

## **Algemene Voorwaarden LOU communicatie**

### **Artikel 1. Definities**

In deze Algemene Voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

#### **Algemene Voorwaarden:**

De algemene voorwaarden als hierna vermeld. Cindy Mattijssen, handelend onder LOU communicatie, ingeschreven bij Kamer van Koophandel te Den Haag onder nummer: 72650710.

#### **Dienst:**

Alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die LOU communicatie voor of ten behoeve van de wederpartij heeft verricht.

#### **Dienstverlening op afstand:**

De overeenkomst tussen de wederpartij en LOU communicatie. In het kader van dienstverlening op afstand, wordt uitsluitend gebruik gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals een website, telefoon of andere communicatiemiddelen.

#### **Honorarium:**

De financiële vergoeding die voor uitvoering van de opdracht met de wederpartij is overeengekomen.

#### **Opdracht:**

De overeenkomst van opdracht tot dienstverlening.

#### **Overeenkomst:**

Elke overeenkomst gesloten tussen LOU communicatie en de wederpartij.

#### **Product:**

Alle zaken die onderwerp zijn van de overeenkomst gesloten tussen de wederpartij en LOU communicatie.

#### **Schriftelijk:**

Elke vorm van het geschreven woord tussen LOU communicatie en wederpartij, inclusief de Algemene Voorwaarden en Overeenkomst. Dat houdt in zowel op papier als elektronisch, waaronder via e-mail, website of telefoon.

#### **Wederpartij:**

Degene die deze Algemene Voorwaarden heeft aanvaard en het product heeft afgenomen en/of opdracht heeft gegeven tot het verrichten van de dienst.

## **Artikel 2. Algemeen**

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst gesloten tussen LOU communicatie en de wederpartij, tenzij van deze Algemene Voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Algemene inkoopvoorwaarden van de wederpartij zijn niet van toepassing, tenzij zij door LOU communicatie uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
3. Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden op enig moment door de rechter geheel of gedeeltelijk worden vernietigd of nietig worden verklaard, dan laat dit de werking van de overige bepalingen onverlet.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere Algemene Voorwaarden van de Wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Afwijkingen van de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk met LOU communicatie zijn overeengekomen.

## **Artikel 3. Offertes en aanbiedingen**

1. Aanbiedingen en/of offertes worden schriftelijk gedaan.
2. Alle aanbiedingen en/of offertes van LOU communicatie zijn vrijblijvend, tenzij in de aanbieding en/of offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien er in de aanbieding en/of offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld vervalt de aanbieding en/of offerte wanneer deze termijn is verlopen.
3. Offertes van LOU communicatie zijn gebaseerd op de informatie die door wederpartij is verstrekt. Wederpartij staat er voor in dat hij/zij alle essentiële informatie voor opzet, uitvoering en afronding van de opdracht tijdig en naar waarheid heeft verstrekt aan LOU communicatie.
4. LOU communicatie kan niet aan een offerte of aanbieding worden gehouden indien wederpartij redelijkerwijs kan begrijpen dat (een onderdeel van) de offerte en aanbieding een kennelijk vergissing of verschrijving bevat.
5. Een samengestelde offerte en aanbieding verplicht LOU communicatie niet tot het verrichten van een gedeelte van de offerte en aanbieding tegen een overeenkomstig gedeelte van de opgegeven prijs.
6. Offertes en aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

## **Artikel 4. Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding door de wederpartij en geldt als gesloten vanaf de dag van ondertekening door LOU communicatie, respectievelijk de dag van verzending van de schriftelijke Overeenkomst door LOU communicatie aan wederpartij.
2. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

#### **Artikel 5. Wijziging Overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, stelt LOU communicatie de Wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot aanpassing van de Overeenkomst.
2. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. LOU communicatie zal de Wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële, kwantitatieve en/of kwalitatieve gevolgen zal hebben, zal LOU communicatie de Wederpartij hierover van tevoren inlichten.
4. Indien een vast Honorarium, prijs en/of tarief is overeengekomen, zal LOU communicatie daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst van invloed is op de prijs. Hierbij zal LOU communicatie proberen te trachten, voor zover mogelijk, vooraf een prijsopgave doen.
5. LOU communicatie zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan LOU communicatie kunnen worden toegerekend.
6. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen de Wederpartij en LOU communicatie zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen.

#### **Artikel 6. Uitvoering overeenkomst**

1. LOU communicatie zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. LOU communicatie heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepassing van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
3. LOU communicatie heeft het recht om de Overeenkomst in fasen uit te voeren.
4. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft LOU communicatie het recht om elk uitgevoerd gedeelte afzonderlijk te factureren en daarvoor betaling te verlangen. Indien en zolang deze factuur door de Wederpartij niet wordt betaald, is LOU communicatie niet verplicht tot uitvoering van de volgende fase en heeft zij het recht de Overeenkomst op te schorten.
5. Indien de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft LOU communicatie het recht de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase of fasen behoren op te schorten totdat de wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
6. De wederpartij zal steeds, gevraagd en ongevraagd, tijdig alle gegevens verstrekken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst of waarvan de Wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, aan LOU communicatie.

7. Indien voor de uitvoering van de overeengekomen opdracht noodzakelijke gegevens, niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken door wederpartij ter beschikking zijn gesteld, of indien wederpartij op andere wijze niet aan zijn/haar (informatie) verplichtingen heeft voldaan, is LOU communicatie bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Overeenkomst. De extra kosten die worden gemaakt door de vertraging zijn voor rekening van de wederpartij.

8. LOU communicatie is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat LOU communicatie is uitgegaan van door de wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor LOU communicatie kenbaar behoorde te zijn.

9. Indien wederpartij zonder vooraf schriftelijke opgaaf van reden van (on)voorziene omstandigheden niet communiceert met of reageert op LOU communicatie voor een periode van twee weken of langer, terwijl LOU communicatie veelvoudig contact heeft gezocht, is LOU communicatie gerechtigd de Overeenkomst met wederpartij op te schorten en/of te beëindigen. LOU communicatie is gerechtigd wederpartij geen restitutie te betalen. Eventuele extra kosten die worden gemaakt zijn voor rekening van de wederpartij.

#### **Artikel 7. Prijzen en Tarieven**

1. De prijzen en tarieven zijn in euro's uitgedrukt, exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.
2. De prijzen en tarieven zijn exclusief reis-, verblijf-, verpakings-, bezorg-of verzendkosten en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
3. Van alle bijkomende kosten zal LOU communicatie tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst aan de wederpartij opgaaf doen of gegevens verstrekken op grond waarvan deze kosten door de wederpartij kunnen worden berekend.

#### **Artikel 8. Wijziging honorarium, prijzen, tarieven**

1. Indien LOU communicatie bij het sluiten van de Overeenkomst een vaste Honorarium, prijs of tarief overeenkomt, dan is LOU communicatie gerechtigd tot verhoging hiervan, ook wanneer het Honorarium, prijs of tarief oorspronkelijk niet onder voorbehoud is gegeven.
2. Indien LOU communicatie het voornemen heeft het Honorarium, prijs of tarief te wijzigen stelt zij de wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
3. Indien de verhoging van het Honorarium, prijs of tarief plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst, kan de wederpartij de Overeenkomst door een schriftelijke verklaring ontbinden, tenzij: \* de verhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op de wederpartij rustende verplichting ingevolge de wet; \* LOU communicatie alsnog bereid is om de Overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen uit te voeren; \* bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop zal plaatsvinden.

4. De wederpartij heeft recht op ontbinding van de Overeenkomst als meer dan drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst het Honorarium, prijs of tarief wordt verhoogd, tenzij bij de Overeenkomst bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop zal plaatsvinden.
5. LOU communicatie zal de wederpartij in geval van het voornemen tot verhoging van het Honorarium, prijs of tarief in kennis stellen. LOU communicatie zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging in zal gaan vermelden.

#### **Artikel 9. Leverings- en uitvoeringstermijnen**

1. De levering zal plaatsvinden binnen een door LOU communicatie opgegeven termijn.
2. De werkzaamheden zullen worden uitgevoerd binnen een door LOU communicatie opgegeven termijn.
3. Indien voor de levering en/of uitvoering een termijn overeengekomen of opgegeven is, dan is dit termijn slechts indicatief en nimmer te beschouwen als een fatale termijn.
4. Indien LOU communicatie gegevens of instructies nodig heeft van de wederpartij, die noodzakelijk zijn voor de levering en/of uitvoering, vangt de levertijd aan nadat de wederpartij deze aan LOU communicatie heeft verstrekt.
5. Bij overschrijding van de leverings- of uitvoeringstermijn dient de wederpartij LOU communicatie schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij LOU communicatie alsnog een redelijke termijn wordt geboden om de zaak te leveren.
6. Een ingebrekestelling is niet nodig wanneer de levering of uitvoering blijvend onmogelijk is geworden of anderszins is gebleken dat LOU communicatie haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet zal nakomen. Gaat LOU communicatie binnen dit termijn niet over tot levering, dan heeft de wederpartij het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en/of schadevergoeding te verlangen.

#### **Artikel 10. Risico-overgang**

1. De zaken die voorwerp van de Overeenkomst zijn, zijn tot het tijdstip van het in macht brengen van de zaken aan de wederpartij voor rekening en risico van LOU communicatie.
2. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering van zaken die voorwerp van de Overeenkomst zijn, gaat op de wederpartij over op het moment waarop zaken in de macht van de wederpartij of een door de wederpartij aan te wijzen derde worden gebracht.

## Artikel 11. Betaling

1. Betaling vindt plaats door middel van overmaking op een door LOU communicatie aangewezen bankrekening op het tijdstip van de koop, tenzij anders is overeengekomen.
2. Betaling geschiedt voorafgaand aan opdracht en binnen 14 dagen na factuurdatum op een door LOU communicatie aan te geven wijze in euro's, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
3. LOU communicatie en de wederpartij kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen geschiedt in evenredigheid met de voortgang van het werk. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, moet de wederpartij betalen volgens de termijnen en de percentages zoals deze in de Overeenkomst zijn vastgesteld.
4. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
5. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de wederpartij, zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim. De wederpartij is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 3% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is. Indien de wettelijke rente hoger is, geldt de wettelijke rente.
6. In geval van faillissement, surseance van betaling of curatele zijn de vorderingen van LOU communicatie en de verplichtingen van de wederpartij jegens LOU communicatie onmiddellijk opeisbaar.
7. LOU communicatie kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren indien de wederpartij een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. LOU communicatie kan de volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet tevens aan de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
8. LOU communicatie heeft het recht de door de wederpartij gedane betalingen te laten strekken. LOU communicatie heeft het recht de betalingen in de eerste plaats te laten strekken in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tot slot in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.
9. Bij niet tijdig betalen van de factuur, behoudt LOU communicatie zich het recht voor om te stoppen met de werkzaamheden. De eventueel tot alsdan uitgevoerde werkzaamheden dienen betaald te worden.

## Artikel 12. Incassokosten

1. Indien de wederpartij in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de wederpartij.
2. Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft LOU communicatie, voor zover de wederpartij handelt in de hoedanigheid als Bedrijf, in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, recht op een vergoeding van 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 90,00 voor iedere factuur die geheel of gedeeltelijk niet voldaan is.

3. Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft LOU communicatie, voor zover de wederpartij handelt in de hoedanigheid als Consument, recht op de wettelijke maximale toegestane vergoeding zoals bepaalt in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke (incasso)kosten.
4. Voor zover de wederpartij handelt in de hoedanigheid van Consument heeft LOU communicatie pas recht op een vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, nadat LOU communicatie de wederpartij na het intreden van het verzuim een aanmaning heeft gestuurd om de openstaande factuur of facturen binnen 14 dagen te voldoen.
5. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke kosten en executiekosten komen eveneens voor rekening van de wederpartij.

#### **Artikel 13. Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle door LOU communicatie geleverde zaken blijven eigendom van LOU communicatie totdat wederpartij voldaan heeft aan zijn/haar (betalings)verplichtingen jegens LOU communicatie.
2. Zaken die onder het eigendomsvoorbehoud vallen mogen niet worden doorverkocht en niet als betaalmiddel worden gebruikt. Tevens is wederpartij niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.

#### **Artikel 14. Opschorting**

1. Beide partijen kunnen de Overeenkomst te allen tijde tussentijds schriftelijk beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.
2. Indien de wederpartij een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, heeft LOU communicatie het recht de nakoming van de daartegenover staande verplichting op te schorten. Bij gedeeltelijke of nietbehoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
3. Voorts is LOU communicatie bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten indien:  
\*na het sluiten van de Overeenkomst LOU communicatie omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen; \* de wederpartij bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is; \* zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van LOU communicatie kan worden gevergd.
4. Indien LOU communicatie overgaat tot opschorting of ontbinding, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade dan wel kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

## Artikel 15. Ontbinding

1. Indien de wederpartij een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet volledig, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, is LOU communicatie bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.
2. Voorts is LOU communicatie bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien: \* na het sluiten van de Overeenkomst LOU communicatie omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat de wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen; \* de wederpartij bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is; \* door de vertraging aan de zijde van de wederpartij niet langer van LOU communicatie kan worden gevergd dat zij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen; \* zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van LOU communicatie kan worden gevergd; \* de wederpartij in staat van faillissement wordt verklaard, een verzoek tot surseance van betaling indient, om toepassing van de schuldsanering natuurlijke personen verzoekt, geconfronteerd wordt met een beslag op het geheel of een gedeelte van zijn eigendom; \* de wederpartij onder curatele wordt gesteld; \* de wederpartij komt te overlijden.
3. Ontbinding geschiedt door middel van schriftelijke kennisgeving zonder rechterlijke tussenkomst.
4. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van LOU communicatie op de wederpartij onmiddellijk opeisbaar.
5. Indien LOU communicatie de overeenkomst op grond van de voorgaande gronden ontbindt, is LOU communicatie niet aansprakelijk voor enigerlei kosten of schadevergoeding.
6. Indien de ontbinding is toe te rekenen aan de Wederpartij, heeft LOU communicatie het recht schadevergoeding te vorderen voor de schade die indirect of direct daardoor is ontstaan.
7. Bij voortijdige beëindiging door LOU communicatie, heeft wederpartij recht op medewerking van LOU communicatie met betrekking tot de overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor LOU communicatie extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan wederpartij in rekening gebracht.

## Artikel 16. Overmacht

1. Een tekortkoming kan niet aan LOU communicatie of de wederpartij worden toegerekend, daar de tekortkoming niet te wijten is aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. In dit geval zijn de partijen ook niet gehouden tot het nakomen van de verplichtingen die uit de Overeenkomst voortvloeien.
2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop LOU communicatie geen invloed kan uitoefenen en waardoor LOU communicatie niet in staat is de verplichtingen na te komen.



3. Als overmacht opleverende omstandigheden worden o.a. beschouwd: werkstaking, uitsluiting, brand, waterschade, natuurrampen of andere van buiten komende onheilen, mobilisatie, oorlog, verkeersbelemmeringen, blokkades, of uitvoerbelemmeringen of andere overheidsmaatregelen, stagnatie of vertraging in de aanvoer van grondstoffen of machineonderdelen, gebrek aan arbeidskrachten, alsmede elke omstandigheden, waardoor de normale gang in het bedrijf wordt belemmerd ten gevolge waarvan de nakoming van de Overeenkomst door LOU communicatie in redelijkheid niet van LOU communicatie mag worden verlangd.
4. LOU communicatie heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat LOU communicatie zijn verbintenis had moeten nakomen.
5. In geval van overmacht zijn de partijen niet verplicht de Overeenkomst voort te zetten, noch gehouden tot enigerlei schadevergoeding.
6. Zowel LOU communicatie als de wederpartij kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 3 maanden zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, door middel van schriftelijke kennisgeving, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden zonder dat de partijen aanspraak kunnen maken op enige schadevergoeding.
7. Indien de situatie van overmacht van tijdelijke aard is, behoudt LOU communicatie zich het recht voor om de overeengekomen prestatie op te schorten voor de duur van de overmachtssituatie. In geval van blijvende overmacht zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden.
8. Indien LOU communicatie ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is LOU communicatie gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De wederpartij is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

#### **Artikel 17. Garanties**

1. LOU communicatie garandeert dat de geleverde zaken beantwoorden aan de overeenkomst. LOU communicatie garandeert tevens dat de geleverde zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan redelijkerwijs gesteld kunnen worden en dat de zaken die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn.
2. LOU communicatie garandeert dat de door haar verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de Overeenkomst en worden uitgevoerd met goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal.
3. De in deze Algemene Voorwaarden aangegeven garantie geldt voor gebruik in Nederland en internationaal.

4. Indien het geleverde Product en/of de verrichte Dienst niet voldoet aan de garantie, zal LOU communicatie, na vermelding hiervan, binnen een redelijke termijn overgaan tot kosteloze vervanging of herstelling.
5. Wanneer de garantietermijn is verlopen zijn alle kosten voor herstel of vervanging, daaronder begrepen administratie-, verzend-, en voorrijkosten, voor rekening van de wederpartij.
6. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid, of het een gevolg is van veranderingen die de wederpartij of derden aan het geleverde hebben aangebracht. Evenmin staat LOU communicatie in voor de eventueel ontstane schade als gevolg van deze gebreken.
7. De garantie vervalt eveneens indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar LOU communicatie geen invloed op uit kan oefenen.

#### **Artikel 18. Onderzoek en Reclame**

1. De wederpartij is gehouden de geleverde zaken op het moment van aflevering, maar in ieder geval binnen 7 dagen na aflevering, te onderzoeken.
2. De wederpartij is gehouden de Dienst op het moment van de uitvoering, maar in ieder geval binnen 7 dagen na uitvoering, te onderzoeken.
3. Daarbij behoort de wederpartij te onderzoeken of de kwaliteit en kwantiteit van het geleverde en de verrichte Dienst overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen, althans voldoen aan de eisen die daaraan in het normale handelsverkeer gelden.
4. Zichtbare gebreken en tekorten behoren binnen 7 dagen na levering schriftelijk aan LOU communicatie gemeld te worden. Het gebrekkige Product dient samen met het aankoopbewijs te worden teruggestuurd, tenzij dit onmogelijk dan wel onredelijk bezwarend is.
5. Zichtbare gebreken en tekorten behoren binnen 7 dagen na uitvoering van de Dienst schriftelijk aan LOU communicatie gemeld te worden.
6. Niet-zichtbare gebreken en tekorten behoren binnen 7 dagen na ontdekking ervan aan LOU communicatie gemeld te worden. Het gebrekkige Product dient samen met het aankoopbewijs te worden teruggestuurd, tenzij dit onmogelijk dan wel onredelijk bezwarend is.
7. Het recht op (gedeeltelijke) teruggave van de prijs, herstel of vervanging of schadevergoeding komt te vervallen indien gebreken niet binnen de gestelde termijn worden gemeld, tenzij uit de aard van het Product en/of Dienst of uit omstandigheden van het geval een ruimere termijn voortvloeit.
8. De eventueel gemaakte verzendkosten voor het op schriftelijk verzoek van de Wederpartij terugzenden van het gebrekkige Product zal LOU communicatie aan de wederpartij vergoeden. Andere kosten dan verzendkosten zullen door LOU communicatie nooit worden vergoed, tenzij schriftelijk overeengekomen. De verzendkosten worden nimmer vergoed wanneer de wederpartij LOU communicatie niet schriftelijk om toezending is gevraagd.
9. De betalingsverplichting wordt niet opgeschort indien de wederpartij LOU communicatie binnen de gestelde termijn op de hoogte stelt van de gebrekkige zaak.
10. Indien tijdig wordt gereclameerd, blijft de wederpartij verplicht tot afname en betaling van de gekochte zaken, tenzij daaraan geen zelfstandige waarde toekomt.

### **Artikel 19. Aansprakelijkheid**

1. LOU communicatie is slechts aansprakelijk voor directe schade die is ontstaan door grove schuld of opzet van LOU communicatie.
2. LOU communicatie is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfs-of andersoortige stagnatie. In het geval van consumentenkoop strekt deze beperking niet verder dan die is toegestaan ingevolge artikel 7:24 lid 2 BW.
3. Indien LOU communicatie aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van LOU communicatie beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar uitkeert of tot maximaal eenmaal het bedrag dat in de factuur staat vermeld.
4. LOU communicatie is in geen geval aansprakelijk voor schade veroorzaakt door tekortkomingen van de door LOU communicatie ingeschakelde derden.
5. De wederpartij dient de schade waarvoor LOU communicatie aansprakelijk kan worden gehouden, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 10 dagen na het ontstaan van de schade aan LOU communicatie te melden, een en ander op straffe van verval van enig vergoedingsrecht van deze schade.
6. Iedere aansprakelijkheidsvordering jegens LOU communicatie ervalt binnen één jaar nadat de wederpartij bekend is geraakt met het schadebrengende feit of hiermee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

### **Artikel 20. Vrijwaring**

1. De wederpartij vrijwaart LOU communicatie voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en welke aan de wederpartij toerekenbaar is, tenzij deze aanspraken het gevolg zijn van grove schuld of opzet van de kant van LOU communicatie en de wederpartij aantoont dat hem ter zake geen enkel verwijt treft.
2. Indien LOU communicatie door derden mocht worden aangesproken, dan is de wederpartij gehouden LOU communicatie zowel buiten als in rechte bij te staan. Alle kosten en schade aan de zijde van LOU communicatie en derden komen verder voor rekening en risico van de wederpartij.

### **Artikel 21. Verjaringstermijn**

1. Voor alle vorderingen en verweren jegens LOU communicatie en de door LOU communicatie(eventueel) ingeschakelde derden geldt, in afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, een verjaringstermijn van één jaar.
2. Het voorgaande is niet van toepassing op vorderingen en verweren die gegrond zijn op het niet beantwoorden van de afgeleverde zaak aan de Overeenkomst. In dit geval verjaren de vorderingen en verweren door verloop van twee jaar nadat de Wederpartij LOU communicatie ingelicht heeft over het gebrek van de afgeleverde zaak.

### **Artikel 22. Intellectueel eigendom**

1. Alle door LOU communicatie voor wederpartij ontwikkelde modellen, werken en/of uitvindingen zijn en blijven eigendom van LOU communicatie. Daaronder wordt tevens verstaan alle rechten van intellectueel eigendom waaronder begrepen, doch niet daartoe beperkt auteursrechten, modelrechten en/of octrooirechten.

2. Alle door LOU communicatie ten behoeve van wederpartij verstrekte stukken, zoals rapporten, computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen en contracten, zijn te gebruiken door wederpartij en zijn te vermenigvuldigen door wederpartij ten behoeve van eigen gebruik in de eigen organisatie. Door LOU communicatie verstrekte stukken mogen niet door wederpartij zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van LOU communicatie openbaar worden gemaakt, verveelvoudigd worden dan wel geëxploiteerd worden of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

### **Artikel 23. Privacy**

1. De gegevens en informatie die de wederpartij aan LOU communicatie verstrekt, zal LOU communicatie zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.

2. LOU communicatie mag de persoonsgegevens van de wederpartij uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht of het afhandelen van een klacht.

3. Het is LOU communicatie niet toegestaan om de persoonsgegevens van de wederpartij uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.

4. LOU communicatie neemt de nodige maatregelen om systeeminbraak, dataverlies, hacking & cyberafpersing tot een minimum te beperken. Indien er in opdracht gewerkt moet worden met privacygevoelige gegevens van de wederpartij doet LOU communicatie dit vanuit de beveiligde werkomgeving van de wederpartij. De wederpartij is verantwoordelijk voor het nemen van de juiste (beveiligings)maatregelen om de privacy te waarborgen.

5. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak LOU communicatie gehouden is vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken, en LOU communicatie zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is LOU communicatie niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling. Tevens is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.

6. De wederpartij gaat akkoord dat LOU communicatie de wederpartij voor statistisch onderzoek of klanttevredenheidsonderzoek benaderd. Wanneer de wederpartij niet benaderd wil worden voor onderzoek, kan de wederpartij dit kenbaar maken.

7. LOU communicatie behoudt zich het recht de overige gegevens van de wederpartij geanonimiseerd te gebruiken voor (statistisch) onderzoek en database.

8. Wederpartij en LOU communicatie zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan eventueel door hen in te schakelen derden.

**Artikel 24. Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij LOU communicatie partij is, is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de wederpartij zijn woonplaats in het buitenland heeft.
2. Geschillen tussen LOU communicatie en de wederpartij zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.
3. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

Deze Algemene Voorwaarden zijn in werking getreden op 1 oktober 2018.