

# Algemene Voorwaarden Bollux

Vennootschap onder firma Bollux (hierna: Bollux) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 80345638 en is gevestigd aan Oude Boekeloseweg 5 (7553DS) te Hengelo.

## DEEL I - ALGEMEEN

### Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. **Aanbod:** iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Bollux.
3. **Bedrijf:** De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in uitoefening van beroep of bedrijf.
4. **Bewaarnemer:** De Bewaarnemer die beroepsmatig zaken in bewaring neemt, hierna; Bollux.
5. **Bewaargever:** Het Bedrijf die Bollux heeft aangesteld om zaken die toebehoren aan hem in bewaring te geven aan Bollux.
6. **(Bewaarneming)Overeenkomst:** De Overeenkomst waarbij Bollux zich jegens Bewaargever verbindt een zaak die Bewaargever hem toevertrouwt of zal toevertrouwen, te bewaren, in te pakken en te verzenden waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.
7. **Content creation:** het proces van het creëren van ideeën, ontwerpen van zowel geschreven als visuele inhoud in de breedste zin van het woord, op welk format dan ook.
8. **Diensten:** de Diensten die Bollux aanbiedt zijn advisering en ondersteuning in het gehele verkoopproces van Producten bij Bol.com. Hieronder wordt in ieder geval verstaan het uitvoeren van diverse marketingdiensten, het opstellen en uitvoeren van een social media strategie en social media beheer, branding, warehousing, orderpicking en het verzorgen van de transport en het onderhouden van de klantenservice.
9. **Dienstverlener:** Bollux die Diensten aan Opdrachtgever aanbiedt hierna: Bollux.
10. **Logistieke activiteiten:** alle werkzaamheden; waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot lossen, inslag, opslag, uitslag, laden, voorraadbeheer, assemblage, orderbehandeling, verzending gereed maken, facturering, informatie-uitwisseling en informatiebeheer.
11. **Opdrachtgever:** de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die Bollux heeft aangesteld, projecten aan Bollux heeft verleend voor Diensten die door Bollux worden uitgevoerd, of waaraan Bollux een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
12. **Overeenkomst:** elke Overeenkomst en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en Bollux, alsmede voorstellen van Bollux voor Diensten die door Bollux aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Bollux waarmee deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel vormen.

## **Artikel 2 - Toepasselijkheid**

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

## **Artikel 3 - Het Aanbod**

1. Alle door Bollux gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Bollux is slechts aan een Aanbod gebonden indien deze door Opdrachtgever schriftelijk binnen 7 kalenderdagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Bollux het recht een Overeenkomst met een (potentiële) Opdrachtgever om een voor Bollux gegronde reden te weigeren.
3. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is voldoende gespecificeerd, zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Eventuele gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Oplevertijden in het aanbod van Bollux zijn in beginsel indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van Bollux heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Bollux te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. Bollux heeft het recht om de (ondertekende) Overeenkomst te herroepen binnen 5 kalenderdagen na ontvangst van de aanvaarding.
3. Bollux is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. Indien Opdrachtgever een reeds bevestigde opdracht annuleert, worden de reeds daadwerkelijk gemaakte kosten (inclusief de bestede tijd) in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
5. Elke Overeenkomst die met Bollux wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan Bollux wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met Bollux is verbonden.
6. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever is uitgesloten.
7. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

## **Artikel 5 - Duur van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij de inhoud, aard of strekking van de opdracht met zich brengt dat zij voor een bepaalde tijd is aangegaan. De duur van de opdracht is mede afhankelijk van externe factoren waaronder begrepen, maar niet beperkt tot de kwaliteit en de tijdige aanlevering van de informatie die Bollux van Opdrachtgever verkrijgt.
2. Zowel Opdrachtgever als Bollux kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld en haar een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van haar verplichtingen en zij alsnog verzuimt haar verplichtingen alsdan correct na te komen. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever. In geval van het niet nakomen van de betalingsverplichting zal er een redelijk termijn van 14 kalenderdagen worden gehanteerd, indien het gaat om andere dan betalingsverplichtingen is dit termijn 30 kalenderdagen.
3. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet voor zover Bollux ten tijde van de ontbinding reeds werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
4. Partijen kunnen de Overeenkomst met een aangetekend schrijven beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

5. Ingeval van een voortijdige beëindiging van de Overeenkomst is Opdrachtgever de tot dan daadwerkelijk gemaakte kosten verschuldigd van Bollux tegen het overeengekomen (uur)tarief. De urenregistratie van Bollux is hierbij leidend.

6. Zowel Opdrachtgever als Bollux kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Bollux nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

## **Artikel 6 - Uitvoering van de dienstverlening**

1. Bollux zal zich inspannen om de overeengekomen dienst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed dienstverlener verlangd mag worden. Bollux staat in voor een professionele en onafhankelijke dienstverlening. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.

2. De Overeenkomst op basis waarvan Bollux de Diensten uitvoert, is leidend voor de omvang en de reikwijdte van de dienstverlening. De Overeenkomst zal alleen worden uitgevoerd ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen geen rechten ontleen aan de inhoud van de uitgevoerde Diensten in verband met de Overeenkomst.

3. De door Opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens zijn de basis waarop de door Bollux aangeboden Diensten en de prijzen zijn gebaseerd. Bollux heeft het recht haar dienstverlening en haar prijzen aan te passen indien de verstrekte informatie onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn.

4. Bij de uitvoering van de Diensten is Bollux niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen nadere werkzaamheden opleveren voor Bollux, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de aanvullende bijkomende kosten te vergoeden op basis van een nieuwe offerte.

5. Bollux is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen.

6. Indien de aard en de duur van de opdracht dit vereisen, houdt Bollux Opdrachtgever tussentijds via de overeengekomen wijze op de hoogte van de voortgang.

7. De uitvoering van de Diensten is gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien de informatie gewijzigd dient te worden, kan dit gevolgen hebben voor een eventuele vastgestelde planning. Nimmer is Bollux aansprakelijk voor het bijstellen van de planning. Indien de aanvang, voortgang of oplevering van de Diensten wordt vertraagd doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig, of niet in het gewenste formaat alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, een eventueel voorschot niet tijdig is ontvangen door Bollux of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, sprake is van vertraging heeft Bollux recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak zoals hierboven genoemd komen voor rekening en risico van Opdrachtgever.

8. Voor de uitvoering van de dienstverlening van Bollux zal Opdrachtgever in ieder geval toegang moeten verlenen tot diens Bol.com account.

9. Voor zover is overeengekomen dat Bollux content plaatst of aanpassingen doorvoert aan het Social media account van Opdrachtgever, zal Opdrachtgever Bollux hiervoor toegang verlenen tot alle plaatsen, Diensten en Social media onder haar beheer voor zover redelijkerwijs nodig ten behoeve van een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst.

10. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten door Bollux mogelijk te maken.

11. Bollux is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan haar ter beschikking gestelde (bron)materialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden is Bollux gerechtigd de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

12. In geval de dienstverlening van Bollux betrekking heeft op de inkoop van producten voor Opdrachtgever zal Opdrachtgever hier een volmacht voor verstrekken.

13. Indien overeengekomen zal Bollux de klantvragen van Opdrachtgever beantwoorden. In geval van een spoedvraag is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de beantwoording van de klantvragen.

14. Indien overeengekomen zal Bollux de aftersales verzorgen voor Opdrachtgever. Hieronder valt in ieder geval het sturen van gestandaardiseerde e-mailberichten voor het ontvangen van reviews.

## **Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Bollux verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Bollux niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever dient in ieder geval product foto's te leveren of via een derde te laten leveren aan Bollux.

2. Bollux is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Bollux verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Bollux voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.

3. Bollux kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Bollux gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 3 kalenderdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Bollux.

## **Artikel 8 - Adviezen**

1. Bollux kan indien daartoe opdracht is gegeven een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch zal Bollux de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. De door Bollux verstrekte adviezen, in welke vorm dan ook, zijn nimmer aan te merken als bindend advies.
3. Opdrachtgever is op eerste verzoek van Bollux verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien Bollux wordt vertraagd in haar werkzaamheden, doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door Bollux gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.
4. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van Bollux kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie. Bollux geeft nimmer garanties omtrent het behalen van een resultaat naar aanleiding van het gegeven advies.
5. Opdrachtgever zal Bollux schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

## **Artikel 9 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen**

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

## **Artikel 10 - (Op)Levering**

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, het voorschot niet tijdig is ontvangen door Bollux of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft Bollux recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. In geen geval zijn de opgegeven termijnen fatale termijnen, noch kan Bollux aansprakelijk gesteld worden voor het overschrijden van de overeengekomen termijn.

2. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zullen door Bollux bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
3. Indien Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is Bollux gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.
4. Bollux spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide meerkosten te vergoeden aan Bollux.
5. Bollux spant zich in om de Dienst zoveel mogelijk conform het Aanbod te leveren.
6. Bollux heeft het recht om alle door hem ontworpen en/of ontwikkelde designs te signeren, dan wel zijn naam te (doen) vermelden. Eveneens komt hem het recht toe om al haar design, ontwerpen en alle zaken waarop haar intellectuele eigendomsrechten rusten, te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit zonder dat daartoe (voorafgaande) uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever is verkregen.
7. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van het ontwikkelde bij Opdrachtgever. Bollux zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.

## **Artikel 11 - Prijzen en betaling**

1. Alle prijzen zijn in beginsel exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
2. Bollux voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen tarief. De kosten van de werkzaamheden worden achteraf berekend en gefactureerd aan Opdrachtgever.
3. Reistijd ten behoeve van Opdrachtgever, en met reizen gerelateerde kosten worden aan Opdrachtgever doorberekend.
4. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door Bollux haar ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot te betalen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
6. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
7. Bollux is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst. Deze kosten worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de CPI-index 'Consumentprijzen'.
8. Betaling van de factuur dient, zonder verrekening of opschorting, te geschieden binnen de opgegeven betaaltermijn zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte rekeningnummer.
9. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

## **Artikel 12 - Incassobeleid**

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever zijnde een Bedrijf van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever zijnde een Consument zal eerst een schriftelijke aanmaning ontvangen met een termijn van 14 kalenderdagen na de datum van de aanmaning om alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen met daarbij een opgave van de buitengerechtelijke kosten indien Consument binnen die termijn niet aan haar verplichtingen voldoet, alvorens zij in verzuim raakt.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Bollux zonder nadere ingebrekestelling recht hebben op de wettelijke handelsrente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien Bollux meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de integrale gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

## **Artikel 13 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. Bollux gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform de geldende normen gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Bollux de betrokkene hierover informeren.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Bollux verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Bollux tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Indien Bollux op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

## **Artikel 14 - Opschorting en ontbinding**

1. Bollux heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dit recht blijft onverminderd van kracht indien een voor Bollux gegronde reden zich voordoet hetgeen opschorting in dat geval rechtvaardigt.
2. Bollux is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.
3. Bollux is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, uit welke hoofde dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.



4. De opschorting (en/of ontbinding) heeft geen invloed op de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever voor reeds uitgevoerde werkzaamheden. Bovendien is Opdrachtgever verplicht om Bollux te vergoeden voor elk financieel verlies dat Bollux lijdt als gevolg van het in gebreke blijven van Opdrachtgever.

## **Artikel 15 - Overmacht**

1. Bollux is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Bollux wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Bollux, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever of diens derden aan Bollux zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van programmatuur of eventuele bij de uitvoering van de dienst betrokken derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) storing van elektriciteit, internet, datanetwerk- en/of telecommunicatiefaciliteiten, (vi) ziekte van werknemers van Bollux of door haar ingeschakelde adviseurs en (vii) overige situaties die naar het oordeel van Bollux buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. In geval van overmacht hebben beide Partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alle kosten gemaakt vóór de ontbinding van de Overeenkomst zullen in dat geval door Opdrachtgever worden betaald. Bollux is niet verplicht om Opdrachtgever te vergoeden voor eventuele verliezen die zijn veroorzaakt door een dergelijke herroeping.

## **Artikel 16 - Beperking van aansprakelijkheid**

1. Indien enig resultaat dat is vastgelegd in de Overeenkomst niet wordt bereikt, wordt een tekortkoming van Bollux alleen geacht te bestaan indien Bollux dit resultaat bij het aanvaarden van de Overeenkomst uitdrukkelijk heeft beloofd.
2. Indien sprake is van toerekenbare tekortkoming van Bollux, is Bollux uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Bollux binnen 14 kalenderdagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld en Bollux deze tekortkoming vervolgens niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanige nauwkeurige omschrijving/onderbouwing van de tekortkoming, zodat Bollux in staat is om adequaat te reageren.
3. Indien het verrichten van Diensten door Bollux leidt tot aansprakelijkheid van Bollux, is die aansprakelijkheid beperkt tot het totale bedrag dat in het kader van de Overeenkomst wordt gefactureerd, doch slechts ten aanzien van de door Opdrachtgever geleden directe schade tenzij de schade het gevolg is van opzet of aan opzet grenzende roekeloosheid zijdens Bollux. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel.
4. Bollux sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor gevolgschade. Bollux is niet aansprakelijk voor indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, vermogensverliezen, vertragingsschade, renteschade en immateriële schade.
5. Opdrachtgever vrijwaart Bollux voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door

Bollux geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de dienst van Bollux.

6. Enige door Bollux opgeleverde adviezen, op basis van door Opdrachtgever onvolledige en/of onjuist verstrekte informatie is nimmer grond voor aansprakelijkheid van Bollux.

7. De inhoud van het opgeleverde advies van Bollux is niet bindend en slechts adviserend van aard. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Bollux opvolgt. Alle gevolgen voortvloeiend uit de opvolging van het advies komen voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever is te allen tijde vrij om haar eigen keuzes te maken die afwijken van het (op)geleverde advies van Bollux. Bollux is niet gehouden aan enige vorm van restitutie indien dit het geval is.

8. Indien door of namens Opdrachtgever een derde wordt ingeschakeld, is Bollux nimmer aansprakelijk voor het handelen en adviezen van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde alsmede het verwerken van resultaten (van opgestelde advies) van de door Opdrachtgever ingeschakelde derde in Bollux haar eigen advies.

9. Bollux staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Bollux verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

10. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Bollux vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Bollux binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop zij haar aanspraken baseert. Een jaar na het beëindigen van de Overeenkomst tussen partijen vervalt de aansprakelijkheid van Bollux.

## **Artikel 17 - Geheimhouding**

1. Bollux en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht en moet tevens worden aangenomen indien men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. De geheimhouding is niet van toepassing indien de betreffende informatie reeds openbaar/algemeen bekend is, de informatie niet vertrouwelijk is en/of de informatie niet gedurende de Overeenkomst bij Opdrachtgever aan Bollux bekend gemaakt is en/of op andere wijze door Bollux is verkregen.

2. In het bijzonder ziet de geheimhouding op door Bollux opgestelde adviezen, rapportages, ontwerpen, werkwijze en/of verslaglegging aangaande de opdracht van Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de inhoud hiervan te delen met medewerkers die niet bevoegd zijn hiervan kennis te nemen en met (onbevoegde) derden. Voorts betracht Bollux steeds de vereiste zorgvuldigheid in de omgang met alle bedrijfsgevoelige informatie door Opdrachtgever verstrekt.

3. Indien Bollux op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken en Bollux zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Bollux niet gehouden tot enige schadevergoeding en geeft Opdrachtgever geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst.

4. Voor de overdracht of verspreiding van informatie aan derden en/of publicatie van verklaringen, adviezen of producties die door Bollux aan derden worden verstrekt, is de schriftelijke toestemming van Bollux vereist, tenzij een dergelijke toestemming vooraf uitdrukkelijk is overeengekomen. Opdrachtgever zal Bollux vrijwaren voor alle aanspraken van dergelijke derden als gevolg van het vertrouwen op dergelijke informatie die zonder de schriftelijke toestemming van Bollux is verspreid.

5. De geheimhoudingsverplichting leggen Bollux en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.

6. Bij overtreding van hetgeen bepaald is in dit artikel is Opdrachtgever aan Bollux een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van €10.000,- en een boete van €500,- voor elke dag dat de overtreding voortduurt. Dit laat het recht van Bollux onverlet om een schadevergoeding, van welke aard ook, vorderen.

## **Artikel 18 - Intellectuele Eigendomsrechten**

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van Bollux waaronder in ieder geval begrepen, maar niet beperkt tot alle ontwerpen, modellen, rapportages en adviezen berusten uitsluitend bij Bollux en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

2. Het is Opdrachtgever verboden om de zaken en bescheiden waarop de intellectuele eigendomsrechten van Bollux rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.

3. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk maatregelen nemen indien er zich een inbreuk op de IE-rechten voordoet.

4. Elke inbreuk van Opdrachtgever op de IE-rechten (en auteursrechten) van Bollux, wordt bestraft met een eenmalige boete ter hoogte van € 10.000,- euro en een boete van € 500,- euro voor elke dag dat de inbreuk voortduurt. Dit boetebeding laat onverlet de mogelijkheid van Bollux om schade te vorderen.

## **Artikel 19 - Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden, in welke vorm dan ook die zij aan Bollux verstrekt in het kader van een Overeenkomst, alsmede voor de gegevens die zij van derden heeft verkregen en welke aan Bollux zijn verstrekt ten behoeve van de uitvoering van de Dienst.

2. Opdrachtgever vrijwaart Bollux van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen met betrekking tot het tijdig verstrekken van alle juiste, betrouwbare en volledige gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden.

3. Opdrachtgever vrijwaart Bollux voor alle aanspraken van Opdrachtgever en door hem ingeschakelde of onder hem werkzame derden, alsmede van klanten van Opdrachtgever, gebaseerd op het niet (tijdig) verkrijgen van eventuele subsidies en/of toestemmingen benodigd in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

4. Opdrachtgever vrijwaart Bollux voor alle aanspraken van derden welke voortvloeien uit de werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, waaronder tevens verstaan maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden en/of het handelen of nalaten van Opdrachtgever jegens derde(n).

5. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Bollux verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

## **Artikel 20 - Klachten**

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

## **Artikel 21 - Toepasselijk recht**

1. Op de rechtsverhouding tussen Bollux en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Bollux heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.
3. Ingeval van vertalingen van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse versie leidend.
4. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Bollux en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Overijssel, locatie Almelo tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

## **DEEL II - AANVULLENDE VOORWAARDEN BRANDING, (SOCIAL MEDIA) MARKETING EN SOCIAL MEDIA BEHEER**

### **Artikel 22 - Ontwikkelen van designs en huisstijlen**

1. Opdrachtgever dient alle wensen en eisen voor het ontwikkelen van een design schriftelijk vast te leggen. Bollux kan in overleg met Opdrachtgever hiervan afwijken indien zij dat noodzakelijk en/of wenselijk acht om tot het gewenste resultaat te komen.
2. Het ontwikkelen van het design geschiedt, tenzij Partijen een andere werkwijze overeenkomen, conform de hiernavolgende werkwijze in 4 fases:
  1. Fase I: conceptontwikkeling. Partijen treden met elkaar in overleg om een vertaalslag te maken van de wensen van Opdrachtgever tot een design. Hierbij is de informatie van Opdrachtgever omtrent onder andere het aantal en de visuele kenmerken cruciaal. Bollux stelt vervolgens een offerte op welke de Opdrachtgever dient goed- of af te keuren volgens overeengekomen wijze.
  2. Fase II: visualisatie. Na goedkeuring van de offerte zal afhankelijk van het product of de producten een passend design gecreëerd worden die zal kunnen passen bij de huisstijl van de Opdrachtgever of het begin zal zijn van de huisstijl van de opdrachtgever welke als basis fungeert voor verdere creatieve uitwerking. Bollux zal een x aantal schetsen opleveren waar een of meerdere ontwerpen uitgekozen kunnen worden. De uitgekozen schets(en) zullen uitgewerkt worden. Na een goedkeuring van een dergelijk design, alsmede de hiervoor opgestelde offerte kan dit design als product van Opdrachtgever worden aangemerkt, welke als basis fungeert voor verdere creatieve uitwerking. Opdrachtgever krijgt 2 tot 4 schetsen waar er een uit gekozen kan worden. Uit design van de eerste keuze zal gedaan worden en daar kunnen kleurvarianten op gekozen worden door Opdrachtgever.
  3. Fase III: feedback. Een dergelijk product wordt vervolgens verder afgestemd naar aanwijzingen van Opdrachtgever. Hierbij heeft Opdrachtgever recht op X aantal aanpassingen, conform bij het aangaan van de overeenkomst door Bollux bepaald. Opdrachtgever is verplicht de huisstijl te beoordelen en/of zijn goedkeuring te geven binnen een maximale termijn van 7 kalenderdagen, tenzij uitdrukkelijk een andere termijn is overeengekomen. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever na een eerste goedkeuring nog recht heeft op een aanvullend aantal aanpassingen. Indien meer aanpassingsronden nodig zijn, of ingrijpende wijzigingen, kan hiervoor een meerprijs gerekend worden.
  4. Fase IV: oplevering. Na de bedenktijd zoals genoemd bij fase III, is het ontwikkelde design definitief mits hier geen aanpassingen/feedback is aangebracht. In het andere geval zal Bollux nog een laatste aanpassingsronde uitvoeren en zal het ontwerp hierna definitief zijn. Conform offerte c.q. overeenkomst ontvangt Opdrachtgever het design.
3. Opdrachtgever verkrijgt enkel en alleen een beperkte niet-overdraagbare licentie tot het gebruik van het grafisch ontwerp. Alle eerdere ontwerpen en schetsen en andere voortbrengselen blijven eigendom van Bollux en kunnen niet door Opdrachtgever gebruikt worden, tenzij hierover nadere afspraken worden gemaakt.
4. Het is Opdrachtgever verboden om in de ontwerpen van Bollux wijzigingen te (laten) maken zonder voorafgaande uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming.
5. Bollux kan voor het ontwikkelen van designs en huisstijlen een derde inschakelen.

## **Artikel 23 - Content creation**

1. Bollux kan indien daartoe opdracht is gegeven zorg dragen voor content creation al dan niet in het kader van de marketingdiensten. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.
2. Opdrachtgever zal Bollux schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.
3. Content creation is een uiting van creativiteit en smaak. Indien Opdrachtgever akkoord gaat met de Offerte zoals Bollux die hanteert, houdt dit ook in dat Opdrachtgever akkoord gaat met de eigen aanpak en stijl die Bollux hanteert. Bollux heeft het recht om de werkzaamheden voor zover hier niets uitdrukkelijk door Opdrachtgever over is gemeld naar eigen technisch en creatief inzicht uit te voeren. Alle specifieke eisen en wensen van Opdrachtgever dienen door partijen gezamenlijk schriftelijk vastgelegd worden.
4. Indien voor een doeltreffende uitvoering van de overeenkomst Bollux genoodzaakt is aanvullend materiaal of een ruimte te huren, of de expertise van derden of indien achteraf blijkt dat er meer tijd nodig is, kunnen hier gedurende de Overeenkomst extra kosten voor worden gerekend een en ander op basis van nacalculatie. Bollux zal Opdrachtgever hier tijdig van op de hoogte stellen. Opdrachtgever dient hiervoor een schriftelijk akkoord te geven.
5. Bollux kan van Opdrachtgever verlangen om aanvullende afspraken te maken omtrent de uitvoering, kosten of de duur van de Overeenkomst indien weersomstandigheden of overige externe factoren naar inzicht van Bollux een doeltreffende uitvoering van de overeenkomst in de weg staan. Dergelijke omstandigheden kunnen in zulk geval aanleiding geven voor het verrichten van aanvullende werkzaamheden.
6. Het auteursrecht op de werken van Bollux berust uitsluitend bij Bollux, tenzij expliciet anders overeengekomen. Toestemming voor gebruik van een werk door Opdrachtgever wordt uitsluitend schriftelijk voorafgaand verleend in de vorm van een licentie zoals die naar aard en omvang door Bollux in het aanbod is omschreven. Ten aanzien van de overdraagbaarheid van auteursrechten, naamsvermelding op een werk of een inbreuk op de auteursrechten van Bollux is artikel 25 Auteurswet van toepassing.
7. Indien Opdrachtgever verzoekt om de eigendom op de werken, kan dit enkel worden overgedragen met expliciete toestemming van Bollux waarbij aanvullende kosten zullen worden gerekend. Bollux kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte overeenkomst wordt gesloten. Doch is Bollux nimmer verplicht om aan dit verzoek te voldoen.

## **Artikel 24 - Online marketing en SEO/SEA**

1. Bollux garandeert geen resultaten omtrent het verlenen van online marketing diensten, e-mailcampagnes, SEO en SEA. Bollux past een bepaalde strategie toe die in het verleden resultaten heeft opgeleverd. Evenmin kan Bollux hierover toezeggingen doen doch zal Bollux zich inspannen een verbeterde positie te verkrijgen voor Opdrachtgever.
2. Indien Bollux ten behoeve van Opdrachtgever een SEO/SEA opzet, wordt het budget voor de SEO door Opdrachtgever bepaald. Indien Opdrachtgever meer werkzaamheden wenst dan mogelijk is op basis van het huidige tarief, dienen hiervoor meer kosten in rekening gebracht te worden.

3. Indien Bollux ten behoeve van Opdrachtgever SEO/SEA opzet, worden de te verrichten diensten in het kader van SEO duidelijk en schriftelijk vastgelegd. Opdrachtgever kan ten behoeve hiervan content en/of informatie aanleveren.

4. Bollux kan zelf SEO/SEA teksten aanleveren voor Opdrachtgever. Bollux hanteert een eigen aanpak en stijl met betrekking tot de SEO diensten. Indien Opdrachtgever akkoord is gegaan met de uitvoering van SEO/SEA diensten door Bollux is Opdrachtgever ook akkoord gegaan met de door Bollux gehanteerde aanpak en de door Bollux opgestelde teksten. Opdrachtgever dient hierover nadere afspraken met Bollux te maken.

5. De uitvoering van de SEO/SEA diensten is voorts afhankelijk van richtlijnen, regels en beleid van derden zoals bijv. Google. De diensten worden door Bollux uitgevoerd met inachtneming van de beperkingen die gesteld worden door de betreffende derden.

## **Artikel 25 - Social media beheer**

1. Als onderdeel van de dienstverlening kan Bollux de Social media accounts van Opdrachtgever beheren ten behoeve van een verbetering van het account, de marktpositie, naamsbekendheid of imago (promotie). Indien is overeengekomen dat Bollux dergelijk Social media beheer zal uitvoeren, dient Opdrachtgever haar volledige medewerking, alsmede de toegang tot diens website, account en alle daarvoor vereiste codes en inloggegevens te verstrekken op eerste verzoek van Bollux, tenzij anders overeengekomen.

2. De omvang van het Social media beheer strekt zich slechts uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. Bollux plaatst in beginsel enkel de content voor zover dit door Opdrachtgever zelf is aangeleverd of voor zover Opdrachtgever hier expliciet voorafgaande toestemming voor heeft verleend. Bollux zal nimmer content plaatsen zonder (voorafgaande) medeweten of goedkeuring van Opdrachtgever. Alle content, wijzigingen (van lay-out) of het anderszins doorvoeren van verbeteringen tijdens Bollux, worden aan Opdrachtgever voorgesteld voor zover Bollux het doorvoeren van deze wijzigingen in het belang acht van de Opdrachtgever.

3. De aard van de dienstverlening brengt met zich dat eventuele te behalen resultaten afhankelijk zijn van diverse externe factoren die de resultaten van de dienst kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit en beschikbaarheid van de bij de uitvoering van de dienstverlening benodigde software of diensten van derden, waaronder Google. Externe factoren zoals onder andere, maar niet beperkt tot algoritmes, regels, richtlijnen, beleid, technologische ontwikkelingen alsmede menselijk handelen zoals het surfgedrag, kunnen daarom van invloed zijn op de resultaten en werkwijze van Bollux. Bollux zal haar werkzaamheden uitvoeren met inachtneming van voorgenoemde factoren en rekening houden met eventuele wijzigingen daarvan. Voorgenoemde bepalingen leveren Opdrachtgever nimmer een grond voor ontbinding van de Overeenkomst of een recht op schadevergoeding.

4. Het uitvoeren van Social media beheer is daarnaast steeds afhankelijk van het menselijk handelen van derden. Bollux staat derhalve niet in voor het behalen van een bepaald aantal likes, nieuwe volgers, views, etc. Bij het plaatsen van Content ten behoeve van Opdrachtgever houdt Bollux zich aan de gebruikersvoorwaarden van desbetreffende Social media partijen. Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen indien zij op wat voor manier dan ook schade ondervindt met betrekking tot de gebruiken en regels zoals gehanteerd door dergelijke Social media partijen.

5. Indien de werkzaamheden naar inzicht van Bollux haar dienstverlening te buiten gaan, is zij gerechtigd voor dergelijke werkzaamheden een derde in te schakelen of te voorzien in de bemiddeling

tussen Opdrachtgever en een derde ten behoeve van het uitvoeren van de dienstverlening. Dit geldt onder andere voor het schrijven van teksten, ontwerpen van logo's, lay-outs, maken van foto's en meer.

6. Ondanks de overeengekomen dienstverlening van Bollux, heeft Opdrachtgever hiernaast altijd een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het gebruik van diens Social media account(s). Indien voor het gebruik van Social media of werken van intellectuele eigendom van derden (zoals foto's, video's, lay-outs) licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en er voor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen stipt nageleefd worden.

7. Tenzij anders overeengekomen is Opdrachtgever verplicht alle content bedoeld voor Posts minimaal 1 week voor het plaatsen van deze Posts aan te leveren.

8. Het uitvoeren van Social media beheer kan (tijdelijke) onderbrekingen of wijzigingen in vindpositie (ranking) op de diverse Social media kanalen veroorzaken ten aanzien van het account van Opdrachtgever, hetgeen voor Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding rechtvaardigt.

9. Voor de uitvoering van Social media beheer is Bollux te allen tijde afhankelijk van de beschikbaarheid en functionaliteit van de betreffende Social media kanalen, alsmede van de richtlijnen, regels en het beleid van deze kanalen, maar ook het beleid van derden waaronder Google. De diensten worden dan ook uitgevoerd met inachtneming van de beperkingen die gesteld worden door de betreffende partijen.

10. Indien Opdrachtgever zelf tussentijds wijzigingen wenst aan te brengen aan het Social media account of dergelijke wijzigingen laat verrichten door derden, dient zij dit eerst met Bollux te overleggen alvorens deze wijzigingen worden doorgevoerd. Voor alle gevolgen van wijzigingen of aanpassingen op initiatief van Opdrachtgever die niet van tevoren expliciet door Bollux zijn gekeurd of waar zij anderszins van tevoren mee heeft ingestemd, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk. Enige schadelijke gevolgen wegens voorgenoemde wijzigingen of aanpassingen zijn geen een grond voor aansprakelijkheid van Bollux.

## **Artikel 26 - Aanvullende beperking aansprakelijkheid**

1. Bollux is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de website van Opdrachtgever of diens Social media account en is niet aansprakelijk voor storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de website of het Social media account. Hieronder wordt tevens verstaan een beperking in beschikbaarheid of functionaliteit ten gevolge van een onvoorziene storing c.q. overmacht.

2. Bollux is voorts niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge, of in verband met aangebrachte wijzigingen aan het Social media account van Opdrachtgever door Opdrachtgever zelf of door derden.

3. Bollux is niet aansprakelijk voor onvolkomenheden die zijn opgetreden na het uitvoeren van updates en/of upgrades aan Social media kanalen.

4. Indien en voor zover Opdrachtgever inloggegevens van diens social media account of andere inloggegevens verstrekt, geschiedt dit te allen tijde op eigen rekening en risico van Opdrachtgever.

5. Indien Opdrachtgever zelf wijzigingen of aanpassingen aan Social media accounts doorvoert of een derde hier opdracht tot geeft, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van Opdrachtgever. Alle gevolgen wegens wijzigingen die niet van tevoren expliciet door Bollux zijn goedgekeurd of waarmee Bollux niet expliciet heeft ingestemd en alle schadelijke gevolgen hiervan vormen geen grond voor aansprakelijkheid van Bollux.



## **Deel III - OPSLAG, FULFILMENT, WAREHOUSING EN TRANSPORT**

### **Artikel 27 - Bijzondere uitvoering van de bewaarneming**

1. Indien bij het aanleveren van de zaken ter bewaring geen schriftelijke instructies door Bewaargever aan de Bollux zijn verstrekt, zal de Bollux deze zaken bewaren en/of bewerken naar eigen inzicht en op een wijze die in de branche gebruikelijk is.
2. Indien naar de mening van Bewaargever een bijzondere wijze van bewaarneming van de zaken is vereist, dan zal Bewaargever Bollux hiervan steeds tijdig schriftelijk in kennis stellen om deze de gelegenheid te geven de noodzakelijke voorbereidende maatregelen te treffen, bij gebreke van welke kennisgeving de Bollux niet aansprakelijk zal zijn voor verliezen en/of schade, op welke wijze dan ook ontstaan, gedurende de Bewaarneming van de desbetreffende zaken.
3. Indien naar de mening van de Bewaargever een bijzondere wijze van bewaren van de zaken door de Bollux wordt verlangd of door de aard van die zaken noodzakelijk wordt gemaakt, zullen alle daarmee samenhangende extra kosten voor rekening van de Bewaargever zijn.
4. Indien Bewaargever met betrekking tot zijn zaken werkzaamheden wenst te laten verrichten, die buiten de reeds overeengekomen bewaarneming vallen, zullen deze worden opgedragen aan Bollux tegen de prijzen/tarieven en op de voorwaarden van de Overeenkomst. Deze werkzaamheden vallen ook onder de werking van deze algemene voorwaarden. Bollux is noch tegenover de Bewaargever noch tegenover derden aansprakelijk voor schade toegebracht bij of in verband met voornoemde werkzaamheden.
5. De Nederlandse opslagvoorwaarden zijn van toepassing, zoals gedeponereerd door de FENEX, Nederlandse Organisatie voor Expeditie en Logistiek, ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Rotterdam op 15 november 1995.

### **Artikel 28 - Weigering van bewaarneming**

1. De in bewaring te nemen zaken zullen in goede staat en - indien verpakt - in deugdelijk verpakte toestand en duidelijk gemerkt aan Bollux aangeleverd worden, tenzij anders overeengekomen. Voor alle schade die over het algemeen een gevolg is van slechte of niet geschikte verpakking, is Bollux niet aansprakelijk.
2. Bollux heeft het recht om zaken die voor de opslagplaats ongeschikt zijn te weigeren wanneer de aard, de soort, de hoedanigheid, het gewicht, het aantal, de verpakking, de producttemperatuur en/of de waarde afwijkt van de oorspronkelijke omschrijving dan wel niet voldoen aan de eisen die daaraan gesteld kunnen worden.
3. Bollux heeft eveneens het recht de bewaarneming van zaken te weigeren welke naar zijn oordeel wegens hun aard, toestand of anderszins gevaar of schade voor andere zaken en/of personen of voor de opslagplaats. In ieder geval worden niet in bewaring genomen: aan bederf onderhevige zaken, levensmiddelen, brandstoffen, ontplofbare stoffen, wapens, drugs en overige verboden middelen.
4. Ook indien zaken in uitwendig zichtbaar beschadigde of gebrekkige toestand arriveren, zal Bollux gerechtigd zijn de in ontvangsneming van deze zaken te weigeren.

### **Artikel 29 - Aanvullende verplichtingen Opdrachtgever**

1. Bollux kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Bollux gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schadevergoeding uit welke hoofde dan ook jegens Bewaargever. In geval van gewijzigde omstandigheden dient Bewaargever dit direct, doch in ieder geval uiterlijk 3 kalenderdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Bollux.
2. Bewaargever is verplicht zijn zaken terug te nemen uiterlijk op de laatste dag van de periode waarvoor de Overeenkomst loopt, zulks na betaling van al hetgeen, uit welke hoofde dan ook, aan de Bewaarnemer verschuldigd, tenzij de Bollux instemt met een verlenging van de Overeenkomst.
3. Bewaargever is verplicht een opslagverzekering voor de bewaarnemingsperiode af te sluiten en zijn eigen inboedelverzekering gedurende de bewaarneming over te schrijven naar het adres van de opslagplaats. Bewaargever dient er bij het verzekeren van de in bewaarneming gegeven zaken bovendien rekening mee te houden dat Bollux de mogelijkheid heeft de zaken elders op te slaan.
4. De te verwerken en/of te bezorgen zaken dienen tijdig, franco, vrij van kosten en in goede staat te worden aangeleverd aan het adres van het magazijn (opslagruimte) van Bollux of aan een door Bollux opgegeven adres, vergezeld van een begeleidingsbon of vrachtbrief. Bollux is noch voor de inhoud van de in ontvangst genomen zaken, noch voor verborgen gebreken op welke wijze dan ook aansprakelijk. De inhoud/hoeveelheid producten per verpakking dient duidelijk op de begeleidingsbon of vrachtbrief te zijn aangegeven.

### **Artikel 30 - Verplichtingen Bollux**

1. Bollux verplicht zich zaken te bewaren en terug te geven, waarbij hij is gehouden de zaken terug te geven in de staat waarin hij ze heeft ontvangen. Bij de bewaring moet Bollux de zorg van een goed bewaarder in acht nemen.
2. Bollux is verplicht Bewaargever gedurende de bewaarneming toegang te verschaffen tot de in bewaring genomen zaken tegen vergoeding van de daaraan verbonden extra door Bollux te maken kosten en mits daaromtrent vooraf met Bollux een afspraak is gemaakt.
3. Bollux is verplicht verzekerd te zijn tegen aansprakelijkheidsrisico's uit hoofde van de wet en deze algemene voorwaarden. Bollux is verplicht Bewaargever te informeren teneinde het zelf afsluiten of wijzigen van eigen verzekeringen.

### **Artikel 31 - Transport**

1. Bewaargever dient de te verzenden orders tijdig en schriftelijk aan Bollux te geven. Bewaargever en Bollux dienen elkaar schriftelijk te informeren over eventuele structurele oorzaken van vertraging in aan- of uitlevering. Overschrijding van de doorlooptijd of gebreken bij het uitleveren geven Bewaargever geen recht op schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst.
2. Alle door Bollux verzendingen van zaken van Bewaargever komen voor rekening en risico van Bewaargever. Alle kosten die samenhangen met de verzending, waaronder verzekeringskosten en verzendkosten, komen voor rekening van Bewaargever.
3. Verzending van de zaken geschiedt op de met Bollux overeengekomen wijze en onder de verantwoordelijkheid en voorwaarden van de vervoerder.
4. De te leveren zaken worden op de met Bollux overeengekomen wijze verpakt, tenzij Bewaargever schriftelijk aangegeven heeft dat hiervan afgeweken zal moeten worden.
5. Indien de te verwerken en/of te bezorgen zaken op de overeengekomen tijd en plaats bij Bollux worden geleverd, gelden de door Bollux opgegeven levertijden met dien verstande dat de door Bollux opgegeven levertijden nimmer kunnen worden beschouwd als een fatale termijn, tenzij nadrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen. De Opdrachtgever dient zelf voor controle op tijdige aanlevering zorg te dragen.
6. De Nederlandse expeditievoorwaarden zijn van toepassing, zoals gedeponereerd door de FENEX, Nederlandse Organisatie voor Expeditie en Logistiek bij de rechtbank te Amsterdam onder nummer 23/2018 en bij de rechtbank te Rotterdam onder nummer 16/2018.

### **Artikel 32 - Risico overgang**

Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst gebruikt, gemaakt, bewaard of geleverd worden, ligt bij Bewaargever. Bewaargever is zelf verantwoordelijk en gehouden om een adequate verzekering af te sluiten die schade dekt in geval van schade bij brand, wateroverlast, diefstal, en overige omstandigheden die schade kunnen veroorzaken aan zijn producten of zaken die in de opslag van Bollux opgeslagen zijn, en voorts schade dat bij levering van de producten en/zaken kan voorkomen.

### **Artikel 33 - Teruggave**

1. Indien overeengekomen zullen de zaken die niet geleverd zijn door Bollux teruggegeven worden.
2. Bij tussentijdse teruggave van een deel van de in bewaring genomen zaken, dient een door Bollux en Bewaargever te ondertekenen lijst te worden opgesteld, waarop de teruggegeven zaken vermeld staan. Bollux kan van Bewaargever een zekerheidstelling verlangen voor de voldoening van het bewaarloon, wanneer de waarde van de nog niet teruggegeven zaken daartoe aanleiding geeft of overigens, wanneer hij gegronde redenen heeft te twijfelen aan tijdige betaling van het bewaarloon in de toekomst.
3. De bewaarneming eindigt door het overlijden van Bewaargever, wanneer Bewaargever onder curatele wordt gesteld, aan hem/haar surseance van betaling is verleend dan wel hij/zij in staat van faillissement komt te verkeren. Het bewaarloon is alsdan verschuldigd tot en met de maand volgende op de maand waarin betreffende gebeurtenis plaatsvond. De erfgenamen c.q. de curator of de bewindvoerder is/zijn verplicht de zaken terug te nemen voor het einde van de periode waarover bewaarloon moet worden betaald.

### **Artikel 34 - Aanvullende voorwaarden betaling**

1. Het bewaarloon, zijnde de prijs voor de bewaarneming, wordt bepaald aan de hand van het volume, gewicht of ruimtebeslag van de in bewaring te nemen zaken, de zorg die volgens de Overeenkomst aan deze zaken moet worden besteed en de periode waarop de bewaarneming betrekking heeft. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de zendingen die Bewaargever door Bollux wil laten verrichten.
2. Het bewaarloon is exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders overeengekomen.
3. De kosten die bij het aangaan van de Overeenkomst niet voorzienbaar waren, maar die Bollux heeft moeten maken in verband met de overeengekomen zorg voor de in bewaring gegeven zaken, die nodig zijn voor het verzenden van de zaken of die Bollux moet maken om aan zijn zorgplicht te kunnen voldoen worden afzonderlijk aan Bewaargever doorberekend. Bollux stelt Bewaargever zoveel mogelijk op de hoogte van de te nemen maatregelen en de kosten hiervan.
4. De kosten die verbonden zijn aan het in ontvangst nemen, verzenden en/of weer afgeven van de in bewaring genomen zaken worden afzonderlijk in rekening gebracht bij Bewaargever.
5. Bewaargever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Bewaargever door Bollux haar ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
6. Het bewaarloon en overige kosten worden maandelijks achteraf aan Bewaargever gefactureerd. Bewaargever dient deze factuur binnen de op de factuur gestelde betalingstermijn te voldoen op het aan Bewaargever kenbaar gemaakte rekeningnummer.
7. Bewaargever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
8. Bollux is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatie tarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst.
9. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Bewaargever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Bewaargever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.
10. Bewaarneming is onderworpen aan de desbetreffende wetten, regelingen, richtlijnen en/of voorschriften en aanwijzingen van overheidswege. Indien als gevolg van een overheidsinspectie Bollux extra, niet voorziene werkzaamheden moeten worden verricht, is Bollux gerechtigd de daarmee samenhangende kosten aan Bewaargever in rekening te brengen.

### **Artikel 35 - Aanvullende voorwaarden beperking aansprakelijkheid**

1. Alle bewaringen van zaken in de opslagruimte zal geschieden voor rekening en risico van Bewaargever. Bewaargever dient zich tegen alle risico's, die de opgeslagen en/of in bewerking gegeven zaken tijdens de duur van de Overeenkomst kunnen treffen, steeds afdoende te verzekeren.
2. Bollux is mits hij aan zijn zorgplicht heeft voldaan en behoudens tegenbewijs, niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van bijzondere risico's verbonden aan een of meer van de volgende omstandigheden:
  - a. schade aan of verlies van de in bewaring genomen zaken indien de schade of het verlies voortkomt uit eigen gebrek of eigen bederf van deze zaken;
  - b. schade aan zaken die niet door Bollux of zijn werknemer zijn ingepakt, verpakt of uitgepakt en die niet te wijten is aan handelingen van Bollux of zijn werknemer;
  - c. schade veroorzaakt door het uitlopen van vloeibare stoffen uit lampen, flessen, vaten en dergelijke;

- d. schade aan elektrische, elektronische en mechanische apparatuur, uurwerken, barometers voor zover de schade uitsluitend samenhangt met de aard of de staat van de betrokken zaak;
  - e. het aflopen van de foelie van spiegels of de beschadiging daarvan;
  - f. schade aan de zaken zoals door mot, houtworm of roest mits de overeengekomen zorgmaatregelen zijn uitgevoerd;
  - g. schade die voortvloeit uit de aard van de in bewaring genomen zaken zelf, zoals bijvoorbeeld vers gepolitoerde of geschilderde meubelen, het loslaten van gips van geschilderde of vergulde spiegel- of schilderijlijsten, het loslaten van lijm van stukken van meubelen, het inwerken van de atmosfeer op pasteltekeningen, het ontstemmen van piano's, het achteruitgaan van de kwaliteit van informatiedragers zoals audio- en videobanden en dergelijke, mits de overeengekomen zorgmaatregelen zijn uitgevoerd;
  - h. schade als gevolg van het verloren gaan van sleutels van meubelen, tenzij deze aan de bewaarnemer of zijn personeel werden overhandigd en hiervan blijkt uit de inventarislijst;
  - i. schade als gevolg van het verloren gaan van zaken zoals bankpapier, munten en penningen, geldswaardig papier, edele metalen, edelgesteente, sieraden, documenten en verzamelingen als niet uit de inventarislijst of een ander door Bewaargever en Bollux ondertekend document blijkt dat deze zaken daadwerkelijk in bewaring zijn gegeven.
3. Bewaargever vrijwaart Bollux voor alle kosten die Bollux heeft moeten maken als gevolg van door Bewaargever in bewaring gegeven zaken, alsmede alle noodzakelijk gemaakte kosten van eventuele ontruiming, verkoop en betekening van deurwaardersexploten.
  4. Indien Bewaargever aan Bollux kennis geeft dat de zaken op een bepaalde tijd bij Bollux zullen worden aangeleverd of afgehaald en hiervoor speciale actie of inzet van de Bollux wordt verlangd, is de Bewaargever, indien hij de zaken niet behoorlijk en op tijd aanlevert of afhaalt aansprakelijk voor alle schade en kosten daaruit voortvloeiende en vrijwaart Bewaargever Bollux tegen alle vorderingen, die derden in verband daarmee tegen de Bollux mochten instellen.
  5. Bewaargever is aansprakelijk voor alle schade van welke aard dan ook die ontstaan is aan de opslagplaats of schade aan andere bezittingen van Bollux door de door Bewaargever ter bewaring gegeven zaken, ongeacht of de schade voor de Bewaargever te voorzien was.

### **Artikel 36 - Fulfilment**

1. Alle aanbiedingen, offertes en prijsopgaven van Bollux zijn steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld of indien zij een termijn voor aanvaarding bevatten, en kunnen slechts zonder afwijkingen worden aanvaard. Een aanbod wordt in elk geval geacht te zijn verworpen indien dit niet binnen één maand is aanvaard.
2. Bollux behoudt zich het recht voor om een aanbieding in te trekken binnen 14 dagen na aanvaarding.
3. Bollux kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte of aanbiedingen dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Alle door Bollux verstrekte opgaven van formaten, afmetingen, aantallen, gewichten, tarieven en verwerkingsmogelijkheden worden met de grootst mogelijke zorg kenbaar gemaakt, zonder echter dat er door of vanwege Bollux voor wordt ingestaan dat er zich geen afwijkingen kunnen of zullen voordoen.
5. Bollux houdt zich het recht voor, alle prijzen en tarieven te verhogen. Tevens heeft Bollux het recht om periodiek haar prijzen aan te passen conform het NEA-indexcijfer. Uitdrukkelijk zij nog vermeld dat prijsverhogingen geen grond vormen voor tussentijdse ontbinding. De prijsverhogingen en de indexatie zijn een integraal onderdeel van de overeengekomen prijs.
6. De wijze van transport, verzending, verpakking, etc. wordt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, door Bollux bepaald. Eén en ander geschiedt altijd voor rekening en risico van Opdrachtgever; ook indien Franco levering is overeengekomen en ook indien een Pakketdienst of Vervoerder vordert dat op de vrachtbrief, vervoeradres is aangegeven dat alle vervoersschaden voor rekening en risico van Bollux zijn. Bollux is derhalve nimmer aansprakelijk voor schade, van welk aard en vorm dan ook, die verband houdt met het transport tot levering.
7. Bollux maakt voor wat het transport en/of bezorging betreft gebruik van diverse bonafide vervoerders. De aansprakelijk van Bollux en deze vervoerders is beperkt tot de limieten zoals bepaald in artikel 13 van de Algemene Vervoerscondities (AVC) en in geval van Internationale zendingen, artikel 23 en 25 van het verdrag betreffende de overeenkomst tot internationaal vervoer van goederen over de weg (CMR) waarnaar in de AVC wordt verwezen. Opdrachtgever verklaart zich bekend met de inhoud van genoemde condities. Ingeval een bepaling van deze voorwaarden in strijd is met de genoemde condities, prevaleert de bepaling van deze algemene voorwaarden, onverminderd de gelding van de overige bepalingen van de genoemde vervoerscondities.
8. Tijdstip van aflevering van de te bewerken en/of te bezorgen zaken is steeds de datum waarop zaken door Bollux bij een postdienst, een pakketdienst of een andere vervoerder ter verzending wordt aangeleverd. Het betreft nimmer de datum van ontvangst door de geadresseerde.
9. Tekortkomingen van Bollux (en/of aan de zijde van de voor de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden/toeleveranciers), in de nakoming van de overeenkomst kunnen niet aan haar worden toegerekend, indien zij niet te wijten zijn aan haar schuld, noch krachtens de wet, de overeenkomst of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komen.
10. De afwikkeling van retour gezonden artikelen door klanten zullen door Bollux worden beoordeeld en opnieuw bij de voorraad van de Opdrachtgever gelegd, of indien naar oordeel van Bollux sprake is van een Onverkoopbaar Artikel, worden deze artikelen in overleg met de Opdrachtgever een verdere bestemming te krijgen.

11. Onder overmacht wordt verstaan alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Bollux geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Bollux niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht wordt onder meer - maar niet uitsluitend - begrepen: brand, gebrek aan werkkrachten, werkstaking in Bollux of van derden, het hacken van een server, externe aanvallen op het IT-netwerk of hostingomgeving, het onbereikbaar zijn van een server, het niet meer verkrijgbaar zijn en/of stagnatie in de aanvoer en/of belemmering in het vervoer van goederen en andere belemmering in het vervoer van goederen en andere belemmeringen (zowel van buiten als binnen het bedrijf optredend), oorlog, mobilisatie, epidemieën, natuurrampen, in- of uitvoerverboden, energiegebrek en oproer.
12. De volgende goederen zijn uitgesloten van de overeenkomst, mits partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen:
- Zendingen waarop zichtbaar aantekeningen staan die indruisen tegen de goede orde of de goede zeden.
  - Verdovende middelen, psychotrope stoffen en drugs.
  - Levende dieren en parasieten, behalve de beperkingen en uitzonderingen zoals vermeld in de Postwetgeving.
  - Wapens waaronder ook messen, dolken of andersoortige scherpe of snijdende voorwerpen.
  - Voorwerpen, stoffen of geschriften in algemene zin, waarvan de verspreiding, omloop, de in- en uitvoer, het gebruik of bezit bij wet is verboden.
  - Bederfelijke biologische stoffen enz., chemische producten, radioactieve stoffen, ontvlambare of ontplofbare stoffen of andere gevaarlijke stoffen, behalve de uitzonderingen en beperkingen die in de postwetgeving zijn vastgelegd.
  - Objecten die door hun vorm, aard of verpakking gevaar kunnen opleveren voor personen of het materiaal van Bollux, goederen van derden of overige zendingen kunnen beschadigen of vervuilen.
  - Zendingen die vallen onder het strafrecht of onder strafrechtelijke bepalingen waarbij inbreuken op bijzondere wetten wordt gesanctioneerd.