Algemene voorwaarden

De afspraken die gelden voor alle opdrachten van Pamel Digital: van meekijksessie tot Health Check, Blueprint, implementatie en samenwerking met bureaus.

Deze voorwaarden zijn bedoeld om vooraf duidelijk te maken waar je aan toe bent. Heb je vragen over een artikel? Mail naar info@pameldigital.nl.

Artikel 1. Definities

1. **Opdrachtnemer:** Straffe Wind IT, handelend onder de naam Pamel Digital, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 93490321.
2. **Opdrachtgever:** de organisatie of het bureau dat opdrachtnemer een opdracht geeft of wil geven.
3. **Opdracht:** de afspraak dat opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert voor opdrachtgever, zoals een meekijksessie, Measurement Health Check, Tracking Blueprint, implementatie, herstel, server-side tracking, een retainer of een onderhoudscontract.
4. **Resultaten:** alles wat opdrachtnemer in het kader van een opdracht oplevert, zoals rapporten, meetplannen, datalaagspecificaties, configuraties, scripts en documentatie.
5. **Schriftelijk:** per brief of per e-mail.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes en opdrachten van opdrachtnemer. Opdrachtnemer werkt uitsluitend voor zakelijke opdrachtgevers.
2. Afwijkingen gelden alleen als ze schriftelijk zijn afgesproken.
3. Inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij opdrachtnemer daar schriftelijk mee instemt.

4. Is een bepaling uit deze voorwaarden ongeldig, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de ongeldige bepaling dan door een bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ervan ligt.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming

1. Een offerte is 30 dagen geldig, tenzij in de offerte anders staat.
2. Een opdracht komt tot stand zodra opdrachtgever de offerte schriftelijk accepteert, of zodra opdrachtnemer met instemming van opdrachtgever met de werkzaamheden begint.
3. Een meekijksessie komt tot stand door de aanvraag van opdrachtgever en wordt ingepland nadat de betaling is ontvangen.
4. Prijzen op de website zijn een uitnodiging tot het doen van een aanbod. Een opdracht komt pas tot stand volgens lid 2 of 3.

Artikel 4. Uitvoering van de opdracht

1. Opdrachtnemer voert de opdracht zorgvuldig en naar beste kunnen uit. Het gaat om een inspanningsverplichting: opdrachtnemer kan niet garanderen dat een bepaald resultaat, zoals een bepaalde datakwaliteit, conversiewaarde of advertentieprestatie, wordt bereikt.
2. Opdrachtnemer werkt zelfstandig en bepaalt zelf hoe en wanneer de werkzaamheden worden uitgevoerd, binnen de afgesproken planning.
3. Opdrachtgever zorgt tijdig voor een vaste contactpersoon, de benodigde informatie en toegang tot de relevante systemen, zoals de tag manager, analytics-omgeving en cloudomgeving. Ontstaat er vertraging of extra werk doordat dit ontbreekt of niet klopt, dan komt dat voor rekening van opdrachtgever.
4. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de eigen systemen, de toegangsrechten die worden verleend en het maken van back-ups. Wijzigingen in productieomgevingen voert opdrachtnemer alleen uit in overleg met opdrachtgever.

5. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor wijzigingen of storingen in tools en platformen van derden, zoals Google, Meta, Tealium of hostingpartijen, en de gevolgen daarvan voor de meting.

Artikel 5. Vaste prijzen, scope en meerwerk

1. Een vaste prijs geldt voor de scope zoals beschreven in de offerte of, als er geen offerte is, op de website op het moment van de opdracht. Daar staan ook de vaste toeslagen voor extra onderdelen.
2. Werk buiten de afgesproken scope is meerwerk. Opdrachtnemer voert meerwerk alleen uit na schriftelijk akkoord van opdrachtgever, en rekent het af tegen het geldende uurtarief, tenzij er een vaste toeslag voor geldt.
3. Opdrachtnemer meldt het zo snel mogelijk als blijkt dat de opdracht niet binnen de afgesproken scope kan worden uitgevoerd.

Artikel 6. Tarieven

1. Alle prijzen en tarieven zijn in euro's en exclusief btw.
2. Opdrachtnemer mag de tarieven per 1 januari van elk jaar aanpassen. Een aanpassing wordt minimaal een maand van tevoren aangekondigd.
3. Voor lopende opdrachten tegen een vaste prijs blijft de afgesproken prijs gelden.

Artikel 7. Betaling

1. Facturen moeten binnen 14 dagen na de factuurdatum worden betaald.
2. Een meekijksessie wordt vooraf betaald.
3. Opdrachten tegen een vaste prijs worden in één keer gefactureerd na oplevering.

4. Doorlopende werkzaamheden, zoals retainers en onderhoud, worden maandelijks achteraf gefactureerd over de werkzaamheden die in die maand zijn uitgevoerd. Meerwerk wordt gefactureerd samen met de opdracht waar het bij hoort, tenzij anders afgesproken.
5. Een betaalde meekijksessie wordt verrekend met een vervolgopdracht die binnen drie maanden na de sessie wordt gegeven.
6. Betaalt opdrachtgever niet op tijd, dan is opdrachtgever zonder ingebrekestelling de wettelijke handelsrente verschuldigd. Na een schriftelijke herinnering komen ook de buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van opdrachtgever, volgens de wettelijke staffel.
7. Zolang een opeisbare factuur niet is betaald, mag opdrachtnemer de werkzaamheden opschorten.

Artikel 8. Annuleren en verzetten

1. Een meekijksessie, workshop of andere afspraak kan tot 24 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd of verzet. Bij latere annulering of als opdrachtgever niet verschijnt, is het volledige bedrag verschuldigd.
2. Beëindigt opdrachtgever een opdracht tussentijds, dan betaalt opdrachtgever de werkzaamheden die al zijn verricht en de kosten die al zijn gemaakt. Bij een vaste prijs wordt dat naar verhouding berekend.

Artikel 9. Oplevering en acceptatie

1. Opdrachtgever beoordeelt opgeleverde resultaten binnen 10 werkdagen en meldt eventuele opmerkingen schriftelijk.
2. Opmerkingen die binnen de afgesproken scope vallen, verwerkt opdrachtnemer in de afgesproken feedbackronde. Aanvullende rondes gelden als meerwerk.
3. Zijn er binnen 10 werkdagen geen opmerkingen ontvangen, of gebruikt opdrachtgever de resultaten in productie, dan gelden ze als geaccepteerd.

Artikel 10. Intellectueel eigendom

1. De rechten op de resultaten gaan over op opdrachtgever zodra alle facturen voor de betreffende opdracht volledig zijn betaald.
2. Opdrachtnemer blijft eigenaar van de eigen kennis, werkwijzen, sjablonen, checklists en algemene code die niet specifiek voor opdrachtgever zijn ontwikkeld, en mag die blijven gebruiken voor andere opdrachten.
3. Voor tools en software van derden gelden de licentievoorwaarden van die derden.

Artikel 11. Geheimhouding

1. Beide partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim. Daaronder valt in elk geval informatie over klanten, bedrijfscijfers, marges, systemen en toegangsgegevens.
2. Deze verplichting geldt ook na het einde van de opdracht.
3. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die al openbaar is, of die een partij op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak moet verstrekken.

Artikel 12. Persoonsgegevens

1. Krijgt opdrachtnemer bij de opdracht toegang tot persoonsgegevens waarvoor opdrachtgever verantwoordelijk is, bijvoorbeeld in GA4, BigQuery of een tag manager, dan is opdrachtnemer verwerker in de zin van de AVG en gelden de afspraken in dit artikel als verwerkersovereenkomst.
2. Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens alleen voor de uitvoering van de opdracht en volgens de instructies van opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer houdt de persoonsgegevens geheim en neemt passende technische en organisatorische maatregelen om ze te beveiligen.
4. Opdrachtnemer schakelt geen andere verwerkers in zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.

5. Opdrachtnemer meldt een inbreuk op de beveiliging die gevolgen heeft voor de persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk binnen 48 uur nadat die is ontdekt, aan opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer helpt opdrachtgever, voor zover redelijk, bij verzoeken van betrokkenen en bij het aantonen van de naleving van de AVG.
7. Na afloop van de opdracht verwijdert opdrachtnemer de persoonsgegevens en eigen kopieën daarvan, en levert opdrachtnemer toegangsgegevens en accounts in, tenzij de wet bewaren verplicht.
8. Gebruikt opdrachtgever een eigen verwerkersovereenkomst, dan gaat die voor op dit artikel.

Artikel 13. Samenwerking met bureaus

1. Werkt opdrachtnemer in opdracht van een bureau voor een klant van dat bureau, dan blijft het bureau verantwoordelijk voor de klantrelatie. Bij white-label werk communiceert opdrachtnemer alleen via het bureau, tenzij anders afgesproken.
2. Opdrachtnemer benadert klanten van het bureau waarvoor opdrachtnemer via het bureau werkt niet rechtstreeks voor betaalde werkzaamheden, tijdens de opdracht en tot 12 maanden daarna, tenzij het bureau daar schriftelijk mee instemt.
3. Partijen nemen tijdens de opdracht en tot 12 maanden daarna geen medewerkers of opdrachtnemers van elkaar in dienst of in opdracht, tenzij de andere partij daar schriftelijk mee instemt.

Artikel 14. Referenties

1. Opdrachtnemer mag een opdracht in geanonimiseerde vorm noemen als referentie of case, zonder gegevens die tot opdrachtgever te herleiden zijn.
2. De naam of het logo van opdrachtgever gebruikt opdrachtnemer alleen met schriftelijke toestemming.

3. Bij white-label werk voor een bureau noemt opdrachtnemer de opdracht, ook anoniem, alleen met toestemming van het bureau.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.
2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat de verzekering in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico.
3. Keert de verzekering om welke reden dan ook niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht is gefactureerd. Bij doorlopende opdrachten is dat het bedrag over de zes maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste omzet of conversies, verkeerde advertentie-uitgaven, en verlies of beschadiging van data.
5. De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer.
6. Een vordering tot schadevergoeding vervalt als die niet binnen 12 maanden na het ontstaan ervan schriftelijk bij opdrachtnemer is gemeld.

Artikel 16. Overmacht

1. Een partij is niet gehouden tot nakoming als dat door overmacht niet mogelijk is, zoals ziekte, storingen bij internet- of cloudproviders, of andere omstandigheden buiten de invloed van die partij.
2. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mag elke partij de opdracht schriftelijk beëindigen. Al verrichte werkzaamheden worden dan naar verhouding afgerekend.

Artikel 17. Duur en beëindiging

1. Een opdracht voor een afgebakend project eindigt na oplevering en betaling.
2. Retainers en onderhoudscontracten lopen voor onbepaalde tijd en kunnen door beide partijen schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van één kalendermaand, tenzij anders afgesproken.
3. Elke partij mag de opdracht met directe ingang beëindigen als de andere partij failliet gaat, surseance van betaling aanvraagt of de onderneming beëindigt.

Artikel 18. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle opdrachten is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen. Lukt dat niet, dan is de bevoegde rechter in het arrondissement waar opdrachtnemer is gevestigd bevoegd.

Artikel 19. Wijzigingen

1. Opdrachtnemer mag deze voorwaarden wijzigen. Voor lopende opdrachten gelden de voorwaarden die golden op het moment dat de opdracht tot stand kwam, tenzij partijen anders afspreken.

Versie 1.0, geldend vanaf 14 oktober 2026