

# Yooker BV | Algemene voorwaarden

Versie, 28 juli 2023



**yooker**  
Samen online groeien

Yooker BV  
Industrieweg 23  
5527 AJ Hapert, Nederland

KvK: 90567137  
BTW: NL865365660B01  
IBAN: NL07RABO0336356858

Telefoon: +31(0)497 229 004  
E-mail: [info@yooker.nl](mailto:info@yooker.nl)  
Website: [www.yooker.nl](http://www.yooker.nl)

## Algemene Voorwaarden Yooker

BV Yooker (hierna: Yooker) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 90567137 en is gevestigd aan Industrieweg 23 (5527AJ) te Hapert.

### Artikel 1. Begrippen

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. Op alle offertes door, alle opdrachten aan en alle overeenkomsten met de opdrachtnemer zijn de hiernavolgende voorwaarden van toepassing.
- 1.2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Yooker.
- 1.3. **Bedrijf:** De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
- 1.4. **Consument:** De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
- 1.5. **Diensten:** Het ontwikkelen en onderhouden van websites en webshops, hosting, domeinnaamregistratie, het maken van grafische ontwerpen, diverse online marketingdiensten alsmede advisering.
- 1.6. **Content creation:** Het proces van het creëren van ideeën, ontwerpen van zowel geschreven als visuele inhoud in de breedste zin van het woord, op welk format dan ook.
- 1.7. **Dienstverlener:** Vennootschap onder firma Yooker, opgericht naar Nederlands recht, gevestigd in Nederland en Diensten aan Opdrachtgever aanbiedt hierna: **Yooker**.
- 1.8. **Opdrachtgever:** de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die Yooker heeft aangesteld, projecten aan Yooker heeft verleend voor Diensten die door Yooker worden uitgevoerd, of waaraan Yooker een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
- 1.9. **Overeenkomst:** elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en Yooker, alsmede voorstellen van Yooker voor Diensten die door Yooker aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Yooker waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreeklijk geheel vormen.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Yooker, elke Overeenkomst tussen Yooker en Opdrachtgever en op elke dienst die door Yooker wordt aangeboden.
- 2.3. Voordat een Overeenkomst wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Yooker aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
- 2.4. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden voor zover dit expliciet en schriftelijk met Yooker is overeengekomen.
- 2.5. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoedragen van Opdrachtgever.
- 2.6. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
- 2.7. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
- 2.8. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- 2.9. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
- 2.10. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
- 2.11. In het geval Yooker niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

### Artikel 3. Het Aanbod

- 3.1. Alle door Yooker gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
- 3.2. Yooker is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Yooker het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor Yooker gegronde reden te weigeren.
- 3.3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
- 3.4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoedragen.
- 3.5. Oplevertijden in het aanbod van Yooker zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 3.6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Yooker niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een Overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

### Artikel 4. Totstandkoming van de Overeenkomst

- 4.1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van Yooker heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Yooker te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
- 4.2. Yooker heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding.
- 4.3. Yooker is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
- 4.4. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
- 4.5. Elke Overeenkomst die met Yooker wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan Yooker wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met Yooker is verbonden.
- 4.6. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever zijnde een Bedrijf is uitgesloten, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever zijnde een Consument heeft gedurende de wettelijke termijn van 14 dagen recht op herroeping, tenzij Yooker met toestemming van Opdrachtgever reeds aanvang heeft gemaakt met de Dienstverlening. Opdrachtgever ziet door middel van deze toestemming af van haar herroepingsrecht.
- 4.7. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

## Artikel 5. Duur van de Overeenkomst

- 5.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een bepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Yooker van Opdrachtgever verkrijgt.
- 5.2. Zowel Opdrachtgever als Yooker kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
- 5.3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover Yooker ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
- 5.4. Partijen kunnen de Overeenkomst met een aangetekend schrijven beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand, tenzij anders overeengekomen.
- 5.5. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van Yooker tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Yooker is hierbij leidend.
- 5.6. Zowel Opdrachtgever als Yooker kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Yooker nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.
- 5.7. Alle postcontractuele verplichtingen uit deze voorwaarden en de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding bestaan. Dit betreft in elk geval de bepalingen inzake de geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheid en de geschilbeslechting en rechtskeuzebepaling.

## Artikel 6. Uitvoering van de dienstverlening

- 6.1. Yooker zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Yooker staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
- 6.2. De Overeenkomst op basis waarvan Yooker de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.
- 6.3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Yooker aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. Yooker heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.
- 6.4. Bij de uitvoering van de Diensten is Yooker niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor Yooker, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.
- 6.5. Yooker is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.
- 6.6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Yooker Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.
- 6.7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Yooker aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Yooker of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft Yooker recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 6.8. Indien Yooker op grond van een verzoek of bevel van een overheidsinstantie en/of een wettelijke verplichting, werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, komen de hieraan verbonden kosten enkel en alleen voor Opdrachtgever.
- 6.9. Indien sprake is van wijzigingen, kan Yooker de uitvoering van de Dienst voortzetten met de gewijzigde versie van de programmatuur. Nimmer is Yooker gehouden of verplicht bepaalde functionaliteiten en/of specifieke eigenschappen te handhaven, wijzigen of toe te voegen.
- 6.10. De broncode alsmede de technische documentatie van de Website is te allen tijde uitgesloten van het gebruiksrecht of voorwerp van een overdracht aan Opdrachtgever.
- 6.11. Zowel Opdrachtgever als Yooker kan wijzigingen aanbrengen aan de omvang en/of inhoud van de afgenomen Dienst. De meerkosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien Opdrachtgever het hiermee niet eens is dienen Partijen met elkaar in overleg te treden. Opdrachtgever kan de Overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, indien de wijzigingen geen verband houden met wijzigingen in relevante wet- of regelgeving of Yooker de kosten van de wijziging voor zijn rekening neemt.
- 6.12. Yooker is niet gehouden om een fysieke drager aan Opdrachtgever te verstrekken met de programmatuur.

- 6.13. Indien Yooker op grond van de Overeenkomst tevens een back-up maakt van de gegevens van Opdrachtgever, zal Yooker conform de Overeenkomst op vaste momenten een back-up maken en bewaren conform de overeengekomen termijn. Opdrachtgever is echter zelf verantwoordelijk voor het nakomen van de voor hem geldende wettelijke bewaar- en administratieverplichtingen.
- 6.14. Yooker is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan haar ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 6.15. Yooker heeft, tenzij anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Design. Opdrachtgever vrijwaart Yooker uitdrukkelijk van aanspraken van derden ten aanzien van het gebruik van hierboven genoemde.
- 6.16. Yooker zal de bronbestanden van de designs bewaren zolang Yooker Diensten voor Opdrachtgever verricht, of het aannemelijk is dat Yooker Diensten voor Opdrachtgever zal verrichten. Yooker is gerechtigd na deze periode de bronbestanden te verwijderen. Indien Opdrachtgever pas na deze periode vervolgoopdrachten ten aanzien van deze Design geeft, is Yooker gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het herontwikkelen, herstellen of terughalen van deze bronbestanden.

## Artikel 7. Verplichtingen Opdrachtgever

- 7.1. Opdrachtgever is verplicht alle door Yooker verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Yooker niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 7.2. Yooker is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Yooker verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Yooker voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
- 7.3. Yooker kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Yooker gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Yooker.
- 7.4. Opdrachtgever is verplicht om alle technische beveiligingen en overige voorzieningen van de Website van Yooker te beschermen, en de op de Website rustende intellectuele eigendomsrechten te respecteren.
- 7.5. Opdrachtgever draagt zorg voor geschikte apparatuur en een gebruiksomgeving.

## Artikel 8. Ontwikkelen van designs en huisstijlen

- 8.1. Yooker dient alle wensen en eisen voor het ontwikkelen van een design schriftelijk vast te leggen. Yooker kan in overleg met Opdrachtgever hiervan afwijken indien zij dat noodzakelijk en/of wenselijk acht om tot het gewenste resultaat te komen.
- 8.2. Het ontwikkelen van het design geschiedt, tenzij Partijen een andere werkwijze overeengekomen, conform de hiernavolgende werkwijze in 5 fasen:
  - I. **Case I:** conceptontwikkeling. Partijen treden met elkaar in overleg om een vertaalslag te maken van de wensen van Opdrachtgever tot een design. Hierbij is de informatie van Opdrachtgever omtrent onder andere het aantal en de visuele kenmerken cruciaal. Yooker stelt vervolgens een offerte op welke de Opdrachtgever dient goed- of af te keuren volgens overeengekomen wijze.
  - II. **Case II:** visualisatie. Na goedkeuring van de offerte zal afhankelijk van het product of de producten een passend design gecreëerd worden die zal kunnen passen bij de huisstijl van de Opdrachtgever of het begin zal zijn van de huisstijl van de opdrachtgever welke als basis fungeert voor verdere creatieve uitwerking. Yooker zal een x aantal schetsen opleveren waar een of meerdere ontwerpen uitgekozen kunnen worden. De uitgekozen schets(en) zullen uitgewerkt worden. Na een goedkeuring van een dergelijk design, alsmede de hiervoor opgestelde offerte kan dit design als product van Opdrachtgever worden aangemerkt, welke als basis fungeert voor verdere creatieve uitwerking. Opdrachtgever krijgt een nader in overleg te bepalen aantal schetsen waar er een uit gekozen kan worden. Uitdesign van de eerste keuze zal gedaan worden en daar kunnen kleurvarianten op gekozen worden door Opdrachtgever.
  - III. **Case III:** feedback. Een dergelijk product wordt vervolgens verder afgestemd naar aanwijzingen van Opdrachtgever. Hierbij heeft Opdrachtgever recht op X aantal aanpassingen, conform bij het aangaan van de overeenkomst door Yooker bepaald. Opdrachtgever is verplicht de huisstijl te beoordelen en/of zijn goedkeuring te geven binnen een maximale termijn van 7 dagen, tenzij uitdrukkelijk een andere termijn is overeengekomen. Partijen kunnen overeen komen dat Opdrachtgever na een eerste goedkeuring nog recht heeft op een aanvullend aantal aanpassingen. Indien meer aanpassingsronden nodig zijn, of ingrijpende wijzigingen, kan hiervoor een meerprijs gerekend worden.
  - IV. **Case IV:** oplevering. Na de bedenktijd zoals genoemd bij fase III, is het ontwikkelde design definitief mits hier geen aanpassingen/feedback is aangebracht. In het andere geval zal Yooker nog een laatste aanpassingsronde uitvoeren en zal het ontwerp hierna definitief zijn. Conform offerte c.q. overeenkomst ontvangt Opdrachtgever het design.
- 8.3. Opdrachtgever verkrijgt enkel en alleen een volledige niet-overdraagbare licentie tot het gebruik van het grafisch ontwerp. Alle eerdere ontwerpen en schetsen en andere voortbrengselen blijven eigendom van Yooker en kunnen niet door Opdrachtgever gebruikt worden, tenzij hierover nadere afspraken worden gemaakt.
- 8.4. Het is Opdrachtgever verboden om in de ontwerpen van Yooker wijzigingen te (laten) maken zonder voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming.

## Artikel 9. Content creation

- 9.1. Yooker kan indien daartoe opdracht is gegeven zorg dragen voor content creation al dan niet in het kader van de marketingdiensten. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.
- 9.2. Opdrachtgever zal Yooker schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met

inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

- 9.3. Content creation is een uiting van creativiteit en smaak. Indien Opdrachtgever akkoord gaat met de Offerte zoals Yooker die hanteert, houdt dit ook in dat Opdrachtgever akkoord gaat met de eigen aanpak en stijl die Yooker hanteert. Yooker heeft het recht om de werkzaamheden voor zover hier niets uitdrukkelijk door Opdrachtgever over is gemeld naar eigen technisch en creatief inzicht uit te voeren. Alle specifieke eisen en wensen van Opdrachtgever dienen door partijen gezamenlijk schriftelijk vastgelegd worden.
- 9.4. Indien voor een doeltreffende uitvoering van de overeenkomst Yooker genoodzaakt is aanvullend materiaal of een ruimte te huren, of de expertise van derden of indien achteraf blijkt dat er meer tijd nodig is, kunnen hier gedurende de Overeenkomst extra kosten voor worden gerekend een en ander op basis van nacalculatie. Yooker zal Opdrachtgever hier tijdig van op de hoogte stellen. Opdrachtgever dient hiervoor een schriftelijk akkoord te geven.
- 9.5. Yooker kan van Opdrachtgever verlangen om aanvullende afspraken te maken omtrent de uitvoering, kosten of de duur van de Overeenkomst indien weersomstandigheden of overige externe factoren naar inzicht van Yooker en doeltreffende uitvoering van de overeenkomst in de weg staan. Dergelijke omstandigheden kunnen in zulk geval aanleiding geven voor het verrichten van aanvullende werkzaamheden.
- 9.6. Het auteursrecht op de werken van Yooker berust uitsluitend bij Yooker, tenzij expliciet anders overeengekomen. Toestemming voor gebruik van een werk door Opdrachtgever wordt uitsluitend schriftelijk voorafgaand verleend in de vorm van een licentie zoals die naar aard en omvang door Yooker in het aanbod is omschreven. Ten aanzien van de overdraagbaarheid van auteursrechten, naamsvermelding op een werk of een inbreuk op de auteursrechten van Yooker is artikel 25 Auteurswet van toepassing.
- 9.7. Indien Opdrachtgever verzoekt om de eigendom op de werken, kan dit enkel worden overgedragen met expliciete toestemming van Yooker waarbij aanvullende kosten zullen worden gerekend. Yooker kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte overeenkomst wordt gesloten. Doch is Yooker nimmer verplicht om aan dit verzoek te voldoen.

## Artikel 10 . Ontwikkeling Website

- 10.1. Yooker kan een advies, plan van aanpak, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Yooker de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
- 10.2. Opdrachtgever is gehouden om alle benodigde informatie tijdig, volledig, juist en in de gewenste vorm aan te leveren ten behoeve van het ontwikkelen van de Website (waaronder tevens verstaan databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses en ontwerpen).
- 10.3. Partijen leggen alle kenmerken, functionaliteiten, eigenschappen en meer van de te ontwikkelen Website schriftelijk vast. De Website wordt enkel en alleen op basis van deze schriftelijk overeengekomen afspraken gemaakt. Indien de gemaakte afspraken te summier zijn om te voldoen aan de wensen van Opdrachtgever, dienen partijen in overleg te treden en de afspraken c.q. de Overeenkomst dienovereenkomstig aan te passen.
- 10.4. Yooker is te allen tijde gerechtigd goedkeuring van Opdrachtgever te verlangen alvorens een door hem ontwikkeld werk wordt opgeleverd of een hiermee gemoeide gebruikslicentie wordt overdragen.
- 10.5. Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht van het gebruik van de Website vanaf het moment dat Opdrachtgever volledig aan haar (betalings)verplichtingen heeft voldaan, behoudens het geval dat partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen. De bronbestanden zijn expliciet uitgesloten van het gebruik van Opdrachtgever. Tenzij partijen expliciet en schriftelijk anders zijn overeengekomen, worden bronbestanden niet aan Opdrachtgever geleverd.
- 10.6. De door Yooker ontwikkelde Website is opgeleverd wanneer Opdrachtgever getekend heeft of expliciet akkoord heeft gegeven voor de Website binnen een maximale termijn van 7 kalenderdagen, tenzij een langere termijn is overeengekomen. Hiertoe kan Opdrachtgever de schriftelijke afspraken controleren. Na het ongebruikt verstrijken van deze termijn wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de Website. Eventuele herstelwerkzaamheden na deze termijn worden gezien als meerkosten.
- 10.7. Partijen kunnen een testperiode overeenkomen waarin Opdrachtgever eventuele fouten en/of gebreken vaststelt. Deze gebreken moeten schriftelijk gemeld worden aan Yooker. De herstelwerkzaamheden hiervan komen voor rekening van Yooker tenzij er sprake is van gebruiksfouten of fouten die niet aan Yooker zijn toe te rekenen. De herstelperiode betreft een redelijke termijn, althans in elk geval 7 dagen nadat de gebreken zijn gemeld of zijn bevestigd door Yooker.
- 10.8. Indien na de testperiode en/of oplevering wijzigingen gemaakt moeten worden aan de Website, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, welke niet eerder schriftelijk zijn overeengekomen, dienen de wijzigingen op basis van een nieuwe opdracht verricht te worden. Opdrachtgever heeft slechts recht op een beperkt aantal revisierondes welke in overleg vastgesteld worden in de Overeenkomst.
- 10.9. Opdrachtgever is op eerste verzoek van Yooker verplicht om door Yooker verstrekte voorstellen te beoordelen, althans binnen de overeengekomen periode. Indien Yooker wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling op een door Yooker gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.
- 10.10. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat mede afhankelijk is van externe factoren die de ontwikkeling kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en/of diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

## Artikel 11 . (Op)Levering

- 11.1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, het voorschot niet tijdig is ontvangen door Yooker of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft Yooker recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. In geen geval zijn de opgegeven termijnen fatale termijnen, noch kan Yooker aansprakelijk gesteld worden voor het overschrijden van de overeengekomen termijn.
- 11.2. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zullen door Yooker bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- 11.3. Indien Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is Yooker gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.
- 11.4. Yooker spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide meerkosten te vergoeden aan Yooker.
- 11.5. Yooker spant zich in om de Dienst zoveel mogelijk conform het Aanbod te leveren.
- 11.6. Yooker heeft het recht om alle door hem ontworpen en/of ontwikkelde designs-websites te signeren, dan wel zijn naam te (doen) vermelden. Eveneens komt hem het recht toe om al haar design, ontwerpen en alle zaken waarop haar intellectuele eigendomsrechten rusten, te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit zonder dat daartoe (voorafgaande) uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever is verkregen.

- 11.7. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van het ontwikkelde bij Opdrachtgever. Yooker zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

## Artikel 12 . Risico overgang

- 12.1. Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Opdrachtgever zijn gebracht, dan wel ten tijde van het eerste moment van ingebruikneming de website. Indien en voor zover hierbij enige schade is ontstaan bij Opdrachtgever, is Yooker gehouden om tegen de kostprijs van de informatiedragers vervangende Website te leveren. Het opnieuw installeren en/of implementeren dient tegen het overeengekomen tarief te geschieden tenzij anders overeengekomen.

## Artikel 13 . Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

- 13.1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Yooker is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten en/of doorverwezen wordt naar een bevoegde derde.
- 13.2. Indien de aanvullende werkzaamheden het gevolg zijn van nalatigheid van Yooker, Yooker een verkeerde inschatting heeft gemaakt of de betreffende werkzaamheden in redelijkheid had kunnen voorzien, worden deze kosten niet doorberekend aan Opdrachtgever.

## Artikel 14 . Garanties

- 14.1. Yooker voert de Diensten uit conform de in de branche geldende normen. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen. Tijdens de garantietermijn staat Yooker in voor een deugdelijke en gebruikelijke kwaliteit van het (op)geleverde.
- 14.2. Opdrachtgever kan slechts een beroep doen op de door Yooker gegeven garantie indien Opdrachtgever volledig voldaan heeft aan zijn betalingsverplichtingen.
- 14.3. Indien Opdrachtgever zich terecht beroept op de garantie, is Yooker gehouden om een kosteloos herstel of vervanging uit te voeren. Indien daarnaast sprake is van enige bijkomende schade, wordt aangesloten bij de hiervoor geldende aansprakelijkheidsbepalingen van deze algemene voorwaarden.
- 14.4. Yooker staat er niet voor in dat de Website zonder fouten en/of onderbrekingen functioneert. Yooker spant zich in om fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen. Het herstel ziet slechts op Website wat door Yooker zelf is ontwikkeld, en de gebreken door Opdrachtgever tijdig zijn gemeld. Yooker is gerechtigd om het herstel uit te stellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Gebreken in programmatuur dat niet door Yooker ontwikkeld is, kan in overleg voor rekening en risico van Opdrachtgever hersteld worden.
- 14.5. Opdrachtgever accepteert de Website 'As is'.
- 14.6. Opdrachtgever dient een geconstateerd gebrek onmiddellijk en gedetailleerd schriftelijk aan Yooker te melden op een wijze dat Yooker in staat is om de gebreken te reproduceren en te herstellen. Het gebrek is gemeld op het moment dat Opdrachtgever van Yooker een bevestiging van de melding verstrekt aan Opdrachtgever.
- 14.7. Enige door Yooker opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van Yooker.
- 14.8. De inhoud van het opgeleverde advies van Yooker is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Yooker opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van Yooker. Yooker is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
- 14.9. Onder herstel wordt tevens verstaan het verstrekken van tijdelijke oplossingen. Onder de garantie valt nimmer het herstel van verminkte of verloren gegevens. Yooker is niet verplicht om deze gegevens te herstellen. Indien overeengekomen kan Yooker naar redelijkheid, medewerking verlenen maar is nimmer verantwoordelijk noch gehouden tot herstel van enig verminkte en/of verloren gegane gegevens. Opdrachtgever dient te allen tijde maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van storingen, gebreken, vermindering en/of verlies van gegevens, al dan niet op basis van door Yooker verstrekte inlichtingen.
- 14.10. Yooker is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de website en is niet aansprakelijk voor het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de website. Hieronder wordt tevens verstaan het niet beschikbaar zijn van de website van Opdrachtgever ten gevolge van een onvoorziene storing c.q. overmacht.
- 14.11. Aansprakelijkheid van Yooker voor (het functioneren van) plug-ins van derden is uitgesloten. Yooker is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de Website van Yooker die zonder uitdrukkelijke toestemming van Yooker heeft plaatsgevonden.
- 14.12. Wanneer Opdrachtgever zelf wijzigingen aanbrengt aan de Website, vervallen alle garantieaanspraken. Yooker is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in aan de Website van Yooker die zonder uitdrukkelijke toestemming van Yooker heeft plaatsgevonden.
- 14.13. Tijdens de garantieperiode komt Opdrachtgever uitsluitend een beroep toe op deze garantiebepaling en is Yooker niet gehouden tot enige schadevergoeding die is ontstaan door de geconstateerde gebreken tijdens de garantieperiode.
- 14.14. Tijdens de garantieperiode komt Opdrachtgever uitsluitend een beroep toe op deze garantiebepaling en is Yooker niet gehouden tot enige schadevergoeding die is ontstaan door de geconstateerde gebreken tijdens de garantieperiode.
- 14.15. Indien een gebrek gedurende de garantietermijn niet onder het kosteloos herstel valt, dient Opdrachtgever de betreffende kosten te vergoeden.

## Artikel 15 . Gebruik en onderhoud website

- 15.1. Yooker stelt aan Opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen en ontwikkelde website gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor gebruik ter. Het recht tot gebruik van de website is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar en beperkt aan deze voorwaarden.
- 15.2. Indien overgekomen, zal Yooker onderhoud verrichten aan de website. De omvang van de onderhoudsverplichting strekt zich uit tot hetgeen expliciet door Partijen

is overeengekomen. Ook indien dit niet expliciet is overeengekomen, kan Yooker onderhoudswerkzaamheden verrichten, of de uitvoering van haar diensten onderbreken indien zij dit noodzakelijk acht ten behoeve van het kunnen verrichten van onderhoud. Het doen van onderhoud kan tevens onderbrekingen veroorzaken in de uitvoering van de diensten, welke voor Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding rechtvaardigt.

- 15.3. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen in de website schriftelijk te melden aan Yooker, waarna Yooker Overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures de fouten naar zijn beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen aanbrengen. Indien wenselijk is Yooker gerechtigd om eerst tijdelijke oplossingen aan te brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden.
- 15.4. Opdrachtgever is gehouden zijn medewerking op eerste verzoek te verlenen aan Yooker.
- 15.5. Ondanks de overeengekomen onderhoudsverplichtingen van Yooker, heeft Opdrachtgever een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het beheer en het gebruik van de website.
- 15.6. Ten behoeve van het onderhoud is Yooker bevoegd om onder meer (data)bestanden te controleren op onder andere computeraanvallen, computervirussen en onveilige en/of illegale handelingen, alsmede andere handelingen te verrichten die nodig zijn ten behoeve van het onderhoud. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan- en het gebruik van de Website door derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld.
- 15.7. Het onderhoud bevat in beginsel de volgende Diensten (i) correctief, (ii) preventief en (iii) adaptief onderhoud. Ingeval van correctief, preventief en/of adaptief onderhoud, is Yooker gerechtigd om de Dienst geheel of gedeeltelijk (tijdelijk) buiten gebruik te stellen. Opdrachtgever heeft gedurende deze onderbreking geen recht op enige schadevergoeding. Yooker zal de onderbreking zoveel mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en niet langer dan noodzakelijk is voor het onderhoud.
- 15.8. Yooker is gerechtigd om wijzigingen aan te brengen in de techniek van het datanetwerk of telecommunicatienetwerk en andere veranderingen in de door Yooker aangeboden diensten. Deze wijzigingen kunnen mogelijk van invloed zijn op de door Opdrachtgever gebruikte randapparatuur, waarvoor Yooker niet gehouden kan zijn tot het voldoen van enige schadevergoeding.

## Artikel 16. Hostingdiensten

- 16.1. Indien de overeengekomen dienstverlening strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden in het kader van (web)hosting is het hiernavolgende van toepassing. Ook indien Yooker het hostingaccount van Opdrachtgever beheert, en de toegang van Opdrachtgever beperkt is tot het beheerpaneel van de website, kunnen er door Yooker beperkingen gesteld worden aan de grootte van hostingaccount.
- 16.2. Het is Opdrachtgever verboden om gegevens te publiceren en te verspreiden via zijn website, in strijd met Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder in elk geval verstaan: gegevens zonder toestemming van de auteursrechthebber, smadelijke informatie, of informatie die beledigt, discrimineert, bedreigt, racistisch is van aard, haat zaaiend is, en informatie die kinder- of anderszins strafbare pornografie bevat. Ook informatie die de privacy van derden schendt (tevens stalking), alsook torrents, spam en hyperlinks die naar dergelijke informatie verwijst op websites van derden.
- 16.3. Ingeval van (mogelijke) strafbare handelingen is Yooker gerechtigd hiervan aangifte te doen en de door Opdrachtgever verstrekte informatie aan de bevoegde instanties te overhandigen, alsmede alle handelingen te verrichten die van haar gevraagd worden in het kader van het onderzoek.
- 16.4. Yooker komt het recht toe de Overeenkomst met Opdrachtgever te ontbinden en/of te beëindigen ingeval van misbruik zoals benoemd in het voorgaande lid en/of mogelijke strafbare feiten van Opdrachtgever.
- 16.5. Opdrachtgever dient zich te onthouden van het toebrengen van enige schade of handelingen waarvan hij/zij redelijkerwijs kan vermoeden dat aan andere Opdrachtgevers of de servers schade wordt toegebracht. Indien Opdrachtgever spam verstuurd, en hiervoor herhaaldelijk gewaarschuwd is, en tijdelijk geschorst is, heeft Yooker het recht om Opdrachtgever permanent de toegang te weigeren, zonder vergoeding van enige schadevergoeding. Opdrachtgever kan hierdoor zijn e-mail alleen gebruiken wanneer een externe emailservice wordt aangeschaft die Yooker kan koppelen aan de domeinnaam c.q. website. Het om deze reden wegvallen van e-mail uit het afgenomen (hosting)pakket heeft geen prijsverlaging tot gevolg.
- 16.6. Opdrachtgever vrijwaart Yooker voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Yooker is niet aansprakelijk voor enige schade door Opdrachtgever geleden door haar optreden.
- 16.7. Het is Opdrachtgever verboden de dienstverlening door te verkopen en/of te verhuren, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 16.8. Yooker kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Yooker bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.
- 16.9. Ingeval van extreem veel dataverkeer is Yooker gerechtigd naar eigen inzicht de website van Opdrachtgever tijdelijk uit de lucht te halen. Hieronder wordt verstaan DDoS aanvallen, brute force attacks, overbelasting van de server of indien Opdrachtgever op een andere manier overlast veroorzaakt aan de server van Yooker.
- 16.10. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening en risico van Opdrachtgever.

## Artikel 17. Connectiviteit

- 17.1. Elke maand zal worden bekeken wat het actuele verbruik is van Opdrachtgever. Indien het daadwerkelijke verbruik verschilt van het verwachte gebruik, kan de omvang van de afgenomen dienst worden aangepast. Een vermeerdering zal direct worden doorgevoerd. Een vermindering kan enkel aan het einde van periode van deze Overeenkomst.
- 17.2. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of ander apparatuur, tenzij anders overeengekomen.
- 17.3. Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door Opdrachtgever gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld. Hieronder wordt tevens het e-mailverkeer begrepen. Opdrachtgever dient zich te onthouden van het versturen van mailingen en/of nieuwsbrieven via standaard e-mailaccounts.
- 17.4. Yooker kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Yooker bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor dataverkeer is bereikt.

## Artikel 18. Domeinregistratie

- 18.1. Yooker biedt domeinnaamregistratie aan op verzoek van Opdrachtgever tegen de daarvoor geldende tarieven. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het op

- de hoogte zijn van de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat een domeinnaamregistratie geen registratie van merkrecht inhoudt.
- 18.2. De domeinnaamregistratie, tevens inhoudende de aanvraag, toekenning, het gebruik en het houderschap van een domeinnaam, is altijd onderworpen aan de regels van de betreffende registrerende instantie. Yooker heeft hierbij enkel een inspanningsverplichting en biedt geen garantie over de toewijzing van een domeinnaam. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het juist aanleveren van een domeinnaam en kan Yooker niet aansprakelijk stellen voor het registreren van een verkeerde domeinnaam wegens een (type)fout van Yooker. Het is aan Opdrachtgever om dit te controleren en eventueel aan te passen.
  - 18.3. Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door Opdrachtgever gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld. Hieronder wordt tevens het e-mailverkeer begrepen. Opdrachtgever dient zich te onthouden van het versturen van mailingen en/of nieuwsbrieven via standaard e-mailaccounts.
  - 18.4. Opdrachtgever is Yooker een vergoeding verschuldigd voor de registratie, het gebruik en het houderschap van de domeinnaam. Opdrachtgever sluit daartoe een overeenkomst van onbepaalde tijd, welke maandelijks opgezegd kan worden. Opdrachtgever is verplicht om de vergoeding per jaar in een keer vooruit te voldoen.
  - 18.5. Opdrachtgever vrijwaart Yooker voor eventuele aanspraken van derden voortvloeiend uit inbreuken op intellectuele eigendomsrechten en alle aanspraken die verband houden met het gebruik en houderschap van de domeinnaam. Hieronder tevens verstaan alle aanspraken van derden ten aanzien van de content van de Webshop, waarbij Yooker als houder en/of beheerder van de domeinnaam aansprakelijk gesteld wordt. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelfverantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aanspraken van derden. Yooker zal haar regresrecht uitoefenen indien mogelijk.

## Artikel 19 Notice en takedown

- 19.1. Indien en voor zover er sprake is van een inbreuk op rechten van Yooker of derden en/of onrechtmatig handelen door Opdrachtgever, is Yooker gerechtigd om dat deel van dienst per direct af te sluiten of Opdrachtgever uit te sluiten van het gebruik. Yooker zal eventuele inbreuk makende/ schadelijke informatie per direct verwijderen. Hierdoor kan het voorkomen dat Opdrachtgever geen of niet volledig gebruik kan maken van de dienst van Yooker. In geen geval is Yooker aansprakelijk voor de geleden schade van welke aard dan ook, ten gevolge van het (tijdelijk) afsluiten van de dienst en/of het verwijderen dan wel doorgeven van de door Opdrachtgever geplaatste gegevens.

## Artikel 20 (Online) marketing

- 20.1. Yooker garandeert geen resultaten omtrent het verlenen van marketing diensten. Yooker past slechts een bepaalde strategie toe die in het verleden resultaten heeft opgeleverd. Evenmin kan Yooker hierover toezeggingen doen doch zal Yooker zich inspannen een verbeterde positie te verkrijgen voor Opdrachtgever in Google of anderszins een zichtbaarheid.
- 20.2. Indien Yooker ten behoeve van Opdrachtgever SEO opzet, wordt het budget voor de SEO door Opdrachtgever bepaald. Indien Opdrachtgever meer werkzaamheden wenst dan mogelijk is op basis van het huidige tarief, dienen hiervoor meer kosten in rekening gebracht te worden. Dergelijke diensten in het kader van SEO worden duidelijk en schriftelijk vastgelegd. Opdrachtgever kan ten behoeve hiervan content en/of informatie aanleveren.
- 20.3. Yooker kan zelf SEO teksten aanleveren voor Opdrachtgever. Yooker hanteert een eigen aanpak en stijl met betrekking tot de SEO diensten. Indien Opdrachtgever akkoord is gegaan met de uitvoering van SEO diensten door Yooker is Opdrachtgever ook akkoord gegaan met de door Yooker gehanteerde aanpak en de door Yooker opgestelde teksten. Opdrachtgever dient hierover nadere afspraken met Yooker te maken.
- 20.4. De uitvoering van de SEO diensten is voorts afhankelijk van richtlijnen, regels en beleid van derden zoals bijv. Google. De diensten worden door Yooker uitgevoerd met inachtneming van de beperkingen die gesteld worden door de betreffende derden. Indien overeengekomen dient Opdrachtgever eerst een akkoord te geven, voordat de advertentie verder opgesteld en/of geplaatst kan worden.
- 20.5. Ingeval van andere Marketingdiensten zoals direct mailing, is Yooker nimmer verantwoordelijk voor het onvolledig of onjuist aanleveren van benodigde informatie voor de direct mailing door Opdrachtgever, ten gevolge waarvan Yooker niet naar verwachting van Opdrachtgever haar diensten uitvoert.

## Artikel 21 Prijzen en betaling

- 21.1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
- 21.2. Yooker voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen uurtarief. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf berekend aan de hand van de door Yooker opgestelde urenregistratie (nacalculatie).
- 21.3. Indien de Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, heeft Opdrachtgever de keuze deze vergoeding ineens te voldoen voorafgaand aan de overeengekomen abonnementsduur, of in (12) maandelijkse termijnen.
- 21.4. Reistijd ten behoeve van Opdrachtgever, en met reizen gerelateerde kosten worden aan Opdrachtgever doorberekend.
- 21.5. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door Yooker haar ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 21.6. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
- 21.7. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontnemen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
- 21.8. Yooker is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
- 21.9. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Yooker.
- 21.10. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

## Artikel 22 Incassobeleid

- 22.1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is



Oprachtgever zijnde een Bedrijf van rechtswege in verzuim. Oprachtgever zijnde een Consument zal eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 dagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtigde kosten indien Consument binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.

- 22.2. Vanaf de datum dat Oprachtgever in verzuim is, zal Yooker zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtigde kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtigde incassokosten van 1 juli 2012.
- 22.3. Indien Yooker meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Oprachtgever.

### Artikel 23 . Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

- 23.1. Yooker gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Oprachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Yooker de betrokkene hierover informeren.
- 23.2. Oprachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Yooker verwerkt worden. Oprachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Oprachtgever Yooker tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
- 23.3. Indien Yooker op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.
- 23.4. Partijen dienen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming te handelen en de daaruit voortvloeiende verplichtingen na te leven alsmede andere toepasselijke wet- en regelgeving. Partijen dienen hiervoor een verwerkersovereenkomst te sluiten.
- 23.5. Oprachtgever heeft op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming verplichtingen tegenover derden. Hieronder wordt verstaan, maar is niet beperkt tot de verplichting tot het verstrekken van informatie, het geven van inzage, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. Oprachtgever is zelf uitsluitend en volledig verantwoordelijk voor de juiste nakoming van deze verplichtingen. Yooker is ten aanzien van deze persoonsgegevens "Verwerker" in de zin van de AVG. Yooker zal zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen.

### Artikel 24 . Opschorting en ontbinding

- 24.1. Yooker heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Oprachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor Yooker geponde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.
- 24.2. Yooker is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Oprachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Oprachtgever schriftelijk worden bevestigd.
- 24.3. Yooker is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.
- 24.4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Oprachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Oprachtgever verplicht om Yooker te vergoeden voor elk financieel verlies dat Yooker lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Oprachtgever.

### Artikel 25 . Overmacht

- 25.1. Yooker is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmacht situatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
- 25.2. Onder overmacht aan de zijde van Yooker wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Yooker, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Klant aan Yooker zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit, hacking en DDoS aanvallen), (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) algemene vervoersproblemen en (x) overige situaties die naar het oordeel van Yooker buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
- 25.3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Oprachtgever worden betaald. Yooker is niet verplicht om Oprachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.
- 25.4. Indien een overmachtssituatie langer duurt dan twee maanden, kan de Overeenkomst door elk van de Partijen schriftelijk ontbonden worden. Indien op grond van de Overeenkomst reeds enige prestaties zijn verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verschuldigheid van elke partij jegens elkaar.
- 25.5. Indien Yooker bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is Oprachtgever gehouden deze factuur te voldoen. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

### Artikel 26 . Beperking van aansprakelijkheid

- 26.1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van Yooker alleen geacht te bestaan indien Yooker dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.
- 26.2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Yooker, is Yooker uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Oprachtgever Yooker binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en Yooker deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat

Yooker in staat is om adequaat te reageren.

- 26.3. Indien het verrichten van Diensten door Yooker leidt tot aansprakelijkheid van Yooker, is die aansprakelijkheid beperkt tot de in verband met de (SaaS-)dienst in rekening gebrachte kosten (doch maximaal over een periode van 12 maanden voorafgaand aan de ingebrekestelling) ten aanzien van directe schade. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel alsmede de kosten van noodvoorzieningen.
- 26.4. Indien het verrichten van Diensten door Yooker leidt tot aansprakelijkheid van Yooker, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid tijdens Yooker. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.
- 26.5. Yooker sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Yooker is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.
- 26.6. Yooker is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van enig handelen of nalaten naar aanleiding van (onvolkomen en/of onjuiste) informatie op de website of die van gelinkte websites.
- 26.7. Yooker is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de website storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de website.
- 26.8. Aansprakelijkheid van Yooker voor (het functioneren van) plug-ins van derden is uitgesloten. Yooker is voorts niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de Website van Yooker die zonder uitdrukkelijke toestemming van Yooker heeft plaatsgevonden.
- 26.9. Opdrachtgever is zelfverantwoordelijk voor de juiste beveiliging van zijn eigen computer, beveiliging van wachtwoorden en meer. In geen geval is Yooker aansprakelijk.
- 26.10. Opdrachtgever vrijwaart Yooker voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door Yooker geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van Yooker.
- 26.11. Enige door Yooker opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van Yooker.
- 26.12. De inhoud van het opgeleverde advies van Yooker is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Yooker opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (opgeleverde advies van Yooker. Yooker is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.
- 26.13. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is Yooker nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde adviezen) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in Yooker haar eigen advies.
- 26.14. Yooker staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Yooker verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
- 26.15. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Yooker vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Yooker binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Yooker.

## Artikel 27. Geheimhouding

- 27.1. Yooker en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan Yooker bekend gemaakt is en/of op andere wijze door Yooker is verkregen.
- 27.2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door Yooker opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht Yooker steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.
- 27.3. Indien Yooker op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en Yooker zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Yooker niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.
- 27.4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door Yooker aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van Yooker vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal Yooker vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van Yooker is verspreid.
- 27.5. De geheimhoudingsverplichting leggen Yooker en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

## Artikel 28. Intellectuele Eigendomsrechten

- 28.1. Alle rechten van intellectuele eigendom van Yooker, waaronder verstaan aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde websites, databestanden, programmatuur, apparatuur en/of andere materialen waaronder verstaan maar niet beperkt tot ontwerpen, analyses, rapporten, documentatie en offertes alsmede al het voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Yooker, en/of derden c.q. toeleveranciers indien deze rechten reeds toebehoorden aan anderen dan Yooker.
- 28.2. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de IE-rechten en auteursrechten van Yooker rusten te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Yooker en een daartoe overeengekomen geldelijke vergoeding. Indien Opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in door Yooker opgeleverde zaken, dient Yooker expliciet akkoord te geven op de voorgenomen wijzigingen.
- 28.3. Het is Opdrachtgever verboden om de producten waarop de intellectuele eigendomsrechten van Yooker rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst. Opdrachtgever verkrijgt slechts een niet-exclusief niet-overdraagbaar gebruiksrecht van de Website, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 28.4. Het is Opdrachtgever voorts niet toegestaan om enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter, auteursrechten, handelsnamen, merken, of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de Website, Documentatie en/of overige materialen te wijzigen of te verwijderen.
- 28.5. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk optreden tegen elke inbreuk van de IE-rechten van Yooker.

- 28.6. Opdrachtgever vrijwaart Yooker voor aanspraken van derden ter zake van (eventuele) inbreuken en/of aanspraken van derden met betrekking tot hetgeen in het kader van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking is gesteld. Opdrachtgever zal Yooker onverwijld informeren over deze inbreuken en/of aanspraken.
- 28.7. Elke inbreuk van Opdrachtgever op de IE-rechten (en auteursrechten) van Yooker, wordt bestraft met een eenmalige boete ter hoogte van € 10.000,- euro (zegge: tienduizend euro) en een boete van € 500,- euro (zegge: vijfhonderd euro) voor elke dag dat de inbreuk voortduurt.

#### Artikel 29 . Vrijwaring en juistheid van informatie

- 29.1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan Yooker verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan Yooker zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.
- 29.2. Opdrachtgever vrijwaart Yooker van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.
- 29.3. Opdrachtgever vrijwaart Yooker voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
- 29.4. Opdrachtgever vrijwaart Yooker voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).
- 29.5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Yooker verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

#### Artikel 30 . Klachten

- 30.1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service van Yooker of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via [e.wils@yooker.nl](mailto:e.wils@yooker.nl) met als onderwerp "Klacht".
- 30.2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Yooker de klacht in behandeling kunnen nemen.
- 30.3. Yooker zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht.
- 30.4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

#### Artikel 31 . Toepasselijk recht

- 31.1. Op de rechtsverhouding tussen Yooker en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- 31.2. Yooker heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
- 31.3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.
- 31.4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Yooker en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Oost-Brabant, locatie Eindhoven tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Hapert, 28 juli 2023