



Digital - Webdesign - Marketing

Algemene voorwaarden

Lutilo Digital

Versie: 1.1 / 30 oktober 2024

Deze voorwaarden zijn effectief per 30 oktober 2024

Inhoudsopgave

artikel 1: Definities

artikel 2: Toepasselijkheid

artikel 3: Offertes en totstandkoming overeenkomst

artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst

artikel 5: Opdrachtgever

artikel 6: Prijzen en betalingsvoorwaarden

artikel 7: Intellectuele eigendomsrechten

artikel 8: Meerwerk

artikel 9: Domeinnamen

artikel 10: Hosting

artikel 11: Digitale Marketingdiensten

1. Definities

De in deze algemene voorwaarden met hoofdletters geschreven termen hebben de hiernavolgende betekenis.

1. Diensten: de dienst(en) die Lutilo Digital ten behoeve van de Opdrachtgever zal verrichten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot:
 - a. Webdesign en ontwikkeling: Diensten bestaande uit het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, lay-out en ontwerpen.
 - b. Digitale Marketing: Het opzetten, beheren, optimaliseren en analyseren van online advertentiecampagnes, evenals andere digitale marketingactiviteiten zoals zoekmachineoptimalisatie (SEO) en contentmarketing.
 - c. Hosting en domeinnaamregistratie: Diensten bestaande uit opslag en/of doorgifte van door de Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, virtuele servers en e-maildiensten of het bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam;
 - d. Consultancy: Dienst bestaande uit het geven van advies betrekking tot software en webdesign.
 - e. Andere diensten zoals omschreven in de aanbieding of offerte/voorstel van Lutilo Digital.
2. Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
3. Opdrachtgever: De natuurlijke- of rechtspersoon die een Overeenkomst heeft gesloten of zal sluiten met Lutilo Digital.

4. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Lutilo Digital en Opdrachtgever op grond waarvan Lutilo Digital Diensten levert aan Opdrachtgever.
5. SLA: de eventueel separaat afgesloten Service Level Agreement tussen Lutilo Digital en de Opdrachtgever waarin de afspraken over het niveau, de kwaliteit en de wijze van probleemoplossing met betrekking tot de Dienst is opgenomen.
6. Website: de website van Lutilo Digital, bereikbaar via het domein <https://lutilo.digital>

2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, voorstellen en overeenkomsten tussen Lutilo Digital, bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer 18034578, en de Opdrachtgever.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk tussen Lutilo Digital en de Opdrachtgever zijn overeengekomen.
3. Lutilo Digital behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden periodiek te wijzigen.
4. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
 - a. de Overeenkomst / het Voorstel;
 - b. de eventueel afgesloten Service Level Agreement;
 - c. deze Algemene Voorwaarden.

3. Offertes en totstandkoming overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand door uitdrukkelijke aanvaarding van de aanbieding door Opdrachtgever. De aanbieding dient door Opdrachtgever via e-mail te worden aanvaard of de aanbieding dient ondertekend en schriftelijk te worden geretourneerd.
2. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de aanbieding, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Lutilo Digital werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de aanbieding als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Lutilo Digital verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele aanbieding af te wachten.
3. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren, heeft Lutilo Digital het recht de prijzen hierop aan te passen.
4. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Lutilo Digital ("de Ingangsdatum") of vanaf het moment dat Opdrachtgever bij Lutilo Digital de indruk wekt met de aanbieding in te stemmen.

4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Lutilo Digital deze naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen, conform de offerte / het voorstel.
2. Door Lutilo Digital opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking en dienen in geen geval als fatale termijnen.
3. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Lutilo Digital aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Lutilo Digital worden verstrekt.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Lutilo Digital het recht bepaalde werkzaamheden c.q. leveringen door derden te laten verrichten.

5. De opdrachtgever

1. De opdrachtgever verplicht zich tot het verstrekken en up to date houden van alle informatie, bijvoorbeeld van contact- en persoonsgegevens en content, die redelijkerwijs benodigd is voor de uitvoering van de overeenkomst. De opdrachtgever zal bij wijziging van deze contactgegevens Lutilo Digital op de hoogte brengen.
2. De opdrachtgever verplicht zich tot tijdige en volledige levering van voor de uitvoering van de overeenkomst relevante materialen waarin volgens de overeenkomst door de opdrachtgever dient te worden voorzien. Deze materialen blijven voor rekening en risico van de opdrachtgever als het gaat om eventuele fouten en tekortkomingen.
3. De opdrachtgever erkent en stemt ermee in dat het voldoen aan de vereisten van de AVG / GDPR de verantwoordelijkheid is van de opdrachtgever en niet van Lutilo Digital. Lutilo Digital zal echter zijn best doen om ervoor te zorgen dat de website voldoet aan de AVG / GDPR-vereisten. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om ervoor te zorgen dat de website volledig voldoet aan de AVG / GDPR. Lutilo Digital raadt de klant ten zeerste aan om een juridisch adviseur of een privacy-expert te raadplegen om ervoor te zorgen dat ze volledig voldoen aan de vereisten van de AVG / GDPR. Verdere toelichting in verwerkersovereenkomst.

6. Prijzen en betalingsvoorwaarde

1. Alle offertes / voorstellen zijn vrijblijvend 1 maand geldig.
2. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.
3. Alle door Lutilo Digital gehanteerde honoraria, tarieven en prijzen zijn in EURO.
4. Indien een leverancier van Lutilo Digital tussentijds zijn prijzen verhoogt, is Lutilo Digital gerechtigd deze verhoging per direct 1-op-1 door te berekenen aan Opdrachtgever. Lutilo Digital zal van prijsaanpassingen schriftelijk mededeling doen.
5. Lutilo Digital zal de door de Opdrachtgever verschuldigde bedragen aan de Opdrachtgever factureren. Lutilo Digital mag daarbij elektronische facturen verzenden naar het bij Lutilo Digital bekende e-mailadres van de Opdrachtgever. Lutilo Digital heeft het recht om periodiek verschuldigde bedragen voorafgaand aan de levering van de Diensten in rekening te brengen.
6. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, zullen de verschuldigde bedragen maandelijks of jaarlijks, voorafgaand aan de nieuwe periode, aan de Opdrachtgever worden gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
7. Betaling door de opdrachtgever dient te geschieden binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum, tenzij vooraf uitdrukkelijk anders door Lutilo Digital en de opdrachtgever schriftelijk is overeengekomen.
8. De betaling van de factuur wordt bij de start van het project: Een aanbetaling van 50% van het totale bedrag. Na oplevering van de website: De resterende 50%, inclusief eventuele kosten voor meerwerk, wordt voldaan.
9. In geval van niet-tijdige betaling van de factuur is de opdrachtgever van rechtswege jegens Lutilo Digital in verzuim.
10. Indien Lutilo Digital in geval van het uitblijven van tijdige en/of volledige betaling door de opdrachtgever overgaat tot het incasseren van één of meerdere vervallen facturen, dan kan Lutilo Digital bij de opdrachtgever

aanspraak maken op een verdragingsrente van 8% per maand of gedeelte van een maand.

11. In geval de Opdrachtgever enige verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, is Lutilo Digital zonder enige ingebrekestelling gerechtigd om geleverde Werken terug te nemen.
12. Bij een niet-tijdige betaling is de Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, inclusief volledige advocaatkosten.
13. Indien de Opdrachtgever van mening is dat een factuur niet of niet geheel juist is, dient de Opdrachtgever hierover binnen de betalingstermijn bij Lutilo Digital gemotiveerd bezwaar te maken. Lutilo Digital zal dan het betwiste deel van de factuur onderzoeken. Dit ontslaat de Opdrachtgever echter niet van de verplichting om niet-betwiste delen van de factuur te betalen binnen de oorspronkelijke betalingstermijn.

7. Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op alle in het kader van de Overeenkomst door Lutilo Digital ontwikkelde of ter beschikking gestelde Werken berusten uitsluitend bij Lutilo Digital of diens licentiegevers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Tenzij indien en voor zover schriftelijk anders is overeengekomen, is het de Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent Intellectuele eigendomsrechten uit deze Werken te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de Werken.
3. Op de geleverde producten wordt altijd het auteursrecht van Lutilo Digital vermeld. Indien gewenst kan deze tegen betaling worden verwijderd.
4. De Opdrachtgever garandeert dat alle foto's die hij/zij aanlevert aan Lutilo Digital de juiste licenties hebben.

8. Meerwerk

1. Op grond van een wijziging van de Overeenkomst als gevolg van extra verzoeken of wensen van Opdrachtgever, zal door Lutilo Digital extra werkzaamheden moeten worden verricht (meerwerk). Deze werkzaamheden zullen op nacalculatiebasis aan de hand van de op dat moment gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Lutilo Digital is gerechtigd dit meerwerk zonder (voorafgaande) schriftelijke toestemming van Opdrachtgever uit te voeren voor zover de kosten die dit meerwerk met zich meebrengt niet meer bedragen dan tien procent (10%) van de oorspronkelijk overeengekomen totale vergoeding.
3. Indien de kosten voor meerwerk meer dan tien procent (10%) bedragen, zal Lutilo Digital de Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Partijen zullen dan in onderling overleg de te nemen maatregelen bespreken.

9. Domeinnaam en website

1. Lutilo Digital is in dezen teken- en handelingsbevoegd om uit naam van de opdrachtgever domeinnamen aan te vragen, te verlengen, over te dragen, op te heffen en domeinnamen en gegevens te wijzigen.
2. Lutilo Digital heeft het recht om alle domeinnamen die voor de Opdrachtgever zijn geregistreerd ontoegankelijk of onbruikbaar te maken wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst.
3. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor rechtmatig gebruik van de website, met inbegrip van het gebruik van tekstuele en grafische gegevens en de content.
4. In elk website pakket dat Lutilo Digital aanbiedt, is gratis onderhoud standaard inbegrepen. Dit onderhoud omvat:
 - a. eventuele verzoeken van de opdrachtgever tot het aanbrengen van wijzigingen aan de website.
 - b. het aanbrengen van conceptuele wijzigingen.
 - c. het verzorgen van technische updates.

Het is echter belangrijk dat in de overeenkomst wordt vastgelegd dat bij misbruik van deze onderhoudsdienst aanvullende kosten in rekening kunnen worden gebracht. Misbruik wordt gedefinieerd als het doen van buitensporige of onredelijke verzoeken die niet binnen de gebruikelijke onderhoudsactiviteiten vallen.

7. Voor zover nodig bij het ontwikkelen van websites, zullen Lutilo Digital en Opdrachtgever overeenkomen van welk CMS de Opdrachtgever gebruik zal maken en of het betreffende CMS door Lutilo Digital geleverd wordt. Lutilo Digital maakt gebruik van open source software. De Opdrachtgever accepteert hierbij uitdrukkelijk dat de werking en mogelijkheden van het gekozen CMS en gebruikte open source software de functionaliteit van de op te leveren website mede kan beïnvloeden.
8. Lutilo Digital garandeert dat de opgeleverde Werken en wijzigingen daaraan op correcte wijze werken voor de duur van twee (2) maanden.

10. Hosting

1. In geval Lutilo Digital de webhosting van een door vervaardigde en geleverde of verhuurde website op zich heeft genomen, al dan niet middels uitbesteding aan een derde, heeft Lutilo Digital de plicht om alles te doen wat in haar vermogen ligt om de website online te houden. Lutilo Digital is echter in geen geval aansprakelijk voor de eventuele schadelijke gevolgen aan de zijde van de opdrachtgever, indien de website door welke omstandigheid dan ook tijdelijk offline is. Dit is slechts anders indien er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Lutilo Digital.
2. Indien een website door welke omstandigheid dan ook, behoudens financiële achterstanden van de opdrachtgever, langer dan 48 uur offline is, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om de overeenkomst met Lutilo Digital te annuleren of te ontbinden zonder schadeplichtig te zijn.
3. In geval de Opdrachtgever gebruik maakt van een website met CMS-systeem of zelfs toegang heeft tot ftp-gegevens, dient de opdrachtgever zorgvuldig en discreet met deze gegevens om te gaan. Lutilo Digital kan door de opdrachtgever niet aansprakelijk worden gesteld voor de eventuele schadelijke gevolgen van een onzorgvuldig of onjuist gebruik van dit systeem en/of deze gegevens door één van haar andere opdrachtgevers.
4. Lutilo Digital is op geen enkele wijze aansprakelijk of schadeplichtig jegens de Opdrachtgever voor enige schade die voortvloeit uit of het gevolg is van het (tijdelijk) niet-beschikbaar zijn, het (tussentijds) uitvallen en/of het onbehoorlijk werken van de Website.
5. Indien naar het oordeel van Lutilo Digital een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Lutilo Digital of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Lutilo Digital gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Hieronder wordt verstaan, maar niet uitsluitend: maatregelen die downtime zouden kunnen veroorzaken. Lutilo Digital is bevoegd de Diensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Lutilo Digital is echter nooit

aansprakelijk voor schade die is ontstaan in verband met zodanige buitengebruikstelling, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

6. De beperking van de aansprakelijkheid zoals beschreven in dit artikel geldt niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Lutilo Digital.

11. Digitale Marketingdiensten

1. Omschrijving van de Diensten

Lutilo Digital biedt digitale marketingdiensten aan, waaronder:

- a. Het opzetten, beheren en optimaliseren van online advertentiecampaagnes op platforms zoals Google Ads, Facebook en Instagram.
- b. Zoekmachineoptimalisatie (SEO), conversieoptimalisatie en contentmarketing.
- c. Analyse en rapportage van campagneprestaties.

2. Doelstellingen en Resultaten

Lutilo Digital spant zich in om de afgesproken doelstellingen te behalen. Specifieke resultaten, zoals een bepaald aantal klikken, conversies of omzet, kunnen echter niet worden gegarandeerd, gezien de invloed van externe factoren zoals algoritmewijzigingen en marktomstandigheden.

3. Advertentiebudget

- a) Het advertentiebudget wordt vooraf vastgesteld door de opdrachtgever en rechtstreeks betaald aan de desbetreffende advertentieplatformen.
- b) Lutilo Digital is niet verantwoordelijk voor betalingen of fouten in betalingen aan deze platformen.

4. Verantwoordelijkheden van de Opdrachtgever

- a) De opdrachtgever dient alle campagnes en publicaties goed te keuren voordat deze live worden gezet.
- b) De opdrachtgever draagt de eindverantwoordelijkheid voor de inhoud van de advertenties.

5. Rapportage en Evaluatie

- a) Lutilo Digital zal periodiek rapporteren over de prestaties van de campagnes.
- b) Eventuele aanpassingen aan campagnes worden in overleg met de opdrachtgever doorgevoerd.

6. Prijzen en Betalingsvoorwaarden

- a. De kosten voor digitale marketingdiensten, zoals strategieontwikkeling, campagnebeheer en rapportage, worden afzonderlijk gefactureerd.
- b. Advertentiebudgetten maken geen onderdeel uit van de vergoeding aan Lutilo Digital en worden direct aan de advertentieplatformen betaald door de opdrachtgever..

7. Wijzigingen en Meerwerk

- a) Aanpassingen buiten de overeengekomen strategie of scope worden beschouwd als meerwerk en apart gefactureerd.
- b) Lutilo Digital zal de opdrachtgever vooraf informeren over de kosten van meerwerk.

8. Beperkingen van Aansprakelijkheid

Lutilo Digital is niet aansprakelijk voor:

- a) Indirecte schade zoals verlies van inkomsten of omzet door wijzigingen in advertentieplatformen of algoritmes.
- b) Vertragingen of fouten die voortvloeien uit onjuiste of niet-tijdige informatie geleverd door de opdrachtgever.