

Algemene voorwaarden **Online Harvest**

We willen onze klanten helpen zoals wij zelf geholpen zouden willen worden als wij klanten van Online Harvest zouden zijn. We willen eerlijk, integer en transparant zijn. Dit is ook de reden waarom we deze algemene voorwaarden zo transparant en gemakkelijk mogelijk hebben gemaakt.

Artikel 1 – **Identiteit**

1. **Wij zijn Online Harvest**

- Ons Kamer van Koophandelnummer is: 81072295
- Waar je ons kunt vinden: Burgemeester Koomansplein 1, 2231 DA Rijnsburg.
- In deze algemene voorwaarden wordt met 'we' en 'ons' Online Harvest bedoeld.

2. **Wie zijn jullie?**

- Wij noemen onze klanten 'opdrachtgevers'.
- Soms noemen we jullie ook gewoon kortweg 'klant' of 'klanten'.

Artikel 2 – **Toepasselijkheid**

1. Met behulp van deze algemene voorwaarden willen we onze afspraken met onze klanten zo eerlijk en oprecht mogelijk nakomen.
2. We gaan altijd voor een win-win situatie. We willen nooit ten koste van onze opdrachtgever ergens een slaatje uit te slaan.
3. Als wij een offerte aanbieden, een factuur of een ander document met afspraken of een voorstel sturen, dan gelden altijd deze algemene voorwaarden.
4. Als wij iets zelf niet kunnen of hulp nodig hebben van een ander bedrijf om jou te helpen, dan zullen we dat altijd vooraf netjes aangeven. Ook dan gelden in die samenwerking deze algemene voorwaarden.
5. Eigenlijk gelden deze algemene voorwaarden altijd bij ons, tenzij we uitdrukkelijk en schriftelijk aangeven dat er een andere afspraak wordt gemaakt.
6. De overeenkomst tot dienstverlening tussen ons en opdrachtgever bevat voor ons steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

Artikel 3 – **Aanbieding**

1. Een offerte die we sturen is bij ons altijd veertien dagen geldig.
2. De prijzen die we noemen zijn altijd exclusief BTW.
3. Aan het eind van het jaar kijken we naar de inflatie en bepalen we of de bedragen die onze klanten betalen nog steeds oke zijn, als dat niet zo is dan zullen we dat netjes aangeven en mogelijk de prijs omlaag of omhoog aanpassen.
4. Na het ondertekenen van de offerte ben je officieel onze klant.

5. Levertijden in offertes zijn indicatief en geven opdrachtgever bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Artikel 4 – Uitvoering

1. Wij van Online Harvest zullen oprecht ons best doen om de taken die jullie als opdrachtgevers aan ons geven zo goed mogelijk uit te voeren.
2. Ondanks dat we altijd ons uiterste best doen kan het zijn dat de resultaten tegenvallen. Als dit zo is, dan willen we altijd met onze opdrachtgever overleggen hoe we de resultaten kunnen opkrikken.
3. Soms liggen slechte resultaten niet aan ons, maar bijvoorbeeld doordat de markt is veranderd of doordat de website van onze klant niet (goed meer) functioneert na wat aanpassingen of door een storing. Hiervoor zijn wij niet aansprakelijk. Wij willen alleen afgerekend worden op het proces. Als wij in het proces steken laten vallen, dan worden we graag daarop aangesproken. Want dit zal uiteindelijk ook zichtbaar worden in de resultaten.
4. Als wij iets zelf niet kunnen vanwege capaciteitsgebrek of omdat we de kennis niet in huis hebben, dan kunnen we een extern persoon inschakelen. Als het iets kleins is, dan willen we onze klanten niet vermoeien door het steeds aan te geven, maar als het een grote opdracht betreft, dan zullen we dit altijd aangeven.

Artikel 5 – Extra werkzaamheden

1. Online Harvest kan in de samenwerking bij wijziging in tooling-kosten of andere veranderingen in kosten de prijs wijzigingen. Uiteraard doen we dit niet stiekem, maar we zullen dit altijd netjes aangeven en overleggen met onze klant.
2. Als er extra werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, dan is het logisch dat we hier een aparte offerte voor maken. Tenzij wij als Online Harvest iets anders afspreken met onze klant.

Artikel 6 – Voltooiing

1. We spreken met elkaar deadlines af. Mochten we een deadline niet halen, dan zullen we dit netjes aangeven bij onze klanten. Mocht dit problemen opleveren bij de klant, dan zoeken we samen een oplossing.

Artikel 7 – Rapportage

1. Om het resultaat te bepalen moet er natuurlijk gerapporteerd worden. Dit doen we eerlijk en integer. We willen namelijk betrouwbaar zijn en blijven.

Artikel 8 – Wijziging

1. Als we erachter komen dat wijzigingen gemaakt moeten worden in onze overeenkomst of voorstel, dan zullen we dit met onze opdrachtgevers bespreken. We willen gaan voor een win-win situatie, maar als bij één van de partijen de win toch een verlies blijkt te zijn, dan vinden we dat we hier iets aan moeten doen.
2. Het vaste en welbekende uurtarief geldt bij extra werkzaamheden tenzij anders vermeld.

Artikel 9 – Geheimhouding

1. We zullen altijd integer en betrouwbaar omgaan met alle vertrouwelijke informatie die we van onze klanten verkrijgen. Dit betekent dat we cijfers, mailadressen of andere waardevolle klantinformatie nooit zullen verkopen of zullen weggeven aan een ander bedrijf of organisatie.
2. Online Harvest heeft direct bij opstart maatregelen getroffen om gegevens goed te beveiligen. Dit doen we met behulp van beveiliging met professionele tools.
3. Wel zijn we natuurlijk trots op onze klanten, daarom noemen we af en toe aan tafel of bij congressen de klanten waarvoor we werken. Ook nemen we vaak logo's van onze klanten mee in onze presentaties en trainingen, tenzij we van tevoren afspreken dat we dit niet mogen doen.

Artikel 10 – Verantwoording opdrachtgever

1. Door of via Opdrachtgever aangeleverd materiaal mag niet onrechtmatig gebruikt worden. Is dit wel het geval, dan is dit de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Wij zetten het materiaal puur en alleen in voor marketingdoeleinden.
2. Onze opdrachtgever is ook verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door hem aangeleverde gegevens, teksten, afbeeldingen of andere gegevens die door ons ingezet of gebruikt moeten worden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
3. Stelt opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door ons verlangde gegevens, teksten, afbeeldingen of andere gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van opdrachtgever.
4. In geval een opdracht wordt verstrekt door meer dan een Opdrachtgever, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de bedragen die uit hoofde van die opdracht aan ons verschuldigd zijn.
5. De opdrachtgever vrijwaart ons tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door ons geleverde goederen en/of diensten.
6. Opdrachtgever dient klachten over de verrichte werkzaamheden direct schriftelijk te melden aan ons. De klacht bevat een zo gedetailleerd

mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat wij in staat zijn hierop adequaat te reageren.

7. Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat wij gehouden kunnen worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

Artikel 11 – Contracten

1. We doen onze uiterste best om iedere klant zo goed mogelijk te helpen. Natuurlijk kan het voorkomen dat een klant voor een andere oplossing in plaats van Online Harvest kiest. In dit geval houden we een opzegtermijn van twee maanden aan. Dit doen we om in deze twee maanden de accounts netjes over te dragen en de nieuwe contactpersoon twee maanden de tijd te geven om vragen te stellen.
2. Een samenwerking bij ons staat altijd voor twaalf maanden vast. Dan weten we immers wat we aan elkaar hebben. Soms kan het zijn dat we een testperiode van een aantal maanden nemen om te kijken of Online Harvest écht van toegevoegde waarde is. Indien dit het geval is, dan zullen we dit van te voren schriftelijk aangeven.
3. Als een klant wil stoppen bij ons, dan vinden we dat erg jammer, maar dan vragen we altijd of dit schriftelijk bevestigd kan worden. Opdrachtgever dient dan ook het aan ons tot dat moment verschuldigde vergoeding te betalen.
4. Zowel de klant als wij hebben het recht om het abonnement tussen ons en onze klant direct op te zeggen als één van de partijen de afspraken die in de overeenkomst zijn opgenomen niet na komt. Als één van de partijen failliet is verklaard, dan mag de andere partij de abonnement ook meteen opzeggen.

Artikel 12 – Exclusiviteit

1. We willen graag onze werknemers behouden. Daarom is bij ons de regel dat een werknemer van ons tot één jaar na zijn of haar dienstverband bij ons niet bij een klant van ons aan de slag mag gaan. Als een werknemer toch héél graag bij één van onze klanten wil werken, dan kunnen we altijd om tafel om hier afspraken over te maken.

Artikel 13 – Eigendomsrecht

1. Schriftelijk materiaal wat we ontwikkeld hebben zoals checklists, health checks, rapporten en trainingen willen we graag exclusief houden, omdat we dit in onze eigen tijd hebben gemaakt. Daarom mag je dit materiaal niet delen met anderen dan afgesproken of openbaar publiceren.

Artikel 14 – Betalingen

1. Wat betreft betalingen zijn dit de afspraken:
 - a. Bij korte eenmalige trajecten moet er vooraf betaald worden.
 - b. Bij langere eenmalige trajecten moet 50% vooraf betaald worden en 50% als de werkzaamheden zijn afgerond.
 - c. Bij maandelijkse werkzaamheden o.a. in abonnementsvorm moet er vooraf betaald worden.
2. Betalingen willen we altijd binnen 14 dagen na de factuurdatum ontvangen. Tenzij er een andere afspraak geldt.
3. We gaan betalingen niet moeilijk maken, daarom houden we betalingen altijd hetzelfde als de valuta die staat vermeld in de offerte.
4. Na het verstrijken van de betalingstermijn van 14 dagen of anders als dit is opgenomen in de overeenkomst zal Online Harvest een herinnering sturen. 14 dagen nadat de herinnering is verstuurd heeft Online Harvest de mogelijkheid om de betaling over te dragen aan een incassobureau. Maar we gaan proberen om dit nooit te laten gebeuren door met de klant in gesprek te gaan.
5. Als de betalingstermijn en de herinneringstermijn voorbij zijn, dan mag Online Harvest de campagnes stopzetten. Totdat er een oplossing is gevonden voor de niet betaalde factuur.
6. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn onze vorderingen op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
7. De bij opdrachtgever aanwezige zaken en geleverde zaken en onderdelen blijven ons eigendom totdat opdrachtgever de gehele afgesproken prijs heeft betaald. Tot die tijd kunnen wij ons beroepen op ons eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen.
8. Indien zaken nog niet zijn geleverd, maar de overeengekomen vooruitbetaling of prijs niet conform afspraak is voldaan, hebben wij het recht van retentie. De zaak wordt dan niet geleverd totdat opdrachtgever volledig en conform afspraak heeft betaald.

Artikel 15 – Overmacht

1. Overmacht is nooit leuk. We doen onze best om bij overmacht te zoeken naar een oplossing. Maar indien er bijvoorbeeld een staking, bovenmatig ziekteverzuim van het personeel, een (tijdelijk) tekort van personeel, computervirussen, slechte weersomstandigheden, brand, bedrijfs- en technische storingen binnen het kantoor of bij de door ons ingeschakelde externe partijen is, dan is het voor ons lastig functioneren. We zullen dit altijd zo snel mogelijk doorgeven aan onze klanten. Maar we kunnen niet hiervoor aansprakelijk worden gesteld. Want het is een van onze wil onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van onze verplichtingen tegenover opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt

verhinderd of waardoor de nakoming van onze verplichtingen in redelijkheid niet van ons kan worden verlangd.

2. Bij overmacht zullen Online Harvest en onze klanten in gesprek moeten gaan en zoeken naar de beste oplossing voor dat geval. Ook in deze situatie gaan we voor een win-win situatie.
3. In geval van overmacht worden onze verplichtingen tegenover opdrachtgever opgeschort zolang wij niet aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Indien de in de vorige zin bedoelde situatie 30 kalenderdagen heeft geduurd, hebben partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid

1. Zoals we in artikel 4 hebben aangegeven, is Online Harvest verantwoordelijk voor het proces. Vallen de resultaten tegen, dan is Online Harvest hier niet voor aansprakelijk. Wel gaan we om de tafel om te bespreken hoe we de resultaten kunnen verbeteren.
2. Online Harvest is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan als gevolg van onze werkzaamheden, tenzij er sprake is van bewuste roekeloosheid. Mochten we toch aansprakelijk zijn, dan blijft de aansprakelijkheid altijd onder de factuurwaarde van dat specifieke gedeelte van de overeenkomst en de periode waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van één jaar en voor zover deze schade wordt gedekt door de aansprakelijkheidsverzekering van Online Harvest.
3. Ontstaat er op enige manier schade bij de klant door de online marketing campagnes of door andere werkzaamheden van Online Harvest, dan zullen we met de klant in gesprek gaan. Ook hierin zullen we op zoek gaan naar een win-win situatie ondanks de ontstane schade.

Artikel 17 – Bevoegde rechter en toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten die gesloten worden waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn is het Nederlands recht van toepassing.
2. We verwachten geen geschillen, maar mochten deze er toch zijn en we er niet uitkomen, dan zullen we naar een bevoegde rechter stappen.

Artikel 18 – Specifieke bepalingen omtrent Search Engine Marketing (SEM)

1. Als we inschattingen maken van klikprijzen, posities van zoekwoorden of een lijst met zoekwoorden, dan zijn die altijd indicatief. Het is voor ons immers niet mogelijk om vooraf te weten hoe de markt zal gaan bewegen.

2. Als we over het budget van onze klanten gaan door een fout van Online Harvest, dan zullen we zoeken naar een juiste oplossing. In principe geldt dat bij het overschrijden van een budget van maximaal 20% geen kosten verhaald kunnen worden op ons.
3. Wij zijn ook niet aansprakelijk als er fouten, storingen of een hack is bij Google, Microsoft, Bing, Yahoo!, Facebook, Instagram of een ander kanaal die we inzetten voor onze klanten.