

Algemene voorwaarden Atiers

Artikel 1: Toepasselijkheid voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen/offertes, producten, en overeenkomsten van Atiers, gevestigd te 3319 LJ Dordrecht, aan de Sikkelstraat 16 en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 85249734.
2. Een overeenkomst wordt uitsluitend aangegaan onder toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Atiers. Indien Opdrachtgever eigen algemene voorwaarden hanteert, doet zij afstand van de toepasselijkheid van haar algemene voorwaarden.
3. De geldende versie van de algemene voorwaarden van Atiers wordt te allen tijde op de website van Atiers (www.atiers.nl) gepubliceerd.

Artikel 2: Definities

In deze algemene voorwaarden worden de onderstaande termen in de hierna volgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven;

1. Opdrachtgever: de persoon of rechtspersoon in wiens opdracht de diensten worden verleend (tevens: wederpartij).
2. Overeenkomst: de overeenkomst van opdracht tot dienstverlening die wordt gesloten tussen Opdrachtgever en Atiers, waarbij Atiers zich verbindt tot het verrichten van bepaalde werkzaamheden of het leveren van diensten.
3. Diensten: alle door Atiers aangeboden werkzaamheden en activiteiten, waaronder – doch niet uitsluitend – advies, administratie, helpdeskwerkzaamheden, programmering, virtual assistent-diensten, webshopbeheer en online marketing.
4. Advies: het verstrekken van aanbevelingen, richtlijnen of rapportages aan de Opdrachtgever met betrekking tot diens bedrijfsvoering of projecten.
5. Administratie: het verrichten van administratieve en organisatorische werkzaamheden, waaronder het bijhouden van gegevens en documenten van de Opdrachtgever.
6. Helpdesk: het verlenen van ondersteuning aan de Opdrachtgever bij vragen en/of problemen met betrekking tot ICT, software, systemen of overige overeengekomen onderwerpen.
7. Programmering: het ontwikkelen, aanpassen of onderhouden van software, scripts, plugins of andere digitale toepassingen.
8. Virtual Assistant: het op afstand uitvoeren van ondersteunende taken voor de Opdrachtgever, zoals planning, communicatie en overige kantoorwerkzaamheden.
9. Webshopbeheer: het beheren, onderhouden en/of optimaliseren van een (online) webwinkel, waaronder het toevoegen van producten, aanpassen van content en controleren van bestellingen.
10. Online Marketing: het uitvoeren van marketingactiviteiten via digitale kanalen, waaronder – doch niet uitsluitend – zoekmachineoptimalisatie (SEO), zoekmachineadverteren (SEA), social media marketing en e-mailmarketing.
11. Schriftelijk: iedere vorm van communicatie op papier of via elektronische weg, waaronder uitdrukkelijk begrepen e-mail.
12. Partijen: Atiers en Opdrachtgever.

13. Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon zoals bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 3: Prijzen

1. De door Atiers vermelde prijzen luiden in euro's, worden op de website vermeld en zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Atiers behoudt zich het recht voor om de gehanteerde prijzen jaarlijks te verhogen met maximaal 5%, vermeerderd met een percentage gelijk aan de stijging van de consumentenprijsindex (CPI) voor alle huishoudens, zoals vastgesteld door het CBS.
3. In geval van tussentijdse prijswijzigingen stelt Atiers Opdrachtgever in de gelegenheid hiervan kennis te nemen. Indien Opdrachtgever niet instemt met de prijswijziging, heeft zij uitsluitend het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen, binnen een termijn van 14 dagen na kennisgeving van de prijswijziging.
4. Prijswijzigingen treden niet eerder in werking dan dertig dagen na kennisgeving aan Opdrachtgever.

Artikel 4: Betaling, verzuim, kosten

1. Atiers factureert aan Opdrachtgever voorafgaand aan de levering van haar diensten.
2. Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Betaling geschiedt zonder korting of verrekening. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van betaling indien hij een vordering op Atiers heeft of pretendeert. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting evenmin op.
4. Bij betaling via iDEAL geldt dat de betaling direct tijdens het bestelproces dient te worden voldaan. Atiers zal de diensten uitsluitend leveren nadat de betaling succesvol is verwerkt.
5. Na het verstrijken van de betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment is over het opeisbare bedrag een rente van 1% per maand verschuldigd, waarbij een gedeelte van een maand als een volledige maand wordt beschouwd.
6. Na het verstrijken van de betalingstermijn is Atiers gerechtigd de dienstverlening op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen. Opschorting van de dienstverlening ontslaat Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen.
7. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van Opdrachtgever zijn alle vorderingen van Atiers op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
8. Iedere betaling wordt overeenkomstig artikel 6:44 BW eerst in mindering gebracht op de verschoven rente en kosten en vervolgens op de hoofdsom.
9. Indien Opdrachtgever in verzuim is, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor zijn rekening. De redelijke kosten zijn in ieder geval gelijk aan de kosten zoals neergelegd in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

10. Indien Opdrachtgever in verzuim is worden naast buitengerechtelijke kosten tevens registratiekosten ten bedrage van € 25,00 in rekening gebracht, voor zover van toepassing.
11. Alle kosten die voortvloeien uit een gerechtelijke procedure, waaronder maar niet beperkt tot de kosten voor rechtsbijstand en andere daarmee samenhangende kosten, komen voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 5: Termijnen

1. De door Atiers opgegeven leveringstermijnen zijn geen fatale termijnen. Atiers zal zich inspannen de overeengekomen leveringstermijnen te behalen. Door het enkele overschrijden van een termijn raakt Atiers niet in verzuim en heeft Opdrachtgever derhalve geen recht op schadevergoeding, noch het recht op ontbinding van de overeenkomst.
2. Opdrachtgever is gehouden datgene te doen wat nodig is om een tijdige levering door Atiers mogelijk te maken, onder meer door tijdig volledige, correcte en duidelijke gegevens aan te leveren, voor zover van toepassing. Voor eventuele extra werkzaamheden die het gevolg zijn van het niet voldoen aan deze verplichtingen, betaalt Opdrachtgever een vergoeding aan Atiers op basis van het op dat moment door Atiers gehanteerde uurtarief.

Artikel 6: Online Marketing

Diensten:

- Zoekmachineoptimalisatie (SEO)
 - Zoekmachine-advertenties (SEA)
 - Social media beheer en campagnes
 - E-mailmarketing en nieuwsbrieven
 - Contentstrategie en -creatie
1. Atiers spant zich gedurende de looptijd van de overeenkomst voor onlinemarketingdiensten in om een optimale positie in de zoekmachine Google te realiseren en te behouden. Hoewel Atiers zich tot het uiterste inspent, worden geen garanties gegeven met betrekking tot specifieke resultaten.
 2. Om de diensten zoals bedoeld in dit artikel uit te kunnen voeren verstrekt Opdrachtgever aan Atiers de noodzakelijke toegangsrechten tot het CMS, de hostingomgeving en andere relevante systemen. Opdrachtgever verleent daartoe tevens een volmacht, teneinde Atiers in staat te stellen deze werkzaamheden zelfstandig en doeltreffend uit te voeren.
 3. Atiers is gerechtigd om, naar eigen inzicht en zonder voorafgaand overleg, alle handelingen te verrichten en maatregelen te nemen die zij noodzakelijk acht voor het behalen van een betere zoekmachinepositie.

4. Indien Opdrachtgever de overeenkomst voor zoekmachineoptimalisatie, online marketing en/of linkbuilding beëindigt, vervallen per direct alle verplichtingen van Atiers tot het verrichten van werkzaamheden. Atiers is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van het beëindigen van de dienstverlening.
5. Indien de website of webshop is gehost buiten Atiers en Atiers daartoe toegang moet verkrijgen, is zij niet aansprakelijk voor tekortkomingen of gebreken in de website of webshop die voortvloeien uit werkzaamheden van derden of uit beperkingen van de externe hostingpartij.
6. De overeenkomst voor zoekmachineoptimalisatie, online marketing en/of linkbuilding wordt aangegaan voor een minimale duur van zes maanden. Na deze periode is de overeenkomst maandelijks opzegbaar.

Artikel 7: Advies en Consultancy

Diensten:

- Strategisch advies voor bedrijfsvoering
- Advies over digitale transformatie
- Procesoptimalisatie

Verantwoordelijkheden:

Opdrachtnemer levert, hetzij mondeling, hetzij schriftelijk, advies op basis van de op het moment van advisering beschikbare informatie. De verantwoordelijkheid voor de implementatie en uitvoering van het verstrekte advies berust volledig bij Opdrachtgever.

Artikel 8: Administratieve Ondersteuning

Diensten:

- Facturatie en boekhouding
- Rapportages en financiële administratie
- E-mailbeheer

Verantwoordelijkheden:

Opdrachtnemer zorgt voor de verwerking van gegevens op basis van de aangeleverde documenten van de Opdrachtgever.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid van de aangeleverde gegevens.

Artikel 9: Helpdesk en Support

Diensten:

- Telefonische en online ondersteuning
- Problemen oplossen met software en systemen
- Technische ondersteuning op afstand

Verantwoordelijkheden:

Opdrachtnemer verleend support gedurende de in de overeenkomst vastgelegde uren.

Opdrachtgever dient tijdig alle relevante en benodigde systeeminformatie te verstrekken om effectieve probleemoplossing mogelijk te maken voor Opdrachtnemer.

Artikel 10: Softwareontwikkeling en Programmering

Diensten:

- Maatwerksoftware en applicatieontwikkeling
- API-koppelingen en integraties
- Website- en systeemprogrammering

Verantwoordelijkheden:

Opdrachtnemer levert het afgesproken werk conform specificaties.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig goedkeuren van projectfasen en functionaliteiten.

Artikel 11: Virtuele Assistentie

Diensten:

- Agendabeheer
- Klantenservice en e-mailbeheer
- Ondersteuning bij projectbeheer en administratie

Verantwoordelijkheden:

Opdrachtnemer voert de taken uit zoals overeengekomen, maar is niet verantwoordelijk voor de tijdigheid of juistheid van de informatie verstrekt door de Opdrachtgever.

Opdrachtgever zorgt ervoor dat de benodigde tools en toegang beschikbaar zijn.

Artikel 12: Webshopbeheer en E-commerce Ondersteuning

Diensten:

- Productinvoer en catalogusbeheer
- Klantcontact en orderverwerking
- Voorraadbeheer en levering

Verantwoordelijkheden:

Opdrachtnemer beheert de webshop volgens de overeengekomen werkwijze.

Opdrachtgever dient tijdig de nodige productinformatie en voorraadgegevens aan te leveren.

Artikel 13: Opzegging

1. De overeenkomst tussen Atiers en Opdrachtgever wordt aangegaan voor de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien geen termijn is overeengekomen, geldt de overeenkomst als aangegaan voor onbepaalde tijd.
2. Opzegging dient schriftelijk te geschieden, met inachtneming van ten minste één maand opzegtermijn.

Artikel 14: Beëindiging

1. Zowel Atiers als Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang buitengerechtelijk te ontbinden, nadat één der partijen toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van één of meer bepalingen van de overeenkomst. Van een toerekenbare tekortkoming is sprake indien de ene partij de andere partij schriftelijk heeft gewezen op de niet-nakoming van haar verplichtingen en deze verplichtingen niet binnen een redelijke termijn, door de andere partij gesteld, zijn nagekomen. De ontbinding dient schriftelijk per aangetekende brief te geschieden.
2. Zowel Atiers als Opdrachtgever is, indien één van de volgende omstandigheden zich voordoet, gerechtigd de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen zonder inachtneming van de opzegtermijn en zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, te weten in geval van:
 - a. faillissement, beslaglegging, surseance van betaling van één der partijen;
 - b. een wijziging in de zeggenschap over de onderneming van één der partijen;
 - c. een handeling van één der partijen die de handelsnaam, reputatie en/of intellectuele eigendomsrechten van de andere partij schaadt of daartoe kan leiden.

Artikel 15: Teruggave na opzegging/beëindiging

1. Na beëindiging van de overeenkomst door opzegging of ontbinding is Opdrachtgever verplicht om alle stukken, software en knowhow die betrekking hebben op de overeenkomst, binnen vijf werkdagen, aan Atiers te overhandigen. Indien Opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn voldoet aan deze verplichting, is Opdrachtgever aansprakelijk voor alle daaruit voortvloeiende schade en behoudt Atiers zich het recht voor om een vergoeding of boete in rekening te brengen.
2. Opdrachtgever zal alle kopieën van deze stukken, software en knowhow, inclusief elektronische versies, verwijderen of vernietigen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Opdrachtgever blijft ook na beëindiging gehouden aan de geheimhoudingsverplichting zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden

Artikel 16: Gebruik van software en intellectuele eigendom

1. Na volledige betaling van de overeengekomen vergoeding verkrijgt Opdrachtgever het eigendom van de opgeleverde website als technisch product, waaronder begrepen het ontwerp, de inhoud en de onderliggende code. Dit eigendom omvat niet automatisch de auteursrechten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Atiers behoudt het auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten op de door haar ontwikkelde website, waaronder code, ontwerp, teksten en overige materialen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De auteursrechten op de website en het bijbehorende materiaal worden, voor zover overdraagbaar, uitsluitend aan Opdrachtgever overgedragen na volledige betaling, middels een daartoe strekkende schriftelijke akte.
3. Atiers verleent Opdrachtgever een niet-exclusieve licentie voor het gebruik van eventuele software die op de website wordt gehost of gebruikt. Deze licentie is beperkt tot het gebruik van de software in samenhang met de opgeleverde website en is niet overdraagbaar aan derden.
4. Indien Opdrachtgever een onderhoudsovereenkomst is aangegaan, draagt Atiers zorg voor het beheer van de website, inclusief updates en onderhoud van gebruikte software. Zonder onderhoudsovereenkomst rust deze verantwoordelijkheid op Opdrachtgever.
5. Atiers aanvaardt geen aansprakelijkheid voor enige inbreuk op, of de gevolgen van een inbreuk op, auteursrechten, merkrechten of andere intellectuele eigendomsrechten die voortvloeien uit de door Opdrachtgever aangeleverde materialen, zoals teksten, afbeeldingen of software. Opdrachtgever vrijwaart Atiers tegen alle aanspraken van derden.
6. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om ervoor te zorgen dat alle door haar aangeleverde materialen en software legaal is verkregen en rechtmatig mag worden gebruikt. Atiers is niet aansprakelijk voor eventuele schade of juridische gevolgen die voortvloeien uit het gebruik van illegale of inbreukmakende materialen door Opdrachtgever.

Artikel 17: Geheimhouding

1. Partijen verplichten zich om alle vertrouwelijke informatie strikt geheim te houden en deze niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij aan derden bekend te maken, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of op grond van een wettelijke verplichting.
2. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan alle informatie die partijen uit hoofde van de overeenkomst aan elkaar verstrekken die als vertrouwelijk is aangeduid of waarvan het vertrouwelijke karakter voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. Opdrachtgever is in het bijzonder verplicht deze geheimhouding op te leggen aan al haar werknemers en aan elke derde die zij inschakelt bij de uitvoering van de overeenkomst.
4. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook na beëindiging van de overeenkomst onbepaalde tijd van kracht.

Artikel 18: Overmacht en Aansprakelijkheid

1. Atiers is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe wordt verhinderd door overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: storingen of uitval van internet- of telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, netwerk- of serverfouten, (cyber)aanvallen, overheidsmaatregelen, natuurrampen, oorlog, terrorisme, brand, overstromingen, arbeidsconflicten (zoals stakingen), uitval van cruciale systemen of software van derden en tekortkomingen van door Atiers ingeschakelde derden of toeleveranciers voor zover die niet aan Atiers zijn toe te rekenen.
2. In geval van overmacht worden de verplichtingen van Atiers opgeschort voor de duur van de overmacht toestand. Indien nakoming blijvend onmogelijk is of de overmacht langer dan veertien dagen voortduurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat één van beide partijen aansprakelijk is voor enige schade als gevolg van die ontbinding.
3. Indien Atiers ten tijde van de overmacht reeds een deel van de overeengekomen diensten heeft geleverd of nog kan leveren, is zij gerechtigd deze prestaties afzonderlijk in rekening te brengen. De Opdrachtgever is in dat geval gehouden de betreffende factuur te voldoen naar evenredigheid van het geleverde, tenzij het resterende deel van de overeenkomst voor Opdrachtgever aantoonbaar zonder waarde is.
4. Atiers is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtsgevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, voor zover die schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Atiers.
5. De aansprakelijkheid van Atiers is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval uit hoofde van haar aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Atiers beperkt tot maximaal het factuurbedrag dat voor de betreffende dienst in rekening is gebracht in de drie maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit.
6. Atiers is geenszins aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens of schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.

Artikel 19: Gegevensbescherming

1. Atiers verwerkt de persoonsgegevens van Opdrachtgever uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst, alsmede om Opdrachtgever te informeren over relevante producten of diensten van Atiers.
2. Opdrachtgever heeft het recht om de door Atiers verwerkte persoonsgegevens in te zien, te laten corrigeren of te laten verwijderen, voor zover deze gegevens feitelijk onjuist, onvolledig of niet ter zake dienend zijn, dan wel anderszins worden verwerkt in strijd met toepasselijke privacywetgeving. Een dergelijk verzoek dient schriftelijk bij Atiers te worden ingediend.
3. Atiers zal de persoonsgegevens van Opdrachtgever niet aan derden verstrekken, tenzij:
 - a) dit noodzakelijk is voor uitvoering van de overeenkomst;
 - b) Opdrachtgever hiervoor uitdrukkelijke toestemming heeft verleend;
 - c) Atiers daartoe wettelijk verplicht is, bijvoorbeeld op grond van gerechtelijk bevel of een verzoek van een daartoe bevoegd toezichthouder;
 - d) het niet verstrekken van de gegevens onrechtmatig zou zijn jegens derden.Indien Atiers op grond van een naar haar oordeel geldende wettelijke verplichting persoonsgegevens verstrekt en achteraf blijkt dat deze verplichting niet bestond, is zij niet aansprakelijk voor eventuele schade die Opdrachtgever daardoor lijdt.

Artikel 20: Overige bepalingen

1. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij is het partijen niet toegestaan hun rechten en verplichtingen uit de overeenkomst en eventuele bijlagen geheel of gedeeltelijk aan derden over te dragen.
2. Indien één der partijen nalaat om op enigerlei moment de naleving van één of meer bepalingen te vorderen, dan wel één of meer rechten niet uitoefent, betekent dit niet dat zij afstand doet van deze rechten of bepalingen, noch dat zij toestaat dat de andere partij deze bepalingen niet naleeft.
3. Indien een bepaling van de overeenkomst dan wel van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, tast dit de geldigheid en afdwingbaarheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om de nietige bepaling te vervangen door een rechtsgeldige bepaling die zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling benadert.
4. Wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn ondertekend.

Artikel 21: Wijziging voorwaarden

1. Atiers is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Een wijziging wordt uiterlijk één maand voor inwerkingtreding bekendgemaakt via de website van Atiers en per e-mail aan Opdrachtgever medegedeeld.
2. In de kennisgeving wordt de ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden vermeld. Tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, zijn partijen aan de gewijzigde voorwaarden gebonden vanaf het moment van inwerkingtreding.
3. Indien Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met de aangekondigde wijziging(en), is zij gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden. Opzegging dient in dat geval te geschieden binnen veertien dagen na de datum van kennisgeving.
4. Gebruik van de diensten van Atiers na inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden geldt als aanvaarding daarvan.

Artikel 22: Bevoegde rechter en rechtskeuze

1. Alle geschillen voortvloeiende uit of samenhangende met de uitvoering van de tussen partijen geldende overeenkomst zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Rotterdam, locatie Dordrecht.
2. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, evenals op alle geschillen die daarmee verband houden of daaruit voortvloeien.