



Queen of Hearts

ALGEMENE VOORWAARDEN QUEEN OF HEARTS

1. Algemeen

1.1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer / Queen of Hearts: Eenmanszaak Queen of Hearts,, hierna te noemen Queen of Hearts, gevestigd te Doesburg

Opdrachtgever: Iedere partij, ongeacht of dit een natuurlijke of rechtspersoon is, die een overeenkomst sluit met Queen of Hearts, onderhandelt over de totstandkoming daarvan, of aan wie Queen of Hearts een Offerte uitbrengt.

Opdracht: Iedere overeenkomst van opdracht die tussen Queen of Hearts en Opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst van opdracht.

Offerte: De schriftelijke opgave door Queen of Hearts van werkzaamheden en de vergoeding die Queen of Hearts voor de uitvoering van deze werkzaamheden vraagt.

Diensten: Alle zaken, diensten, ontwerpen, schetsen, adviezen, modellen, logo's, titels, teksten, informatiedragers, foto's, concepten, ideeën, gegevens en andere informatie, die het onderwerp vormt van, of ontstaat tijdens uitvoering van een opdracht.

1.2. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Opdrachten, door Queen of Hearts gesloten overeenkomsten, alsmede op de totstandkoming daarvan en voorts op alle uitgebrachte Offertes en daarmee verband houdende (rechts)handelingen van Queen of Hearts en Opdrachtgever.

1.3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover dit tussen partijen schriftelijk is overeengekomen.

1.4. De toepasselijkheid van voorwaarden of bedingen van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.5 Voor de diensten van Queen of Mail zijn aparte voorwaarden geldig. Die zijn in te zien op de website www.queenofmail.nl

2. Totstandkoming van overeenkomsten

2.1. Offertes en aanbiedingen van Queen of Hearts zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbidding op generlei wijze enig recht worden ontleend.

2.3. Een Opdracht komt eerst tot stand indien de Opdrachtgever een door Queen of Hearts uitgebrachte offerte schriftelijk, volledig en onvoorwaardelijk heeft geaccepteerd.

2.4. Queen of Hearts kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen of had kunnen begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

2.5. Indien dit naar het oordeel van Queen of Hearts noodzakelijk of gewenst is, is Queen of Hearts gerechtigd (een gedeelte van) de Opdracht te laten voorbereiden en/of te laten uitvoeren door een door Queen of Hearts aangezochte derde.

2.6. Offertes van Queen of Hearts zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.

3. Wijzigingen en aanvullingen

3.1. Een verzoek tot wijziging van een Opdracht dient door de Opdrachtgever tijdig te worden verstrekt aan Queen of Hearts. Een wijzigingen in de Opdracht is uitsluitend schriftelijk mogelijk en een wijziging van de Opdracht treedt eerst in nadat partijen zulks schriftelijk hebben vastgelegd, dan wel nadat een schriftelijke bevestiging van de wijziging van de Opdracht aan de Opdrachtgever is verzonden door Queen of Hearts.

3.2. Een wijziging van de Opdracht kan invloed hebben op de duur van de uitvoering van de Opdracht en de daarmee verband houdende kosten en vergoeding. Queen of Hearts zal Opdrachtgever trachten tijdig te informeren over de gevolgen van een wijziging in de Opdracht.

3.3. Eventuele meer- of minder kosten, die een wijziging in de opdracht tot gevolg hebben, komen ten laste c.q. ten gunste van de Opdrachtgever.

4. Levering

4.1. Alle door Queen of Hearts opgegeven leverings- of uitvoeringstermijnen zijn, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen door partijen, nimmer een fatale termijn, doch een indicatieve datum.

4.2. Bij overschrijding van de in artikel 4.1 bedoelde termijn(en) heeft Opdrachtgever geen recht op een schadevergoeding en heeft Opdrachtgever evenmin recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Opdracht, tenzij en voorzover van Opdrachtgever redelijkerwijze niet kan worden verlangd dat hij de Opdracht, of een gedeelte daarvan, in stand houdt. Queen of Hearts dient in alle gevallen

van een overschrijding van de (indicatieve) termijn door Opdrachtgever schriftelijk in gebreke te worden gesteld, waarbij Queen of Hearts een redelijke termijn van tenminste 10 werkdagen na ontvangst van de ingebrekestelling wordt gegund om de Opdracht na te komen.

4.3. Opdrachtgever draagt zorg voor de tijdige aanlevering van alle gegevens en informatie waarvan Queen of Hearts aangeeft of heeft aangegeven dat deze voor een deugdelijke uitvoering van de Opdracht noodzakelijk zijn, dan wel waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs weet dat deze informatie en/of gegevens voor een deugdelijke uitvoering van de Opdracht noodzakelijk zijn.

4.4. Als plaats van levering geldt het kantoor van Queen of Hearts tenzij anders overeengekomen.

5. Prijzen

5.1. Alle overeengekomen prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en exclusief eventuele verzend-, transport- en portokosten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

5.2. De prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van het verstrekken van de Opdracht (voor Queen of Hearts)geldende omstandigheden, zoals onder meer valutakoersen, aankooprijzen, loonkosten, kosten voor (deel)opdrachten aan derden, vrachttarieven, in- en uitvoerrechtenheffing, heffingen en belastingen die direct of indirect van Queen of Hearts worden geheven c.q. door derden ten laste van Queen of Hearts worden gebracht. Indien deze omstandigheden na het sluiten van de Opdracht doch voor de aflevering wijzigen, heeft Queen of Hearts het recht de daaruit voortvloeiende kosten aan Opdrachtgever door te berekenen.

6. Betaling en verzuim

6.1. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door Queen of Hearts aangewezen bankrekening. Betaling dient te geschieden zonder verrekening, inhouding of opschorting, uit welke hoofde ook en zonder dat Opdrachtgever haar betalingsverplichting door beslag onder zichzelf of anderszins mag blokkeren.

6.2. Bij overschrijding van een betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. In dat geval is Opdrachtgever, vanaf de datum waarop de verschuldigde som opeisbaar is geworden tot aan de het tijdstip van betaling, over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1,5% per maand, waarbij een gedeelte van de maand voor een gehele maand worden gerekend.

6.3. Opdrachtgever is bij verzuim eveneens gehouden de buitengerechtelijke kosten van Queen of Hearts te vergoeden. Deze kosten bedragen tenminste 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 225,- exclusief BTW.

6.4. Queen of Hearts is gerechtigd gedurende de uitvoering van een Opdracht tussentijds te factureren en, met het oog op inschakelen van derden, voorschotten te verlangen. Zijn deze voorschotten niet door Queen of Hearts ontvangen voor het tijdstip waarop Queen of Hearts tot betaling aan de ingeschakelde derde gehouden is, dan staat het Queen of Hearts vrij haar werkzaamheden voor en ten behoeve van de Opdrachtgever op te schorten.

6.5. Door de Opdrachtgever verrichte betalingen strekken steeds ter voldoening van alle verschuldigde rente en kosten, daarna van de langst onbetaald gebleven facturen, ongeacht of de betalingsomschrijving van de factuur de betaling van een latere factuur vermeld.

6.6. Indien daartoe naar het oordeel van Queen of Hearts aanleiding bestaat, kan Queen of Hearts zekerheid voor de betaling van Opdrachtgever verlangen, zulks onder meer doch niet uitsluitend in de vorm van een door Queen of Hearts geaccordeerde bankgarantie.

7. Overmacht

7.1. In geval van overmacht heeft Queen of Hearts het recht hetzij nakoming van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten, hetzij de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden te zijn jegens Opdrachtgever of derde, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zulks ter keuze van Queen of Hearts.

7.2. Onder overmacht aan de zijde van Queen of Hearts wordt verstaan: elke buiten de invloed van Queen of Hearts liggende of elke voor haar redelijkerwijs niet voorzienbare omstandigheid, die de nakoming van de verplichtingen van Queen of Hearts uit de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert.

Deze omstandigheden of gebeurtenissen omvatten in ieder geval, doch zijn niet beperkt tot: oorlog, brand, overstromingen, aardbevingen, arbeidsgeschillen, stakingen, epidemieën, overheidsregels en/of vergelijkbare regels, embargo's, niet-nakomen van leveranciers of onderaannemers, verstoring van elektriciteitstoevoer en het niet beschikbaar zijn van telecommunicatiediensten.

8. Opschorting en Ontbinding

8.1. Indien:

- Opdrachtgever in gebreke is met het (tijdig) nakomen van enige verplichting met betrekking tot de Opdracht; of
- aannemelijk wordt dat Opdrachtgever niet, niet volledig en/of niet tijdig aan haar verplichtingen jegens Queen of Hearts zal (kunnen) voldoen; of
- Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, of een verzoek daartoe is gedaan; of
- Opdrachtgever surséance van betaling aanvraagt of verkrijgt; of
- Opdrachtgever onder curatele is gesteld; of
- ten laste van Opdrachtgever enig conservatoir of executoriaal beslag is gelegd; of
- Opdrachtgever haar onderneming stillegt, liquideert of daartoe voorbereidingen treft;

heeft Queen of Hearts het recht om nakoming uit hoofde van alle tussen Opdrachtgever en Queen of Hearts bestaande Opdrachten op te schorten dan wel deze Opdrachten zonder enige ingebrekestelling en zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden zijn, of gedeeltelijk te ontbinden en worden alle eventuele verplichtingen van Opdrachtgever jegens Queen of Hearts, uit hoofde van alle tussenpartijen bestaande Opdrachten, onmiddellijk opeisbaar.

9. Annulering door Opdrachtgever

9.1. In geval van annulering van de Opdracht door Opdrachtgever is Opdrachtgever verplicht de volledige overeengekomen vergoeding van Queen of Hearts, alsmede de door Queen of Hearts inmiddels gemaakte kosten (of kosten waartoe zij zich verplicht heeft) betrekking hebbende op de Opdracht, te vergoeden.

10. Inspectie en Klachten

10.1. Opdrachtgever is verplicht de door Queen of Hearts geleverde opmaak-, druk-, of andere proeven of concepten zorgvuldig op fouten en gebreken te onderzoeken en deze schriftelijk binnen 8 dagen na ontvangst gecorrigeerd of goedgekeurd aan Queen of Hearts retour te zenden. Bij gebreke van (tijdige) retourzending, wordt Opdrachtgever geacht met de proeven akkoord te zijn.

10.2. Opdrachtgever is verplicht de diensten onmiddellijk na aankomst op de plaats van bestemming nauwkeurig te (doen) inspecteren. Klachten moeten uiterlijk binnen 8 dagen na levering van de diensten schriftelijk aan Queen of Hearts worden gemeld. Klachten geven de Opdrachtgever nimmer enig recht betaling van de overeengekomen prijs of bijkomende kosten, geheel of gedeeltelijk op te schorten, terwijl elk beroep op verrekening uitdrukkelijk wordt uitgesloten.

10.3. Gebreken die redelijkerwijs niet door Opdrachtgever binnen de gestelde termijn hadden kunnen worden geconstateerd, moeten onmiddellijk na constatering en uiterlijk binnen 30 dagen na levering van de diensten schriftelijk aan Queen of Hearts worden gemeld.

10.4. Aan het in behandeling nemen van een klacht kan Opdrachtgever geen rechten ontlenen. Queen of Hearts is, nadat een klacht gegrond is bevonden, steeds gerechtigd de betreffende dienst te vervangen.

11. Aansprakelijkheid en vrijwaring

11.1. Voor de door Opdrachtgever geleden schade als gevolg van een tekortkoming in de nakoming van een Opdracht, tenzij de schade rechtstreeks het gevolg is van grove nalatigheid of opzet van Queen of Hearts.

11.2. Indien Queen of Hearts verplicht is tot vergoeding van enige schade aan de Opdrachtgever in verband met een tekortkoming in de nakoming, is deze schadevergoeding beperkt tot maximaal het factuurbedrag dat op het geleverde betrekking heeft, verminderd met de door Queen of Hearts gemaakte kosten voor de inschakeling van derden.

11.3. In afwijking van hetgeen hierboven in 11.2 is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes (6) maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste drie (3) maanden door Queen of Hearts ontvangen honorarium.

11.4. Queen of Hearts is niet aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door derden die bij de uitvoering van de opdracht op verzoek van Opdrachtgever worden ingeschakeld, dan wel voor de schade die wordt veroorzaakt door materialen die door deze derden worden geleverd. Opdrachtgever

vrijwaart Queen of Hearts van aansprakelijkheid voor en de gevolgen van aanspraken van de op haar verzoek ingeschakelde derden.

11.5. Opdrachtgever vrijwaart Queen of Hearts van aansprakelijkheid voor en de gevolgen van aanspraken van derden wegens schade, opgetreden in verband met door Queen of Hearts aan Opdrachtgever geleverde diensten.

11.6. Queen of Hearts kan niet aansprakelijk worden gesteld voor:

- Fouten in het materiaal dat door de Opdrachtgever ter hand is gesteld.
- Misverstanden of fouten ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van de Opdrachtgever, zoals het niet tijdig of niet aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens / materialen.
- Fouten van door of namens de Opdrachtgever ingeschakelde derden.
- Gebreken in offertes van toeleveranciers of voor overschrijdingen van prijsopgaven van toeleveranciers.
- Fouten in het ontwerp of de tekst / gegevens indien de Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven, dan wel in de gelegenheid is gesteld een controle uit te voeren en te kennen heeftgegeven aan een dergelijke controle geen behoefte te hebben.
- Fouten in het ontwerp of de tekst / gegevens, indien de Opdrachtgever het tot stand brengen of laten uitvoeren van een bepaald(e) model, prototype of proef achterwege heeft gelaten, en deze fouten in een dergelijk(e) model, prototype of proef wel waarneembaar zouden zijn geweest.
- Taalkundige, tekstuele / of grammaticale fouten.
- De aanschaf of levering en/of de installatie van software voor het maken / aanpassen van de geleverde html teksten en/of voor het uploaden van de website naar een webserver.
- Het ontbreken van voldoende ruimte op de webserver van de Opdrachtgever om de door Queen of Hearts geleverde website te kunnen plaatsen / redelijk te kunnen onderhouden.

11.7. Elke aansprakelijkheid vervalt door het verloop van één jaar vanaf het moment dat de opdracht is voltooid.

11.8. De Opdrachtgever is gehouden, indien redelijkerwijs mogelijk, kopieën van de door hemverstreckte materialen en gegevens onder zich te houden tot de opdracht is vervuld. Indien deOpdrachtgever dit nalaat, kan Queen of Hearts niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die bij het bestaan van deze kopieën niet was opgetreden.

11.9. Na het voltooien van de opdracht hebben noch de Opdrachtgever noch Queen of Hearts jegens elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens.

11.10. Opdrachtgever Vrijwaart Queen of Hearts terzake (de gevolgen van) de opdracht en/of overeenkomst voor eventuele aanspraken van derden, van welke aard dan ook. Indien Queen of Hearts door derden mocht worden aangesproken, dan is Opdrachtgever gehouden Queen of Hearts zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Queen of Hearts, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Queen of Hearts en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van Opdrachtgever.

12. Intellectuele eigendomsrechten

12.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de door Queen of Hearts geleverde diensten berusten bij Queen of Hearts, totdat Opdrachtgever alle verplichtingen uit de gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.

12.2. Het is Opdrachtgever zonder de uitdrukkelijke toestemming van Queen of Hearts niet toegestaan om de geleverde diensten of enig gedeelte daarvan openbaar te maken of te verveelvoudigen.

Queen of Hearts verstrekt Opdrachtgever op de door haar geleverde diensten een niet-exclusief gebruiksrecht bestemd voor eigen gebruik door Opdrachtgever.

12.3. Zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijk toestemming van Queen of Hearts is Opdrachtgever niet gerechtigd de geleverde diensten op een andere wijze te gebruiken dan is overeengekomen en/of de aan hem verleende rechten en/of bevoegdheden geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen, over te dragen of in licentie te verstrekken.

12.4. Opdrachtgever staat in voor het ongestoord gebruik door Queen of Hearts van de door haar aan Queen of Hearts geleverde of ter beschikking gestelde zaken, gegevens, ideeën, concepten en materialen. Opdrachtgever vrijwaart Queen of Hearts zowel in als buiten rechte voor alle aanspraken van derden daarop, waaronder onder meer, doch niet uitsluitend, worden verstaan aanspraken op het gebied van het mededingingsrecht en het industriële en intellectuele eigendomsrecht (waaronder onder meer, doch niet uitsluitend, wordt verstaan, het auteursrecht, modellenrecht, octrooirecht, merkrecht en handelsnaamrecht). Opdrachtgever zal jegens Queen of Hearts op diens eerste verzoek afdoende zekerheid stellen voor nakoming van daaruit voortvloeiende financiële verplichtingen jegens Queen of Hearts.

12.5. Opdrachtgever zal Queen of Hearts onmiddellijk in kennis stellen van enige aanspraak van een derde ter zake van een (dreigende) inbreuk op intellectueel eigendomsrechten met betrekking tot de door Queen of Hearts geleverde en/of nog te leveren diensten.

12.6. In geval van aanspraak van derden ter zake van inbreuk op (intellectuele) eigendomsrechten, of wanneer het vermoeden staat dat met de uitvoering van een overeenkomst inbreuk wordt gemaakt op rechten van derden, staat het Queen of Hearts vrij die maatregelen te nemen die haar goedgevallen, teneinde de ingestelde inbreuk op te heffen en schade ter zake zoveel mogelijk te beperken. Indien er voor zover de door Queen of Hearts te nemen maatregelen kosten voor Opdrachtgever met zich mee brengen, is Queen of Hearts daarvoor niet aansprakelijk.

12.7. Elke wijziging, aanvulling, verbetering of aanpassing op een geleverde dienst kan alleen met toestemming van Queen of Hearts worden aangebracht. De intellectuele eigendomsrechten op wijzigingen, aanvullingen, verbeteringen en aanpassingen komen toe aan Queen of Hearts, zonder dat Queen of Hearts daar enige vorm van vergoeding verschuldigd is, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien nodig verplicht Opdrachtgever zich om deze rechten na daartoe ontvangen verzoek van Queen of Hearts aan haar over te dragen.

12.8. Queen of Hearts is gerechtigd de door haar geleverde diensten te gebruiken ten behoeve van haar eigen promotie en/of publiciteit. Indien nodig verplicht Opdrachtgever zich om deze rechten na daartoe ontvangen verzoek van Queen of Hearts bij akte aan haar over te dragen.

12.9. Queen of Hearts is gerechtigd de door haar geleverde diensten te signeren c.q. van haar naam te (doen) voorzien.

12.10. Queen of Hearts behoudt zich het recht voor de door uitvoering van Opdracht bij haar of haar personeel toegekomen kennis, waaronder onder meer, doch niet uitsluitend, wordt verstaan alle kennis, gegevens en inlichtingen te brengen tot marketing- en communicatiestrategieën, salespromotion, (ontwerp)technieken, product- en strategieontwikkelingen, productvormgeving, en procédés voor andere doeleinden te gebruiken, tenzij daarbij vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

12.11. Het is Queen of Hearts toegestaan technische of andere maatregelen te nemen ter bescherming en/of behoud van en/of goed functioneren van de door haar geleverde diensten.

13. Zorgplicht

13.1. Queen of Hearts zal alle aan haar verstrekte opdrachten uitvoeren naar beste inzicht en vermogen, zulks overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.

13.2. Queen of Hearts draagt zorg voor de geheimhouding van alle door Opdrachtgever in het kader van de Opdracht aan Queen of Hearts ter beschikking gestelde gegevens en informatie.

13.3. Opdrachtgever zal zonder toestemming van Queen of Hearts aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van Queen of Hearts, zijn werkwijze of anderszins, dan wel zijn rapportage zonder voorafgaande goedkeuring van Queen of Hearts aan derden ter beschikking stellen.

14. Toepasselijk recht, bevoegde rechter

14.1. Op deze voorwaarden, de overeenkomsten die Queen of Hearts sluit, de totstandkoming daarvan en voorts alle door Queen of Hearts uitgebrachte offertes en opdrachtbevestigingen is Nederlands recht van toepassing.

14.2. Alle geschillen die naar aanleiding van de uitvoering van de overeenkomst of deze voorwaarden zullen ontstaan, zijn onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter te Arnhem, dan wel aan het oordeel van de bevoegde rechter op basis van de woonplaats van gedaagde, naar keuze van Queen of Hearts.