

Algemene voorwaarden Letterzaken

April 2017

1. Woordverklaring

Alle veel voorkomende termen in deze algemene voorwaarden uitgelegd.

1. Letterzaken: wij, de opdrachtnemer, gevestigd in Apeldoorn aan de Barbiershoeve 269 en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 56326955.
2. Opdrachtgever: jij, onze klant, die gebruikmaakt van de diensten van Letterzaken, deelneemt aan een training of een onderhoudscontract/SEO-abonnement met Letterzaken heeft gesloten.
3. Overeenkomst c.q. opdracht: de overeenkomst die wij met elkaar sluiten omdat jij gebruikmaakt van onze diensten of wilt deelnemen aan een training/cursus.
4. Diensten: onze diensten, zoals: SEO/zoekmachine-optimalisatie, conversie-optimalisatie, schrijven van webteksten, zoektermenonderzoek enz.
5. Werkzaamheden: alle werkzaamheden die wij uitvoeren in het kader van de overeenkomst.
6. SEO-abonnement: een contract waarmee jij maandelijks recht hebt op SEO-advies, updates, onderhoud van de door ons geleverde of geoptimaliseerde teksten en overige SEO-ondersteuning.
7. Trainingen; alle (online) trainingen of cursussen die Letterzaken geeft.
8. SEO: onze zoekmachine-optimalisatiedienst om jouw website hoger te krijgen in zoekmachines.
9. Zoektermenonderzoek; het onderzoek waarbij Letterzaken een analyse maakt van de website en zoekt naar geschikte zoektermen.
10. SEO-analyse: analyse van een website op domeinniveau en paginaniveau.
11. Conversie-optimalisatie; de dienst waarmee Letterzaken ondersteunt om het rendement (conversie) op een website te verbeteren.
12. Algemene Voorwaarden: onze (onderstaande) voorwaarden.

2. Algemeen

Goed om te weten hoe deze algemene voorwaarden in elkaar steken.

1. Deze voorwaarden gelden op al onze offertes, diensten, trainingen, abonnementen, onderhoudscontracten en overeenkomsten, tenzij wij samen schriftelijk iets anders hebben afgesproken in de overeenkomst.
2. Deze voorwaarden gelden ook bij het inschakelen van derden door Letterzaken bij het uitvoeren van de overeenkomst.
3. Jouw inkoop- of andere voorwaarden zijn niet van toepassing, tenzij wij iets anders hebben afgesproken in de overeenkomst.
4. Als je zonder commentaar een offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst aanvaardt, dan gaan wij ervan uit dat je instemt met de toepassing van onze Algemene Voorwaarden.
5. Als één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen uit deze voorwaarden en onze overeenkomst gewoon gelden.
6. Als er onduidelijkheden zijn over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of onze overeenkomst, dan wordt deze bepaling uitgelegd in lijn met deze voorwaarden.
7. Is er sprake van een situatie die niet in onze Algemene Voorwaarden of de overeenkomst staat, dan wordt deze situatie beoordeeld in lijn met de rest van deze voorwaarden.

8. Als wij niet steeds volgens deze voorwaarden handelen, dan mag je hieruit niet concluderen dat onze voorwaarden niet van toepassing zijn. Wij hebben altijd het recht om alsnog volgens de voorwaarden te handelen.

3. Offertes

Wat er zoal geldt voor de offertes die wij uitbrengen.

1. Onze offertes zijn kosteloos en vrijblijvend en zijn 14 dagen geldig. Als je akkoord gaat met een offerte, dan heeft Letterzaken de mogelijkheid om de overeenkomst binnen 5 werkdagen te weigeren. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.
2. Letterzaken rekent geen kosten voor een oriënterend gesprek, tenzij jij speciale wensen hebt en wij hier kosten voor moeten maken.
3. Prijzen zijn exclusief btw en bijkomende kosten zoals bijvoorbeeld reis- en verblijfskosten.
4. Wijkt de aanvaarding van de offerte af dan hoeven wij ons daar niet aan te houden. De overeenkomst komt dan niet volgens jouw afwijkende aanvaarding tot stand.
5. Onze offertes zijn gebaseerd op de informatie die jij ons gegeven hebt. Je hebt de verantwoordelijkheid ons alle belangrijke informatie te geven. Als blijkt dat jij onjuiste of niet alle informatie hebt gegeven, dan mogen wij de offerte of opdracht veranderen. Letterzaken hoeft zich niet te houden aan een offerte of overeenkomst als in de offerte of overeenkomst een (schrijf)fout staat.
6. Als in een offerte of de overeenkomst een leveringstermijn staat, heb je geen recht op een schadevergoeding als wij deze termijn overschrijden. Als wij een leveringstermijn afspreken, dan is dat altijd als indicatie gegeven.

4. De totstandkoming van een overeenkomst

Hoe een overeenkomst tot stand komt en wat verder geldt voor een overeenkomst tussen jou en Letterzaken

1. Een overeenkomst tussen ons komt tot stand als jij/jouw bedrijf onze offerte, opdrachtbevestiging of de overeenkomst schriftelijk bevestigt of aanvaardt. Ook is sprake van een overeenkomst als wij op jouw verzoek beginnen met het uitvoeren van de overeenkomst of onze werkzaamheden.
2. Alleen schriftelijke afspraken gelden. Je kunt geen rechten ontleen aan mondelinge of telefonische afspraken. Mondelinge of telefonische afspraken gelden pas als wij deze schriftelijk bevestigd hebben.
3. Letterzaken mag een overeenkomst of opdracht altijd weigeren. Als een overeenkomst in strijd is met bepaalde regels of voorschriften van een derde dan mogen wij de overeenkomst ook weigeren.
4. Alle gegevens, berekeningen, rapportages, overzichten, adviezen, materialen en documenten maken deel uit van de overeenkomst, tenzij wij iets anders hebben afgesproken.
5. Als Letterzaken een aanbetaling vraagt, dan moet deze eerst zijn betaald. Zolang de aanbetaling niet betaald is, starten wij niet met onze werkzaamheden.

5. De uitvoering van een overeenkomst

Wat je wel en niet van ons mag verwachten bij uitvoering van werk volgens een overeenkomst, én wat we van jou verwachten.

1. De overeenkomst en werkzaamheden voeren wij naar beste en eigen inzicht en vermogen uit, en volgens de eisen van goed vakmanschap. Wij mogen hierbij bepaalde werkzaamheden door iemand anders laten uitvoeren.
2. Letterzaken heeft ten opzichte van jou/jouw bedrijf een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Onze inspanningsverplichting betekent dat wij jou niet kunnen garanderen

dat de uitkomsten, resultaten of de verwachtingen die jij voor ogen hebt ook echt behaald gaan worden.

3. Wij mogen een overeenkomst in verschillende fasen leveren en het al uitgevoerde gedeelte apart bij jou in rekening brengen.
4. Van jou verwachten we dat je alle gegevens, materialen, documenten, inlogcodes enz. waarvan wij hebben aangegeven dat we deze nodig hebben voor het goed uitvoeren van de overeenkomst en/of diensten, op tijd aan ons verstrekt. Als je de benodigde gegevens niet tijdig aan ons verstrekt, dan hebben wij het recht om de uitvoering van onze overeenkomst en/of diensten op te schorten. Wij mogen dan de extra kosten volgens de door ons gehanteerde tarieven bij jou in rekening brengen. Jij moet ervoor zorgen dat alle gegevens, materialen, documenten, inlogcodes enz. volledig en juist zijn.
5. Bij het uitvoeren van onze werkzaamheden moeten wij rekening houden met regels, richtlijnen, beleid en technologie van anderen, zoals Google. Wij voeren alle werkzaamheden volgens deze regels, richtlijnen, beleid en technologie uit. Als het nodig is passen wij onze werkzaamheden aan conform deze regels, richtlijnen, beleid en technologie van deze derden. Je hebt dan niet het recht om de overeenkomst te ontbinden.

6. Jouw verplichtingen en medewerking

We hebben jou nodig, hieronder staat waarom en hoe.

1. We verwachten van jou dat alle gegevens, ruimtes, materialen, teksten, inlogcodes enz. waarvan Letterzaken aangeeft dat deze nodig zijn of waarvan je behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig (en gratis) beschikbaar zijn. Een levertermijn begint niet eerder te lopen totdat jij aan ons alle gegevens, ruimtes, materialen, teksten, inlogcodes enz. hebt verstrekt. Alle verstrekte gegevens, materialen, teksten, inlogcodes enz. moeten vrij zijn van auteursrechten of andere eigendomsrechten. Letterzaken is hier niet aansprakelijk voor.
2. Als we werkzaamheden op locatie moeten uitvoeren, is het jouw verantwoordelijkheid dat deze locatie en de benodigde faciliteiten gratis ter beschikking worden gesteld aan ons. Jij hebt de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat de werkzaamheden of leveringen van derden tijdig verricht worden, zodat de werkzaamheden van Letterzaken geen vertraging oplopen.
3. Mochten er vertragingen ontstaan dan kan Letterzaken de kosten hiervan bij jou in rekening brengen.
4. Je vrijwaart Letterzaken voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van onze overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan ons toegerekend kan worden. Als wij door een derde worden aangesproken dan moet jij ons, zowel in een niet-gerechtelijke als in gerechtelijke procedure, helpen en alles doen wat van jou verwacht mag worden. Als je geen passende maatregelen neemt of ons niet helpt, dan mogen wij, zonder jou in gebreke te stellen, passende maatregelen nemen. Alle kosten en schade die wij of derden hierdoor lijden komen voor jouw rekening en risico.

7. SEO

Hoe zit het precies met SEO (zoekmachine-optimalisatie, wat mag je verwachten en wat verwachten wij van jou?

1. Bij de zoekmachine-optimalisatiedienst vindt een gratis basis zoektermenonderzoek plaats. Er kan ook uitgebreid zoektermenonderzoek inclusief een advies plaatsvinden tegen betaling. Een uitgebreid zoektermenonderzoek is niet verplicht, maar Letterzaken raadt dit wel aan voor het beste resultaat.
2. Letterzaken spant zich om een optimale positie te bereiken voor de afgesproken zoektermen, maar kan geen enkele resultaten garanderen. Alle mededelingen van ons over mogelijke resultaten zijn indicatief.

3. Door de aard van onze diensten zijn wij onderworpen en gebonden aan de regels, richtlijnen, het beleid en de technologie van derden, zoals Google. Wij voeren alle werkzaamheden volgens deze regels, richtlijnen, beleid en technologie uit.
4. Onze zoekmachine-optimalisatiedienst mag alleen gebruikt worden voor legale doeleinden en mag niet in strijd zijn met het recht of de fatsoensregels.
5. Je geeft ons een volmacht tot het verrichten van alle handelingen die nodig zijn bij het opzetten en uitvoeren van onze zoekmachine-optimalisatiedienst. Je verleent jouw volledige medewerking en geeft ons toegang tot jouw website-CMS, Google Analytics account en Google Search Console (Webmaster Tools) met een eigen login. Wij gaan vertrouwelijk met jouw gegevens om, delen deze niet met anderen of openbaren deze niet, tenzij dit nodig is voor de goede uitvoering van de overeenkomst en onze werkzaamheden.
6. Als jij wijzigingen op jouw website wilt aanbrengen, dan is het verstandig dit met ons te overleggen. Wij adviseren je in ieder geval de wijzigingen van onze adviezen door te voeren. Jij bent zelf verantwoordelijk om de wijzigingen die uit ons advies naar voren komen door te voeren.

8. Trainingen

Wat mag jij verwachten van een training, wat verwachten wij en wat jouw rechten en verplichtingen zijn.

1. Wij mogen een aanmelding voor een training weigeren als wij denken dat een training niet geschikt is voor jou.
2. Een training wordt gegeven op de dag en tijd die is afgesproken. Wij mogen de dag of tijd veranderen zonder reden. Wij zullen jou altijd informeren over een wijziging.
3. Als je een training wilt annuleren, doe je dat via e-mail. Letterzaken hanteert de volgende annuleringsvoorwaarden voor haar trainingen:
 - Je kunt tot 14 dagen voor de start van de training gratis annuleren;
 - Annuleer je jouw deelname binnen 14 dagen voor de start van de training, dan zijn de annuleringskosten 50%.
 - Annuleer je op de dag zelf, dan zijn de annuleringskosten 100%.
4. De annuleringskosten, zoals bedoeld in lid 3 van dit artikel, verrekenen wij met jouw betalingen.
5. Facturen voor een training moeten uiterlijk 14 dagen vóór de training betaald zijn. Bij niet tijdige betaling mag Letterzaken de deelname aan de training weigeren.
6. Het minimum aantal deelnemers per training is 4, het maximum aantal is 8, tenzij anders aangegeven of afgesproken.
7. Letterzaken mag de inhoud van een training altijd wijzigen.
8. Trainingsmaterialen mag je niet zonder toestemming van Letterzaken aan anderen geven. Ook mag je zonder voorafgaande toestemming geen opnames maken van of tijdens de trainingen.
9. We verwachten volledige inzet en deelname tijdens een training. We geven geen garanties over het resultaat.
10. Op verzoek verstrekt Letterzaken een deelnamecertificaat.

9. Conversie-optimalisatie

Wat mag je verwachten van onze conversie-optimalisatiedienst en wat wij van jou verwachten.

1. Voor onze conversatie-optimalisatiedienst kunnen wij geen garanties geven over de resultaten. Alle mededelingen van ons over mogelijke resultaten zijn indicatief.
2. In verband met de aard van onze diensten zijn wij onderworpen en gebonden aan de regels, richtlijnen, het beleid en de technologie van derden, zoals Google. Wij voeren alle werkzaamheden volgens deze regels, richtlijnen, beleid en technologie uit.
3. Onze conversie-optimalisatiedienst mag alleen gebruikt worden voor legale doeleinden en mag niet in strijd zijn met het recht of de fatsoensregels.

4. Je geeft ons een volmacht tot het verrichten van alle handelingen die nodig zijn bij het opzetten en uitvoeren van onze conversie-optimalisatiedienst. Je verleent jouw volledige medewerking en geeft ons toegang tot jouw website-CMS, Google Analytics account en Google Search Console (Webmaster Tools) met een eigen login. Wij gaan vertrouwelijk met jouw gegevens om, delen deze niet met anderen of openbaren deze niet, tenzij dit nodig is voor de goede uitvoering van de overeenkomst en onze werkzaamheden.

10. SEO-abonnementen

Over de inhoud, invulling en afspraken rondom ons maandelijks SEO-abonnement.

1. Je kunt een SEO-abonnement bij Letterzaken afnemen. Met een SEO-abonnement krijg je ondersteuning en advies op het gebied van SEO en/of conversie-optimalisatie.
2. De minimale duur van een abonnement is 6 maanden. Deze periode van 6 maanden kun je gebruiken binnen 1 jaar. Het minimaal af te nemen aantal uren is 1 uur per maand. Als je het abonnement wilt pauzeren dan moet je dat minimaal 2 dagen voor de volgende maand per e-mail doorgeven aan Letterzaken.
3. Inbegrepen bij deze dienst is: maandelijks rapportage van de posities in Google, advies voor verbetering posities, wijzigingen in tekstuele onderdelen van de website, lichte technische wijzigingen, inrichten en analyseren van Google Analytics en Google Search Console en periodiek overleg.
4. Deze dienst wordt alleen aangeboden in de vorm van een abonnement. We spreken vooraf een aantal uren met elkaar af. Extra uren worden achteraf gefactureerd. Op de betaling zijn onze betalingsvoorwaarden van toepassing.
5. Wij geven geen garanties ten aanzien van resultaten. Wij hebben een inspanningsverplichting. Dit betekent dat wij er alles aan doen om bepaalde resultaten te behalen, maar wij geven hiervoor geen garanties.
6. Je geeft ons een volmacht tot het verrichten van alle handelingen die nodig zijn bij het opzetten en uitvoeren van onze conversie-optimalisatiedienst. Je verleent jouw volledige medewerking en geeft ons toegang tot jouw website-CMS, Google Analytics account en Google Search Console (Webmaster Tools) met een eigen login. Wij gaan vertrouwelijk met jouw gegevens om, delen deze niet met anderen of openbaren deze niet, tenzij dit nodig is voor de goede uitvoering van de overeenkomst en onze werkzaamheden.
7. Wij factureren onze abonnementen maandelijks, vooraf.
8. De facturen van onze abonnementen kun je betalen via een bank- of giro-overschrijving of via iDeal.

11. Tarieven

Dit zijn meestal de kleine lettertjes. Wij zijn hier liever duidelijk in. Hoe zit het met de tarieven die we rekenen?

1. Letterzaken werkt zoveel mogelijk op basis van een vaste prijs. Indien wij een vaste prijs met elkaar hebben afgesproken en werkzaamheden verrichten of diensten leveren die wij niet met elkaar afgesproken hebben in de overeenkomst, dan brengen we deze extra werkzaamheden of diensten apart in rekening. Extra werkzaamheden berekenen wij volgens onze standaardtarieven.
2. Al onze tarieven zijn exclusief btw en bijkomende kosten, zoals reis- en verblijfskosten, verzendkosten enz.
3. Wij mogen onze tarieven wijzigen indien dit nodig is in verband met bijvoorbeeld wetswijzigingen. Een tariefswijziging gaat direct in. Deze wijzigingen gelden dan ook voor bestaande overeenkomsten. Wij zullen jou per via e-mail op de hoogte brengen van een tariefswijziging en de ingangsdatum.

12. Levering

Over leveringstermijnen en jouw verantwoordelijkheid na oplevering van ons werk.

1. Al onze (op)leveringstermijnen zijn indicatief. Als in een offerte of in de overeenkomst een leveringstermijn staat dan heb je geen recht op een schadevergoeding als wij deze termijn niet nakomen. Als wij een leveringstermijn niet nakomen dan stel je ons schriftelijk in gebreke en geef je een redelijke termijn om alsnog te leveren.
2. We verwachten dat je onze geleverde diensten, werkzaamheden, teksten enz. binnen 5 werkdagen controleert op onder andere onjuistheden en onzorgvuldigheden. Als je binnen 5 werkdagen geen feedback, herzieningen of een andere vorm van tegenbericht aan Letterzaken hebt gegeven, dan is sprake van levering en gaan wij over tot facturering. Kun je niet binnen 5 werkdagen feedback geven, laat dit dan binnen die 5 werkdagen per e-mail of telefonisch weten. We kunnen dan een andere termijn afspreken.

13. Beëindiging, ontbinding en opschorting van de overeenkomst en annuleringskosten

Voor het uitzonderlijke geval dat een van ons beiden de opdracht wil beëindigen.

1. Als jij de opdracht intrekt en/of onze overeenkomst voortijdig beëindigt, dan brengt Letterzaken in rekening:
 - De kosten die voortvloeien uit eventueel door Letterzaken voor de vervulling van de opdracht reeds in redelijkheid aangegane verbintenissen met derden;
 - Alle kosten die wij tot dan gemaakt hebben;
 - Gereserveerde tijd.
2. De overeenkomst die voor een bepaalde tijd is aangegaan, kun je tussentijds niet kosteloos annuleren, tenzij zich een situatie voordoet zoals omschreven in sub 3 van dit artikel.
3. Je kunt de overeenkomst tussentijds, schriftelijk, opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, indien:
 - Wij onze verplichten niet nakomen en wij ook niet reageren op jouw ingebrekestelling waarin je ons een termijn hebt gegeven om de overeenkomst alsnog na te komen;
 - Je kunt aantonen dat het door slechte economische omstandigheden van de locatie en/of vestiging waarop de overeenkomst betrekking heeft niet verantwoord is om de overeenkomst voort te laten duren;
 - Indien de locatie en/of vestiging waarop de overeenkomst betrekking heeft sluit;
 - Indien Letterzaken faillissement aanvraagt of failliet wordt verklaard;
 - Letterzaken (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of wanneer surseance van betaling verleend wordt;
 - Wij onze onderneming staken of ons bedrijf geliquideerd wordt;
4. Als je een overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert dan mogen wij eventuele werkzaamheden die wij hebben uitgevoerd of bestelde en gereedgemaakte zaken - inclusief eventuele afvoer- en afleveringskosten - en eventuele gereserveerde (arbeids)tijd bij jou in rekening brengen.
5. Wij mogen de uitvoering van de overeenkomst en onze werkzaamheden per direct beëindigen of opschorten als:
 - Je jouw verplichtingen uit de overeenkomst en/of deze voorwaarden niet of niet volledig nakomt;
 - Wij na het sluiten van de overeenkomst kennis hebben genomen van omstandigheden die ons een goede grond geven te vrezen dat je jouw verplichtingen niet zal nakomen;
6. Wij mogen de overeenkomst ook eerder ontbinden als zich omstandigheden voordoen waaruit blijkt dat wij de overeenkomst onmogelijk kunnen nakomen of dat het niet redelijk is om dat van ons te vragen.
7. Als de overeenkomst wordt ontbonden zijn al onze vorderingen direct opeisbaar.
8. Als wij de nakoming van jouw verplichtingen opschorten, kunnen wij nog altijd aanspraak maken op onze aanspraken uit de wet en onze overeenkomst.

9. Schorten wij de overeenkomst op of ontbinden wij deze, dan hoeven wij geen schadevergoeding te betalen.
10. Als de ontbinding aan jou te wijten is dan mogen wij van jou een schadevergoeding verlangen, inclusief eventuele kosten die daardoor direct of indirect ontstaan zijn.
11. Als je jou verplichtingen uit de overeenkomst of deze voorwaarden niet nakomt dan mogen wij de overeenkomst per direct ontbinden zonder dat wij jou een schadevergoeding moeten betalen. Jij bent dan wel schadeplichtig (omdat je een wanprestatie hebt gepleegd).
12. Als wij de overeenkomst tussentijds opzeggen dan zullen we ervoor zorgen dat werkzaamheden die we nog moet uitvoeren aan een derde worden overgedragen, tenzij we de opzegging aan jou kunnen toerekenen. Als aan het overdragen van onze werkzaamheden extra kosten zijn verbonden dan brengen wij deze kosten bij je in rekening.
13. In de volgende gevallen hebben wij het recht om de overeenkomst per direct op te zeggen of te annuleren, zonder dat wij hiervoor een schadevergoeding aan jou moeten vergoeden:
 - Liquidatie;
 - (Aanvraag van) surseance van betaling of faillissement;
 - Beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van jou;
 - Schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor je niet langer vrijelijk over jouw vermogen kunt beschikken.
14. Letterzaken kan de overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan altijd schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand. Tenzij sprake is van een situatie zoals genoemd in dit artikel. In dat geval mag Letterzaken direct de overeenkomst beëindigen of opschorten.

14. Wijziging of aanvulling van de overeenkomst

Iets veranderen aan onze afspraken kan, hier staat hoe we dat samen oppakken.

1. Als blijkt dat de overeenkomst gewijzigd of aangevuld moet worden dan overleggen we dat met elkaar.
2. Door een wijziging of aanvulling in de overeenkomst kan het gebeuren dat een leveringstermijn gewijzigd moet worden. Wij zullen je hierover informeren.
3. Als de wijziging of aanvulling financiële gevolgen heeft, dan zullen wij je hierover informeren.
4. Wij zijn niet verplicht om akkoord te gaan met een wijziging of aanvulling in de overeenkomst. Een aanvulling of wijziging mogen wij altijd weigeren. Weigeren wij een wijziging of aanvulling dan heb je nooit recht op een schadevergoeding. Ook is dat geen reden om de overeenkomst met ons te ontbinden of te beëindigen.
5. Een wijziging of aanvulling is alleen geldig als wij deze schriftelijk aan jou bevestigd hebben

15. Betaling en incassokosten

Nu wordt het echt serieus. Niet om vervelend te zijn, integendeel. Door dit vast te leggen, is voor ons beiden duidelijk hoe we de betaling afspreken.

1. De betalingstermijn voor onze facturen is 14 dagen na factuurdatum. Facturen kun je betalen via iDeal of bank- of giro-overschrijving.
2. Bij langdurige opdrachten mogen wij maandelijks, achteraf, factureren. Een samenwerking in abonnementsvorm wordt vooraf gefactureerd, aan het eind van de voorafgaande maand.
3. Onze facturen sturen wij per voorkeur digitaal, per e-mail toe.
4. Letterzaken mag een aanbetaling vragen. Bij opdrachten hoger dan €1000,- vragen wij altijd een aanbetaling van 50%. Op een aanbetaling zijn onderstaande betalingsvoorwaarden van toepassing. Als wij een aanbetaling vragen dan moet je deze binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst betalen. Zolang wij de aanbetaling niet hebben ontvangen starten wij niet met onze

werkzaamheden. Wij schorten onze werkzaamheden op totdat wij jouw aanbetaling ontvangen hebben.

5. Ben je het niet eens met een factuur of het factuurbedrag? Dan krijg je daarmee geen uitstel om te betalen. De factuur betaal je gewoon binnen de betalingstermijn.
6. Als je te laat betaalt dan zullen wij, nadat wij jou minimaal een keer een aanmaning hebben gestuurd, de rente en incassokosten bij jou in rekening brengen. Wij mogen alle (buitengerechtigde) kosten bij jou in rekening brengen.
7. De incassokosten zijn 15% van het totale factuurbedrag met een minimum van € 100,-. Over de incassokosten moet jij ook de wettelijke handelsrente betalen. De wettelijke handelsrente bedraagt 1% per maand dat jij te laat bent met betalen.
8. Wij hebben het recht de door jou gedane betalingen in de eerste plaats in mindering te brengen op de kosten, vervolgens op de wettelijke rente en tenslotte op de hoofdsom en de lopende rente. Wij kunnen, zonder daardoor in verzuim te zijn, een aanbod tot betaling weigeren, als je een andere volgorde voor de toekenning van de betaling wilt. Wij kunnen de volledige betaling van de hoofdsom weigeren, als jij daarmee niet ook meteen de rente en incassokosten betaalt.
9. Je mag het door jou aan ons verschuldigde bedrag niet verrekenen.
10. Als de overeenkomst door meerdere personen is aangegaan, dan is ieder van deze personen hoofdelijk aansprakelijk voor de (tijds) betaling van onze facturen.
11. Als je een betalingsachterstand hebt, dan mogen wij onze werkzaamheden staken of opschorten totdat jij alle openstaande bedragen, inclusief de incassokosten en rente, volledig betaald hebt.

16. Aansprakelijkheid

Voor wanneer je van mening bent Letterzaken ergens voor aansprakelijk te stellen.

1. Mochten wij aansprakelijk zijn, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot wat in dit artikel is bepaald.
2. Wij zijn niet aansprakelijk en verantwoordelijk voor schade, die ontstaan is doordat wij zijn uitgegaan van de door jou verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, materialen en/of informatie.
3. Wij zijn niet aansprakelijk voor fouten die een derde verricht, zoals Google.
4. Mochten wij aansprakelijk zijn, voor wat voor schade dan ook, dan zijn wij dat alleen voor directe schade.
5. Onder directe schade verstaan wij:
 - De redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen;
 - Kosten gemaakt om ervoor te zorgen dat wij onze verplichtingen uit de Overeenkomst nakomen, voor zover deze aan ons toegerekend kunnen worden;
 - De kosten ter voorkoming of beperking van schade, mits jij kunt aantonen dat deze kosten hebben geleid tot de beperking van de directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.
6. Wij zijn nooit aansprakelijk voor indirecte schade. Onder indirecte schade verstaan wij onder andere: gevolgschade, gederfde winst, reputatieschade, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
7. Als wij aansprakelijk zijn dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal eenmaal het factuurbedrag. Bij opdrachten langer dan 3 maanden is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat wij de afgelopen 3 maanden bij jou in rekening hebben gebracht, met een maximum van € 2.500,-. In ieder geval is onze aansprakelijkheid nooit hoger dan het bedrag dat wij van onze verzekeraar krijgen.
8. Aansprakelijk stellen doe je binnen 1 jaar na ontdekking van onze aansprakelijkheid. Als je ons na deze periode aansprakelijk stelt dan heb je geen recht meer op een schadevergoeding.
9. De beperkingen van onze aansprakelijkheid gelden niet indien jouw schade te wijten is aan onze opzet of grove schuld.

17. Overmacht

Overmacht, we ontkomen er niet aan. Als het gebeurt tenminste. Dat ene uitzonderlijke geval. Daar gaat dit onderdeel over.

1. Wij hoeven onze verplichtingen niet na te komen als er sprake is van een omstandigheid waarop wij geen invloed hebben, en ook niet als volgens de wet een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor onze rekening komen.
2. Onder overmacht verstaan wij: alles wat daarover in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenaf komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop wij geen invloed kunnen uitoefenen, maar waardoor wij niet in staat zijn onze verplichtingen na te komen. Werkstakingen in ons bedrijf, onze leveranciers en anderen die betrokken zijn bij de uitvoering van onze Overeenkomst vallen hier ook onder. Wij kunnen ons ook op overmacht beroepen als de omstandigheid die (verdere) nakoming van de Overeenkomst verhindert, intreedt nadat wij onze verbintenis hadden moeten nakomen.
3. Wij kunnen tijdens de overmacht periode onze verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Als deze periode langer duurt dan twee maanden, dan mogen wij, en jij ook, de overeenkomst ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Als wij tijdens het intreden van overmacht onze verplichtingen uit de overeenkomst gedeeltelijk zijn nagekomen of deze kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk het na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, mogen wij dat gedeelte apart factureren. Je betaalt deze factuur dan gewoon, alsof sprake was van een aparte overeenkomst tussen ons.
5. Wij zijn niet verantwoordelijk voor overmacht situaties zoals stakingen bij PostNL, telefoondienst of internetprovider.
6. Letterzaken is niet verantwoordelijk indien wij onze diensten of werkzaamheden niet op tijd of volledig kunnen uitvoeren door omstandigheden die gelegen zijn bij derden, zoals Google of social media websites.

18. Auteursrechten

Op werk dat wordt gecreëerd, rust automatisch auteursrecht. Hoe we daarmee omgaan, vind je hier.

1. Alle auteursrechten en overige intellectuele eigendomsrechten blijven bij ons. Je erkent deze rechten en je zult geen inbreuk maken op onze auteursrechten.
2. Alle door ons verstrekte stukken, zoals (digitale) rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, software, applicaties, concepten, trainingsmaterialen etc., mogen alleen door jou/jouw bedrijf gebruikt worden. Je mag ze niet kopiëren, namaken, tonen aan derden of hanteren anders dan voor eigen gebruik.
3. Als Letterzaken teksten of andere werken in de zin van de Auteurswet aan jou levert, dan verleent Letterzaken jou bij levering een exclusieve licentie voor het eenmalige publicatierecht en wel uitsluitend voor het overeengekomen gebruik. Hierna behouden wij onze auteursrechtelijke bevoegdheden. De licentie geldt alleen voor gebruik van het betreffende werk door jouzelf, of voor jouw rechtsopvolgers. Gebruik door derden is niet toegestaan tenzij wij schriftelijk toestemming hebben gegeven. Over elk ander gebruik maken wij aparte afspraken met elkaar. Dit geldt ook voor plaatsing van de tekst in wat voor ander medium ook dan waarvoor hij volgens de opdracht geschreven is.
4. Naamsvermelding wordt in principe niet geëist door Letterzaken. Wel kan Letterzaken het recht op naamsvermelding opgeven of eisen dat gebruikgemaakt wordt van een pseudoniem.
5. Bij ingrijpende wijziging van de geleverde tekst of werk die niet de goedkeuring van Letterzaken krijgt, kunnen wij het gebruik van onze tekst of werk verbieden.
6. Als je inbreuk maakt op onze auteursrechten, zullen wij een schadevergoeding vragen. Als inbreuk op het auteursrecht van Letterzaken wordt beschouwd:
 - Publicatie van onze teksten of werken voor een ander gebruik dan overeengekomen;
 - Hergebruik van onze teksten of werken zonder toestemming;

- Aantasting van onze teksten of werken;
 - Publicatie zonder naamsvermelding, als we naamsvermelding zijn overeengekomen.
7. Proefteksten en/of voorstellen blijven te allen tijde in eigendom van Letterzaken.

19. Eigendomsvoorbehoud

Jouw eigendom, mijn eigendom, wanneer geldt wat?

1. Alles dat wij aan jou geleverd hebben blijft ons eigendom totdat je jouw verplichtingen uit de overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden bent nagekomen.
2. Alles wat onder ons eigendomsvoorbehoud valt mag je niet verkopen of verpanden. Als iemand beslag legt op iets wat onder ons eigendomsvoorbehoud valt dan moet je dit zo snel mogelijk aan ons doorgeven. Wij verwachten van jou, dat je alles wat onder ons eigendomsvoorbehoud valt veiligstelt. Dit betekent dat je al deze zaken verzekert tegen bijvoorbeeld brand, ontploffings – en waterschade of diefstal. Als wij jou hierom vragen, moet je ons de polis van deze verzekering laten zien. Als jij een vergoeding krijgt van de verzekering dan hebben wij het recht op deze vergoeding.

20. Vertrouwelijkheid

Voor ons vanzelfsprekend, maar wel goed om helder over te zijn.

1. Wij houden alle vertrouwelijke informatie geheim. Informatie is vertrouwelijk als dit door jou is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Informatie die al in het openbaar bekend is of informatie die wij in een gerechtelijke procedure moeten brengen, vallen hier niet onder.

21. Klachten

Wij doen alles om ze te voorkomen, maar als er toch eens klachten zijn...

1. Als je een klacht hebt over onze diensten, werkzaamheden of een factuur dan moet je deze binnen 1 maand na ontdekking resp. factuurdatum schriftelijk of via e-mail aan ons doorgeven. Is deze termijn verstreken dan vervallen jouw rechten, en gaan wij ervan uit dat jij tevreden bent met onze diensten, werkzaamheden of onze factuur juist is. Wij streven ernaar om jouw klacht binnen 2 weken af te handelen. Als wij een langere termijn nodig hebben dan ontvang je van ons bericht.
2. Als je een klacht hebt, dan moet je jouw verplichtingen wel nog steeds nakomen, tenzij wij de klacht terecht vinden.
3. Is jouw klacht terecht, dan kiezen wij of wij het factuurbedrag wijzigen, onze diensten of werkzaamheden verbeteren of opnieuw uitvoeren.
4. Als je een klacht hebt over het beleid, technologie, richtlijnen enz. van derden, zoals Google, dan dien je jouw klacht in bij deze derde.

22. Geschillen en bevoegde rechter

Dit voorkomen we natuurlijk al helemaal. Maar ook dit is goed om vast te leggen.

1. Op al onze overeenkomsten, diensten, producten en facturen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook als jij in het buitenland bent gevestigd. Wij sluiten de toepassing van het

Weens Koopverdrag volledig uit. De rechter in onze vestigingsplaats is uitsluitend bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Wij gaan pas naar de rechter als wij geprobeerd hebben om het geschil onderling op te lossen.