

**Algemene voorwaarden**





# Artikel 1: Algemene bepalingen

## 1.1 Identiteit van The Couch

**The Couch**, opgericht door Nala Fredericks

**Vestigings- en bezoekadres:** Ijsbaanpad 2, 1076 CV Amsterdam

**E-mail:** info@thecouch.nl

**Telefoon:** 0636106407

**KvK nummer:** 91014166

**BTW nummer:** NL004858833B19

## 1.2 Definities

### 1.2.1 Algemene Voorwaarden

Dit document van Algemene Voorwaarden, ongeacht of het op papier of elektronisch wordt gedeeld.

### 1.2.2 Diensten

Alle werkzaamheden en activiteiten die onderdeel zijn van een offerte, Overeenkomst, of andere afspraak tussen The Couch en de Opdrachtgever.

### 1.2.3 Overeenkomst

De afspraken die The Couch met de Opdrachtgever maakt, schriftelijk bevestigd en goedgekeurd. Deze Algemene Voorwaarden horen bij deze Overeenkomst en zijn hier onlosmakelijk mee verbonden.

### 1.2.4 Opdrachtgever

De persoon of het bedrijf dat The Couch heeft ingeschakeld, projecten heeft toevertrouwd, of een voorstel heeft ontvangen op basis van een Overeenkomst.

### 1.2.5 Werkzaamheden

Alle taken die The Couch uitvoert op verzoek van de Opdrachtgever, zoals SEO optimalisatie en content creatie.

### 1.2.6 SEO (Search Engine Optimization)

Het optimaliseren van een website of digitale content met als doel de zichtbaarheid en vindbaarheid in zoekmachines te vergroten. SEO omvat technieken zoals het gebruik van relevante zoekwoorden, linkbuilding, technische optimalisaties en het creëren van waardevolle content die voldoet aan de richtlijnen van zoekmachines zoals Google.

### 1.2.7 Schriftelijk

Alle vormen van communicatie die op papier staan, via e-mail worden verstuurd, of op een andere manier worden verzonden die met de huidige technologie gelijkwaardig wordt beschouwd aan schriftelijke communicatie.



# Artikel 1: Algemene bepalingen

## 1.3 Toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden

### 1.3.1 Toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elke offerte van The Couch en op elke Overeenkomst die The Couch sluit met een Opdrachtgever.

### 1.3.2 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden

Afwijken van deze Algemene Voorwaarden kan alleen als dat expliciet en schriftelijk is afgesproken.

### 1.3.3 Ongeldigheid van bepalingen

Als één of meer onderdelen van deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst ongeldig is of niet meer van toepassing blijken te zijn, blijft de rest van de Overeenkomst geldig. In dat geval zullen The Couch en Opdrachtgever samen overleggen om een nieuwe afspraak te maken die de oorspronkelijke bedoeling zo veel mogelijk benadert.

### 1.3.4 Toepasselijk recht

Op alle Overeenkomsten tussen The Couch en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.

### 1.3.5 Wijziging van de Algemene voorwaarden

The Couch behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden schriftelijk aan de Opdrachtgever doorgegeven en treden na een redelijke termijn in werking.

## 1.4 Offertes, aanbiedingen en Overeenkomsten

### 1.4.1 Geldigheidsduur van de Offerte

Een offerte van The Couch is 30 dagen geldig, tenzij op de offerte anders is aangegeven. Dit betekent dat The Couch alleen verplicht is om de offerte uit te voeren als de Opdrachtgever binnen die 30 dagen bevestigt dat hij akkoord gaat.

### 1.4.2 Recht op weigering van een Overeenkomst

The Couch heeft het recht om een Overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever te weigeren als hier een goede reden voor is.

### 1.4.3 Totstandkoming van de Overeenkomst

Een Overeenkomst tussen The Couch en de Opdrachtgever komt altijd schriftelijk tot stand. Eerst stuurt The Couch na een gesprek per e-mail een offerte met een geldigheidsduur van 30 dagen, waarin de Diensten worden beschreven. Na het tekenen van de Overeenkomst is de samenwerking tot stand gekomen.



# Artikel 1: Algemene bepalingen

## 1.4.4 Digitale bevestiging van afspraken

Afspraken tussen The Couch en de Opdrachtgever kunnen ook digitaal bevestigd worden, bijvoorbeeld per e-mail.

## 1.4.5 Duur van de Overeenkomst

De Overeenkomst voor SEO-Diensten wordt aangegaan voor een initiële periode van één jaar, ingaand op de datum van ondertekening of akkoord van beide partijen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

## 1.4.6 Verlening van de Overeenkomst

Na afloop van de initiële contractperiode van één jaar wordt de Overeenkomst automatisch verlengd voor opeenvolgende periodes van twaalf maanden, tenzij de Overeenkomst door één van beide partijen schriftelijk wordt opgezegd met een opzegtermijn van minimaal twee maanden vóór het einde van de lopende contractperiode.

## 1.4.7 Kosten bij verlenging

Indien de Overeenkomst wordt verlengd, blijven de tarieven en voorwaarden gelden zoals vastgelegd bij het aangaan van de oorspronkelijke Overeenkomst, tenzij anders schriftelijk overeengekomen tussen partijen.

## 1.4.8 Geen rechten bij fouten in de offerte

Als er een duidelijke fout of vergissing in de offerte van The Couch staat, kan de Opdrachtgever hier geen rechten aan ontleen.

## 1.4.9 Wijzigingen in de overeengekomen Diensten

Als de Opdrachtgever na het sluiten van de Overeenkomst wijzigingen wil aanbrengen in de afgesproken Diensten, of als de omstandigheden veranderen, kan dit leiden tot een aangepaste prijs of levertijd (zie artikel 2.9). Deze wijzigingen worden altijd schriftelijk of digitaal bevestigd.

## 1.5 Verplichtingen Opdrachtgever

### 1.5.1 Verstrekking van benodigde gegevens

De Opdrachtgever is verplicht om alle benodigde gegevens en informatie aan The Couch te verstrekken die nodig zijn voor het goed uitvoeren van de Overeenkomst. Dit geldt voor informatie die The Couch specifiek vraagt én voor informatie waarvan de Opdrachtgever weet, of redelijkerwijs zou moeten weten, dat deze belangrijk is voor de opdracht. De gegevens moeten worden aangeleverd in de vorm en hoeveelheid die The Couch nodig heeft, zodat er geen vertraging ontstaat. Als de informatie niet op tijd wordt verstrekt, kan The Couch ervoor kiezen om de uitvoering van de opdracht uit te stellen.



# Artikel 1: Algemene bepalingen

## 1.5.2 Garantie van betrouwbare informatie

De Opdrachtgever garandeert dat alle aan The Couch verstrekte gegevens en informatie juist, volledig en betrouwbaar zijn, ook als deze informatie van een derde partij afkomstig is. The Couch is, tenzij anders afgesproken, niet verplicht om te controleren of de verstrekte informatie correct en volledig is.

## 1.5.3 Meldingsplicht bij wijziging omstandigheden

Als zich omstandigheden voordoen die van invloed zijn op de uitvoering van de opdracht door The Couch, of van invloed kunnen zijn, is de Opdrachtgever verplicht om The Couch hierover direct en volledig te informeren.

## 1.5.4 Beveiliging van inloggegevens

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beveiligen van de inloggegevens van systemen die nodig zijn voor het uitvoeren van SEO-werkzaamheden (bijvoorbeeld FTP, CMS, analytics). The Couch is niet aansprakelijk voor beveiligingsproblemen of misbruik van deze gegevens, tenzij dit direct het gevolg is van nalatigheid door The Couch.

## 1.6 Uitvoering Overeenkomst

### 1.6.1 Uitvoering volgens goed vakmanschap

The Couch zal de Overeenkomst zo goed mogelijk uitvoeren en zich inspannen om werk van goede kwaliteit te leveren. We kunnen echter niet garanderen dat het gewenste resultaat precies wordt behaald.

### 1.6.2 Keuzevrijheid werkwijze en uitvoerders

The Couch bepaalt zelf hoe en door welke medewerker(s) de opdracht wordt uitgevoerd, waarbij zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de wensen van de Opdrachtgever.

### 1.6.3 Inschakeling van derden

Als dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst, heeft The Couch het recht om bepaalde Werkzaamheden door derden te laten uitvoeren.

### 1.6.4 Indicatieve termijnen

Wanneer er een termijn is afgesproken voor de voltooiing van bepaalde Werkzaamheden, is dit altijd een indicatie en geen harde deadline.

### 1.6.5 Naleving wet- en regelgeving

The Couch houdt zich bij de uitvoering van de Werkzaamheden aan de geldende wet- en regelgeving.

### 1.6.6 Gebruik van Opdrachtgever als referentie

The Couch mag de naam en het logo van de Opdrachtgever gebruiken als referentie of klantvoorbeeld.



# Artikel 1: Algemene bepalingen

## 1.7 Prijzen en betaling

### 1.7.1 Betaling

De Opdrachtgever betaalt The Couch het afgesproken bedrag volgens de Overeenkomst. Facturen worden per e-mail naar de Opdrachtgever gestuurd.

### 1.7.2 Prijzen

Alle prijzen zijn exclusief btw en andere kosten, zoals reis- en verblijfkosten, administratiekosten, enz. Eventuele extra kosten worden vooraf besproken.

### 1.7.3 Keuze betalingstermijnen

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de factuur voor de overeengekomen Diensten te voldoen in verschillende betalingstermijnen, namelijk per maand, per kwartaal, per halfjaar, of per jaar. De keuze voor de betalingstermijn dient vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk te worden vastgelegd.

### 1.7.4 Vooruitbetaling

In alle gevallen geldt dat de betaling voor de gekozen termijn volledig voldaan moet zijn voordat The Couch aan de werkzaamheden begint. Werkzaamheden worden pas gestart na ontvangst van de volledige vooruitbetaling voor de gekozen periode.

### 1.7.5 Facturering bij deelbetaling

Indien de Opdrachtgever kiest voor betaling per maand, per kwartaal of per half jaar, zal The Couch de klant tijdig informeren over de vervaldatum van de volgende betaling. Bij niet-tijdige betaling behoudt The Couch zich het recht voor de werkzaamheden op te schorten totdat de betaling is ontvangen.

### 1.7.6 Betalingswijze

Facturen dienen binnen 14 dagen na de factuurdatum te worden betaald, in euro's, via bankoverschrijving naar een door The Couch aangegeven rekening.

### 1.7.7 Opstartkosten

Bij aanvang van de SEO-Overeenkomst wordt een eenmalig bedrag van €395 in rekening gebracht als opstartkosten. Deze kosten dekken de initiële werkzaamheden die nodig zijn om de SEO-Diensten op te zetten, waaronder een uitgebreide website-analyse, zoekwoordonderzoek, en het opstellen van een strategisch SEO-plan.

### 1.7.8 Extra SEO-kosten

Indien tijdens de uitvoering van de SEO-werkzaamheden extra Diensten nodig zijn die niet onder de overeengekomen Diensten vallen, zoals het inkopen van gastblogs, betaalde linkbuilding, persberichten, of andere externe promotieactiviteiten, zullen deze kosten apart in rekening worden gebracht aan de Opdrachtgever.



# Artikel 1: Algemene bepalingen

## 1.7.9 Goedkeuring van extra kosten

Voordat de The Couch kosten maakt voor externe Diensten, zoals de inkoop van gastblogs of andere promotionele activiteiten, zal de Opdrachtgever hiervan vooraf schriftelijk of per e-mail op de hoogte worden gesteld. Pas na akkoord van de Opdrachtgever zullen de extra kosten worden doorbelast.

## 1.7.10 Reiskosten

Indien werkzaamheden door The Couch op locatie van de Opdrachtgever worden uitgevoerd, worden de werkelijke kosten voor openbaar vervoer of andere vervoersmiddelen aan de Opdrachtgever doorberekend, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

Voor werkzaamheden binnen een straal van 15 kilometer vanaf het kantoor van The Couch worden geen reiskosten in rekening gebracht

## 1.7.11 Tarieven bij prijswijzigingen

Mocht er een prijswijziging plaatsvinden na het afsluiten van de Overeenkomst maar vóór de volledige afronding van de opdracht, dan mag The Couch de tarieven aanpassen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

## 1.7.12 Jaarlijkse prijsverhoging

The Couch heeft het recht om de prijzen jaarlijks te verhogen. Dit zal een maand voor de doorvoering van de prijsverhoging worden gecommuniceerd met de Opdrachtgever.

## 1.7.13 Betalingsherinnering

Als een betaling niet binnen de afgesproken termijn van 14 dagen wordt voldaan, ontvangt de Opdrachtgever een eenmalige betalingsherinnering. Blijft de betaling daarna uit, dan is de Opdrachtgever automatisch een boete verschuldigd van 5% per maand over het openstaande bedrag.

## 1.7.14 Verzuim

The Couch heeft het recht de werkzaamheden op te schorten bij herhaald verzuim na een herinnering.

## 1.8 Levering

### 1.8.1 Niet-haalbare levertermijnen

The Couch is niet gebonden aan levertermijnen die door omstandigheden buiten haar invloedssfeer niet meer haalbaar zijn. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, overmachtsituaties (zie artikel 3.5), vertragingen bij externe leveranciers, technische storingen, of vertragingen veroorzaakt door de Opdrachtgever, bijvoorbeeld door het te laat aanleveren van benodigde informatie, content, of goedkeuringen.



# Artikel 1: Algemene bepalingen

## 1.8.2 Controle en acceptatie van Diensten

Na de levering heeft de Opdrachtgever 14 dagen de tijd om de Diensten te controleren. Als er iets niet klopt, moet de Opdrachtgever dit binnen deze periode schriftelijk aan The Couch melden. Als er binnen die 14 dagen geen problemen worden gemeld, beschouwt The Couch de levering als volledig geaccepteerd.

## 1.8.3 Gedeeltelijke levering en facturering per deel

The Couch heeft het recht om de Overeenkomst in fasen uit te voeren en per afgeronde fase of deelproject afzonderlijk te factureren. De Opdrachtgever is verplicht de deelleveringen te accepteren en bijbehorende facturen te voldoen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

## 1.8.4 Verantwoordelijkheid voor tijdige levering door derden

The Couch is niet verantwoordelijk voor vertragingen in de levering veroorzaakt door derden, zoals externe leveranciers, hostingproviders, of transportbedrijven. Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het voldoen aan zijn verplichtingen volgens de Overeenkomst, ongeacht deze externe vertragingen.

## 1.9 Privacy en geheimhouding

### 1.9.1 Vertrouwelijkheid van informatie

Zowel The Couch als de Opdrachtgever dienen alle vertrouwelijke informatie van elkaar geheim te houden. Vertrouwelijke informatie is alles wat expliciet als vertrouwelijk is aangegeven of waarvan verwacht kan worden dat het niet gedeeld wordt met anderen. Beide partijen nemen redelijke maatregelen om deze informatie veilig en beschermd te houden.

### 1.9.2 Geheimhouding na beëindiging Overeenkomst

Na beëindiging van de samenwerking blijven zowel The Couch als de Opdrachtgever verplicht om vertrouwelijke informatie van elkaar geheim te houden. Beide partijen zullen na afloop geen vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens van de ander delen of gebruiken zonder toestemming.

### 1.9.3 Wijziging van privacybeleid

The Couch behoudt zich het recht voor om het privacybeleid aan te passen indien dat nodig is. De Opdrachtgever zal over eventuele wijzigingen worden geïnformeerd en kan bij bezwaar binnen 14 dagen na kennisgeving contact opnemen met The Couch.





# Artikel 2: Diensten van The Couch

## 2.1 Zoekwoordenonderzoek

### 2.1.1 Uitvoering van het zoekwoordenonderzoek

The Couch voert een gedetailleerd zoekwoordenonderzoek uit op basis van de actuele zoekvolumes en concurrentiegegevens. De Opdrachtgever begrijpt dat zoekvolumes kunnen fluctueren en dat concurrentieniveaus veranderen, wat invloed kan hebben op de resultaten.

### 2.1.2 Beperking van verantwoordelijkheid

The Couch kan geen garantie geven op de effectiviteit van specifieke zoekwoorden, omdat deze afhankelijk zijn van zoekmachine-algoritmen en concurrentie.

### 2.1.3 Aanvullende onderzoeksverzoeken

Eventuele wijzigingen, uitbreidingen of aanvullingen op het oorspronkelijke zoekwoordenonderzoek worden beschouwd als aanvullende Diensten en kunnen extra kosten met zich meebrengen, tenzij anders overeengekomen.

## 2.2 Content creatie

### 2.2.1 Inhoudelijke richtlijnen

The Couch zorgt voor contentcreatie die aansluit bij de overeengekomen zoekwoorden en doelstellingen. De Opdrachtgever dient relevante richtlijnen, tone of voice, en aanvullende instructies tijdig aan te leveren.

### 2.2.2 Correctierondes

Opdrachtgever heeft recht op drie correctieronde per stuk content. Eventuele extra correcties worden als extra beschouwd en in rekening gebracht op basis van de uurprijs.

### 2.2.3 Controle van de content

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de content die The Couch online plaatst namens de Opdrachtgever. Content wordt vooraf of uiterlijk binnen een week na plaatsing ter controle aan de Opdrachtgever voorgelegd via e-mail.

### 2.2.4 Extra materiaal

The Couch is niet verantwoordelijk voor foto-, video- of geluidsmateriaal dat beschikbaar wordt gesteld op de website van de Opdrachtgever of via externe kanalen zoals social media, externe blogs of artikelen.

## 2.3 Linkbuilding

### 2.3.1 Voorwaarden voor link acquisitie

The Couch biedt linkbuilding-Diensten aan, waarbij links worden geplaatst op externe websites om de online zichtbaarheid van de Opdrachtgever te verbeteren. De kosten voor externe publicaties (zoals gastblogs) worden apart gefactureerd na goedkeuring van de Opdrachtgever.



# Artikel 2: Diensten van The Couch

## 2.3.2 Resultaat beperkingen

Hoewel linkbuilding is bedoeld om de zoekmachine posities te verbeteren, kan The Couch geen garantie geven op specifieke posities of zoekresultaten, gezien de afhankelijkheid van externe websites en zoekmachine-algoritmen.

## 2.3.3 Wijzigingen door externe partijen

The Couch kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor wijzigingen of verwijderingen van links door derde partijen na plaatsing.

## 2.4 Technische SEO

### 2.4.1 Technische optimalisaties en toegang

The Couch zal technische optimalisaties uitvoeren op basis van een uitgebreide analyse van de website van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het verstrekken van de benodigde toegang tot het Content Management Systeem (CMS) of andere relevante systemen.

### 2.4.2 Aanbevelingen en ontwikkelingen

Indien technische aanpassingen nodig zijn die verder gaan dan het afgesproken werk (zoals wijzigingen aan de websitecode), worden deze aan de Opdrachtgever voorgelegd en kunnen aanvullende ontwikkelingskosten met zich meebrengen.

### 2.4.3 Beperkingen van verantwoordelijkheid

The Couch is niet aansprakelijk voor technische problemen of wijzigingen in de werking van de website die voortvloeien uit updates van derden, zoals platformupdates of plugin-updates.

## 2.5 Concurrentieanalyse

### 2.5.1 Basis van concurrentieanalyse

De concurrentieanalyse is gebaseerd op publiek beschikbare gegevens en de best beschikbare analysetools op het moment van de analyse.

### 2.5.2 Updates en verantwoordelijkheid

De Opdrachtgever begrijpt dat concurrenten hun strategieën kunnen aanpassen, wat invloed kan hebben op de relevantie van de analyse. The Couch is niet verantwoordelijk voor veranderingen in het gedrag van concurrenten na de levering van de analyse.

### 2.5.3 Frequentie van analyses

Extra concurrentieanalyses na de initiële levering worden als aanvullende Diensten beschouwd en brengen extra kosten met zich mee.



# Artikel 2: Diensten van The Couch

## 2.6 On-page optimalisatie

### 2.6.1 Uitvoering van on-page optimalisatie

The Couch voert on-page optimalisaties uit volgens de overeengekomen richtlijnen en zoekwoorden. Dit omvat het optimaliseren van titels, meta-descripties, headers, interne links en andere elementen op de website.

## 2.7 Google Mijn Bedrijf

### 2.7.1 Off-page strategie en uitvoering

The Couch biedt optimalisatie Diensten voor het Google Mijn Bedrijf-profiel van de Opdrachtgever, waaronder het instellen en optimaliseren van bedrijfsinformatie, bedrijfsbeschrijvingen, categorieën, en foto's.

### 2.7.2 Actuele bedrijfsinformatie

Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever om de informatie op de Google Mijn Bedrijf-pagina actueel en correct te houden. The Couch kan helpen met periodieke updates, maar is niet verantwoordelijk voor foutieve of verouderde informatie die door de Opdrachtgever wordt verstrekt.

### 2.7.3 Verantwoordelijk voor review beheer

De Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het verzamelen en beheren van reviews op het Google Mijn Bedrijf-profiel. The Couch biedt advies en ondersteuning bij het optimaliseren van de reviewstrategie, maar kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het aantal, de inhoud, of de kwaliteit van de reviews die worden verzameld.

### 2.7.4 Opschorting of verwijdering door Google

The Couch is niet verantwoordelijk voor de opschorting of verwijdering van de Google Mijn Bedrijf-pagina door Google, inclusief eventuele gevolgen voor de zichtbaarheid van de Opdrachtgever.

## 2.9 Meerwerk

### 2.9.1 Definitie

Wanneer Opdrachtgever tijdens de uitvoering van een Overeenkomst, of gedurende een lopende Overeenkomst met The Couch, extra Diensten of aanpassingen vraagt die het werk van The Couch aantoonbaar verzwaren, spreken we van meerwerk.

### 2.9.2 Kosten meerwerk

De kosten voor meerwerk worden berekend op basis van het gebruikelijke uurtarief van The Couch en achteraf gefactureerd. The Couch is echter niet verplicht aan deze verzoeken te voldoen en kan ervoor kiezen om voor de extra Diensten of aanpassingen een aparte schriftelijke Overeenkomst te eisen.



# Artikel 2: Diensten van The Couch

## **2.9.3 Recht op doorberekening van onvoorziene kosten**

Als The Couch door omstandigheden die bij het opstellen van de offerte of opdrachtbevestiging nog niet bekend waren, meer werk moet verrichten dan oorspronkelijk afgesproken, of als het werk onder moeilijker omstandigheden moet worden uitgevoerd dan verwacht, heeft The Couch het recht om de extra kosten aan Opdrachtgever door te berekenen. Als Opdrachtgever het niet eens is met deze extra kosten, heeft hij het recht om het nog niet uitgevoerde deel van de opdracht te annuleren.

## **2.9.4 Begrenzing van meerwerk**

Meerwerk heeft uitsluitend betrekking op Diensten en taken die onder de verantwoordelijkheid van The Couch vallen binnen de oorspronkelijke Overeenkomst; werkzaamheden buiten deze scope worden niet als meerwerk beschouwd en vereisen een aparte Overeenkomst of opdrachtbevestiging.

## **2.9.5 Invloed van meerwerk op opleverdatum**

Opdrachtgever erkent dat de uitvoering van meerwerk of aanvullende prestaties, zoals beschreven onder de definitie, gevolgen kan hebben voor de oorspronkelijk overeengekomen of verwachte opleverdatum, de continuïteit van de dienstverlening, en/of de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en The Couch.



# Artikel 3: Overige bepalingen

## 3.1 Intellectueel eigendom

### 3.1.1 Behoud van intellectuele eigendomsrechten

The Couch behoudt het auteursrecht en alle andere intellectuele eigendomsrechten op de inhoud van door haar verstrekte adviezen, rapporten, werkwijzen, methodes en alle andere informatie en documentatie die zij verstrekt, waarop deze rechten van toepassing zijn.

### 3.1.2 Licentie en gebruik

The Couch verleent de Opdrachtgever na betaling een niet-exclusieve, beperkte licentie om de gecreëerde content te gebruiken voor de overeengekomen doeleinden. De Opdrachtgever mag deze content niet reproduceren, bewerken, distribueren of doorverkopen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van The Couch.

### 3.1.3 Gebruik van werken door The Couch

The Couch behoudt zich het recht voor om (delen van) de gecreëerde content en resultaten te gebruiken voor eigen promotiedoeleinden, zoals portfoliovermeldingen of case studies, tenzij de Opdrachtgever schriftelijk bezwaar maakt. Hierbij wordt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever niet openbaar gemaakt.

### 3.1.4 Verantwoordelijkheid voor aangeleverde materialen

De Opdrachtgever garandeert dat alle aangeleverde materialen (zoals teksten, afbeeldingen en video's) vrij zijn van rechten van derden en vrijwaart The Couch van elke aansprakelijkheid of aanspraak die voortvloeit uit een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van derden.

### 3.1.5 Openbaarmaking en gebruik

Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de ontvangen informatie openbaar te maken of te kopiëren in welke vorm dan ook, waaronder bewerken, verkopen, beschikbaar stellen aan anderen, verspreiden of integreren in netwerken, tenzij schriftelijk toestemming is gegeven door The Couch. Bij tussentijdse beëindiging van de Opdracht blijft dit verbod van toepassing.

### 3.1.6 Inbreuk

In geval van inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van The Couch door de Opdrachtgever of derden, behoudt The Couch zich het recht voor om juridische stappen te ondernemen om haar rechten te beschermen.



# Artikel 3: Overige bepalingen

## 3.4 Aansprakelijkheid

### 3.4.1 Beperking van aansprakelijkheid

The Couch is slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a) herstelkosten
- b) preventiekosten
- c) onderzoeks- en vaststellingskosten

### 3.4.2 Uitsluiting van indirecte schade

The Couch is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, reputatieschade of schade door bedrijfsstagnatie.

### 3.4.3 Maximale aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van The Couch is beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever voor de betreffende Diensten heeft betaald.

### 3.4.4 Overmacht

The Couch is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van overmacht (zie artikel 3.5), zoals – maar niet beperkt tot – storingen of uitval van het internet, storingen bij derden, stroomuitval, cyberaanvallen, natuurrampen, pandemieën, of andere omstandigheden buiten de invloedssfeer van The Couch.

### 3.4.5 Informatieverstrekking door Opdrachtgever

The Couch is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie verstrekt door Opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens en specificaties die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

### 3.4.6 Aansprakelijkheid van derden

The Couch is niet verantwoordelijk voor de prestaties en Diensten geleverd door derden, zelfs indien The Couch deze derden inschakelt voor de uitvoering van de Overeenkomst. In geval van schade veroorzaakt door derden, zal The Couch, indien mogelijk, Opdrachtgever ondersteunen bij het verhalen van de schade.

### 3.4.7 Aansprakelijkheid bij CMS-beperking

The Couch is niet aansprakelijk voor het niet kunnen uitvoeren van bepaalde SEO-werkzaamheden indien beperkingen in het door de Opdrachtgever gebruikte Content Management Systeem (CMS) dit verhinderen. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het zorgen dat het CMS de benodigde functionaliteiten biedt voor de uitvoering van de SEO-Diensten.



# Artikel 3: Overige bepalingen

## 3.4.8 Verantwoordelijkheid bij gebrek aan medewerking

The Couch kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor vertragingen of niet-uitgevoerde werkzaamheden indien deze het gevolg zijn van een gebrek aan medewerking van de Opdrachtgever of van derden die door de Opdrachtgever zijn ingeschakeld. Dit omvat situaties waarin derden verantwoordelijk zijn voor bepaalde taken die nodig zijn voor de uitvoering van de SEO-diensten door The Couch. De Opdrachtgever dient tijdig toegang en informatie te verschaffen en ervoor te zorgen dat alle relevante derden de benodigde ondersteuning bieden.

## 3.4.9 Aansprakelijkheid bij wijzigingen

The Couch is niet aansprakelijk voor eventuele negatieve gevolgen voor de SEO-campagne of -resultaten indien deze veroorzaakt worden door wijzigingen aan de website die door de Opdrachtgever of derden zijn doorgevoerd en buiten The Couch om plaatsvinden.

## 3.4.10 Conversie en omzet

The Couch is op geen enkel moment aansprakelijk voor een daling in conversies, omzet, of andere negatieve effecten op de prestaties van de website/webshop. Dit geldt ook voor eventuele gevolgen door algoritme wijzigingen, SEO-strategieën of daling in zoekmachineposities of websiteverkeer ten gevolge van externe factoren zoals algoritme-updates.

## 3.4.11 Specifieke SEO-resultaten

The Couch geeft geen garanties op specifieke SEO-resultaten, zoals bepaalde zoekmachineposities, een vast aantal bezoekers, of specifieke conversieratio's. SEO-resultaten zijn afhankelijk van een groot aantal factoren, waaronder wijzigingen in zoekmachine-algoritmes, concurrentie in de markt, en de inzet van de Opdrachtgever zelf.

## 3.4.12 SEO-tools

The Couch maakt gebruik van externe SEO-tools en software van derden voor analyses, metingen, en rapportages. The Couch kan niet aansprakelijk worden gesteld voor fouten, onnauwkeurigheden, of vertragingen in de gegevens die door deze tools worden verstrekt.

## 3.4.13 Verjaringstermijn

Alle schadeclaims tegen The Couch verlopen automatisch 12 maanden nadat de oorzaak van de claim is ontstaan. Dit betekent dat je binnen een jaar na het ontstaan van de schade schriftelijk een claim moet indienen bij The Couch, anders kan de claim niet meer worden ingediend.



# Artikel 3: Overige bepalingen

## 3.5 Overmacht

### 3.5.1 Definitie

Overmacht betekent dat er een situatie is die The Couch volgens de wet, een rechtshandeling of geldende maatschappelijke normen niet kan worden aangerekend. Dit omvat ook alle externe oorzaken waar The Couch geen invloed op heeft en die de uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk maken of aanzienlijk bemoeilijken. Voorbeelden hiervan zijn ziekte van The Couch, rampen, epidemieën, pandemieën, oorlog, internet- of telecomstoringen, cyberaanvallen, stroomuitval, brand, overstromingen en technologische beperkingen. The Couch zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk op de hoogte stellen van een situatie van overmacht.

### 3.5.2 Opschorting verplichtingen

Tijdens de overmachtssituatie worden de verplichtingen van The Couch opgeschort. Indien gewenst zullen partijen proberen een redelijke oplossing te vinden voor de voortzetting van de Overeenkomst.

### 3.5.3 Hervatten verplichtingen

Indien de overmachtssituatie eindigt binnen een redelijke termijn, zal The Couch haar verplichtingen hervatten, tenzij de Overeenkomst inmiddels is beëindigd door één van de partijen.

### 3.5.4 Beëindiging Overeenkomst

Als de overmacht de uitvoering van de Overeenkomst blijvend onmogelijk maakt, of langer dan drie maanden duurt, kunnen beide partijen de Overeenkomst direct beëindigen.

### 3.5.5 Schade door overmacht

Schade veroorzaakt door overmacht, anders dan het terugbetalen van reeds betaalde bedragen, komt nooit in aanmerking voor vergoeding.

## 3.6 Klachtenprocedure

### 3.6.1 Klachtentermijn

Eventuele klachten over de werkzaamheden moeten door de Opdrachtgever binnen 14 dagen na ontvangst van het advies of de werkzaamheden, met een duidelijke motivatie, per e-mail bij The Couch worden ingediend.

### 3.6.2 Verplichting The Couch

Als de Opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn klaagt, heeft The Couch geen enkele verplichting om op de klacht in te gaan.

### 3.6.3 Reactietermijn

The Couch zal de ontvangst van de klacht binnen 5 werkdagen bevestigen.





# Artikel 3: Overige bepalingen

## 3.6.4 Oplossingstermijn

The Couch zal de klacht onderzoeken en de Opdrachtgever binnen een redelijke termijn van 14 dagen informeren over de uitkomst en eventuele voorgestelde oplossingen.

## 3.6.5 Medewerking Opdrachtgever

De Opdrachtgever zal alle redelijke medewerking verlenen aan The Couch om de klacht binnen de gestelde termijn naar behoren te onderzoeken en op te lossen.

## 3.6.6 Betalingsverplichting

Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op, tenzij The Couch schriftelijk anders heeft aangegeven.

## 3.6.7 Rechtsgeschil

Partijen zullen pas naar de rechter stappen nadat zij zich volledig hebben ingespannen om het geschil samen op te lossen. Indien de klacht niet naar tevredenheid van beide partijen wordt opgelost, kan het geschil worden voorgelegd aan een onafhankelijke arbiter of rechter in Amsterdam.

## 3.7 Beëindiging van de Overeenkomst

### 3.7.1 Opzegging door The Couch

The Couch behoudt zich het recht om de Overeenkomst per direct te beëindigen in geval van onvoorziene omstandigheden die een verdere samenwerking onredelijk of onmogelijk maken.

### 3.7.2 Mogelijke redenen voor opzegging door The Couch

The Couch behoudt zich het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, indien...

- a) de Opdrachtgever in gebreke blijft met het nakomen van verplichtingen uit de Overeenkomst, zoals tijdige betaling of het aanleveren van vereiste informatie en toegang. In een dergelijk geval blijft de Opdrachtgever aansprakelijk voor de volledige betaling van de overeengekomen contractduur;
- b) de Opdrachtgever failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, of onder curatele wordt gesteld. In dit geval blijft de Opdrachtgever aansprakelijk voor 60% van het resterende openstaande bedrag van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen;
- c) omstandigheden aan het licht komen die nakoming van de Overeenkomst door The Couch blijvend of tijdelijk onmogelijk maken. Deze omstandigheden omvatten, maar zijn niet beperkt tot, juridische beperkingen, externe factoren, of andere situaties die buiten de redelijke controle van The Couch vallen. The Couch zal de Opdrachtgever hiervan zo snel mogelijk op de hoogte stellen. Indien van toepassing, wordt een evenredige restitutie verstrekt voor Diensten die door de omstandigheden niet meer kunnen worden uitgevoerd. In dergelijke gevallen is The Couch niet verplicht tot enige vorm van schadevergoeding.



# Artikel 3: Overige bepalingen

## 3.7.3 Opzegging door Opdrachtgever

Opdrachtgever kan de Overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen met opgave van een reden.

## 3.7.4 Tussentijdse opzegging

De Opdrachtgever heeft het recht de Overeenkomst voortijdig te beëindigen. In geval van tussentijdse opzegging blijft de Opdrachtgever verplicht om 60% van het resterende openstaande bedrag van de overeengekomen contractduur te betalen. Er vindt geen restitutie plaats voor reeds betaalde bedragen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

## 3.7.6 Teruggave van materialen en gegevens

Na beëindiging van de Overeenkomst zal The Couch, indien van toepassing, alle aan Opdrachtgever toebehorende materialen, bestanden en overige eigendommen binnen een redelijke termijn retourneren, mits aan alle betalingsverplichtingen is voldaan.

## 3.7.7 Licentie en gebruiksrechten

Bij beëindiging van de Overeenkomst vervallen alle verleende gebruiksrechten en licenties op door The Couch ontwikkelde materialen en Diensten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Opdrachtgever dient op eerste verzoek van The Couch alle in zijn bezit zijnde materialen, bestanden en toegang tot systemen te beëindigen of te vernietigen.

## 3.7.8 Overdracht van werkzaamheden

Indien Opdrachtgever bij beëindiging van de Overeenkomst vraagt om overdracht van werkbestanden of toegangsinformatie aan een derde partij, zal The Couch zich inspannen om deze overdracht zorgvuldig te laten verlopen. Eventuele kosten voor de overdracht van gegevens en bestanden kunnen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

## 3.7.9 Wijzigingen na beëindiging van de samenwerking

Na beëindiging van de samenwerking blijven de door The Couch doorgevoerde wijzigingen op de website staan. Als deze moeten worden aangepast of verwijderd, worden de kosten hiervoor aan de Opdrachtgever doorberekend. Deze kosten vallen buiten de Overeenkomst.

## 3.7.10 Schadevergoeding bij beëindiging

Indien de beëindiging van de Overeenkomst plaatsvindt door toedoen van Opdrachtgever (zoals bij contractbreuk of wanbetaling), kan The Couch recht hebben op een schadevergoeding voor gederfde inkomsten en extra gemaakte kosten.