichting anders bepaalt.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens opdrachtnemer en betrokken derden 12 maanden.