

Algemene Voorwaarden (1 Oktober 2024)

Note: These General Terms and Conditions are provided solely in Dutch. For any assistance or clarification in English, please contact Invato B.V. directly.

Deze Algemene Voorwaarden (“Voorwaarden”) zijn van toepassing op iedere overeenkomst en de uitvoering van werkzaamheden door Invato B.V. handelend onder de handelsnaam Invato <https://www.invato.nl> (“Opdrachtnemer”), gevestigd aan Dambroeken 6, 9411 SG, Beilen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 73505021. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Invato B.V. alleen bindend indien en voor zover deze door Invato B.V. uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

ARTIKEL 1: DEFINITIES

1.1. Algemene Voorwaarden: Deze algemene voorwaarden van Invato B.V., inclusief alle specifieke voorwaarden, bijlagen, en eventuele amendementen.

1.2. Opdrachtnemer: Invato B.V., handelend onder de handelsnaam Invato, gevestigd aan Dambroeken 6, 9411 SG, Beilen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 73505021.

1.3. Opdrachtgever: Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Invato B.V. een overeenkomst heeft gesloten of wenst te sluiten.

1.4. Overeenkomst: Elke wederzijdse acceptatie, schriftelijk of elektronisch bevestigd, van levering van één of meer producten of diensten van Opdrachtnemer, inclusief alle daarbij behorende documenten zoals offertes, opdrachtbevestigingen, en Service Level Agreements, alsook mondelinge toezeggingen die schriftelijk worden bevestigd.

1.5. Diensten: Alle werkzaamheden, producten, en andere activiteiten die Opdrachtnemer voor of ten behoeve van Opdrachtgever verricht, zoals beschreven in de overeenkomst.

1.6. Website: De website van Opdrachtnemer, te vinden via de URL <https://www.invato.nl>.

1.7. Schriftelijk: Iedere vorm van communicatie vastgelegd op een duurzame drager, zoals per brief, e-mail, of enige andere elektronische vorm die bestendig is vastgelegd.

1.8. Meerwerk: Alle aanvullende diensten of leveringen die niet in de oorspronkelijke overeenkomst of offerte zijn opgenomen en die door Opdrachtgever worden aangevraagd nadat de overeenkomst is gesloten.

1.9. Inspanningsverbintenis: De verplichting van Opdrachtnemer om zich naar beste kunnen in te spannen om de overeengekomen diensten te leveren, zonder dat een bepaald resultaat gegarandeerd wordt.

1.10. Prijsopgaaf: Een door Opdrachtnemer gegeven indicatie van de kosten van de diensten, inclusief eventuele voorcalculaties en begrotingen.

1.11. Klacht: Elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van Opdrachtgever over de uitvoering of het nalaten van de uitvoering van enige opdracht door Opdrachtnemer.

1.12. Onderhoudsovereenkomst: Een aanvullende overeenkomst waarin de voorwaarden voor het onderhoud van de door Opdrachtnemer geleverde diensten of producten worden vastgelegd.

1.13. Abonnement: Een overeenkomst tussen Partijen op grond waarvan Opdrachtgever gedurende een bepaalde periode en tegen het overeengekomen tarief de afgesproken diensten ontvangt.

1.14. Specifieke Voorwaarden Diensten: De specifieke voorwaarden die van toepassing zijn op bepaalde diensten zoals beschreven in de bijlagen bij deze Algemene Voorwaarden.

1.15. Privacywetgeving: Alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (EU 2016/679).

1.16. Domeinnaam: De unieke naam waarmee een website of webapplicatie op het internet wordt geïdentificeerd en die door Opdrachtnemer kan worden geregistreerd namens Opdrachtgever.

1.17. IE-rechten: Intellectuele eigendomsrechten, inclusief auteursrechten, merkrechten, patentrechten, handelsnaamrechten, en alle andere vergelijkbare rechten.

1.18. Overmacht: Alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

1.19. Derde: Iedere partij die niet direct betrokken is als Opdrachtnemer of Opdrachtgever in de Overeenkomst.

1.20. Verwerkingsverantwoordelijke: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die bepaalt voor welke doeleinden en met welke middelen persoonsgegevens worden verwerkt, doorgaans de Opdrachtgever.

1.21. Verwerker: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt, doorgaans de Opdrachtnemer.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1. Algemene Toepasselijkheid: Deze Algemene Voorwaarden (“Voorwaarden”) zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten, offertes, Service Level Agreements en alle andere rechtshandelingen, ongeacht of deze mondeling, schriftelijk, elektronisch of in enige andere vorm zijn gedaan. Deze Voorwaarden, inclusief de Specifieke Voorwaarden Diensten, zijn onderdeel van de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Alle genoemde Voorwaarden zijn van toepassing op al onze diensten die wij als Opdrachtnemer aanbieden aan een Opdrachtgever, een natuurlijk persoon of rechtspersoon die met ons een overeenkomst heeft gesloten of wenst te sluiten. Op grond van de overeenkomst levert Opdrachtnemer bepaalde Diensten aan Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden hierna ook aangeduid als “Partijen”.

2.2. Afwijkingen en Aanvullingen: Afwijkingen van of aanvullingen op deze Voorwaarden zijn alleen geldig als ze schriftelijk en uitdrukkelijk door beide Partijen zijn aanvaard. Schriftelijk overeengekomen wijzigingen van deze Voorwaarden gelden slechts voor de bij die specifieke overeenkomst bepaalde gevallen, tenzij de afwijkingen in een volgende overeenkomst schriftelijk worden bevestigd.

2.3. Afwijzing van Voorwaarden Opdrachtgever: Wij wijzen de toepasselijkheid van enige algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

2.4. Latere Overeenkomsten: De Opdrachtgever wordt verondersteld deze Algemene Voorwaarden mede te aanvaarden met betrekking tot latere aanbiedingen, leveringen, en diensten van Opdrachtnemer, latere door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte opdrachten en latere tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten overeenkomsten.

2.5. Inschakeling van Derden: De onderhavige Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten voor de uitvoering waarvan Opdrachtnemer derden inschakelt.

2.6. Nietigheid en Vernietiging: Indien en in het geval enige bepaling in deze Voorwaarden vernietigd wordt of nietig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen in deze Voorwaarden onverminderd van kracht. In dat geval heeft Opdrachtnemer het recht om daarvoor in de plaats te stellen een - voor Opdrachtgever niet onredelijk bezwarende - bepaling die de nietige zo dicht mogelijk benadert. In het geval van vernietiging of nietigverklaring van een bepaling zullen Partijen in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen, die zo veel mogelijk de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling benadert.

2.7. Niet-Conforme Naleving: Een niet-constante of strikte naleving van deze Voorwaarden door Opdrachtnemer impliceert niet de verwerping van het recht om strikte naleving in andere gevallen te eisen.

2.8. Wijzigingen van de Voorwaarden: Wij mogen deze Voorwaarden te allen tijde wijzigen. Deze wijzigingen zijn ook van toepassing op reeds gesloten overeenkomsten, mits een termijn van dertig (30)

dagen na schriftelijke bekendmaking is gehanteerd. Als de Opdrachtgever een wijziging in deze Voorwaarden niet accepteert, kan hij de overeenkomst beëindigen voor de nieuwe voorwaarden van kracht worden, mits hij dit doet vóór de ingangsdatum van de wijzigingen. Opdrachtnemer kan daarbij voorwaarden stellen alvorens zijn akkoord te geven met een dergelijke opzegging. In geen geval vindt er een (gedeeltelijke) restitutie plaats van al hetgeen reeds door Opdrachtgever is betaald.

ARTIKEL 3: AANBIEDING, OFFERTES EN OVEREENKOMSTEN

3.1. Contactaanvraag: Opdrachtgever kan via de website in contact komen met Opdrachtnemer door het verstrekken van naam, telefoonnummer, e-mailadres en een bericht. Opdrachtnemer neemt vervolgens contact op met Opdrachtgever. Daarnaast is Opdrachtnemer telefonisch bereikbaar en via de e-mailadressen support@invato.nl en sales@invato.nl.

3.2. Vrijblijvendheid van Offertes: Alle aanbiedingen en/of offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij nadrukkelijk schriftelijk anders is vermeld. Offertes gestuurd door Opdrachtnemer zijn geldig voor de termijn die in de offerte staat vermeld. Zonder de vermelding van een termijn is de geldigheid tot tien (10) werkdagen nadat Opdrachtgever de offerte heeft ontvangen.

3.3. Prijzen en BTW: De prijzen in de genoemde aanbiedingen en/of offertes zijn in euro's en exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. De gehanteerde prijzen worden periodiek (in beginsel per 1 januari en/of 1 juli) herzien aan de hand van prijsontwikkelingen.

3.4. Totstandkoming van de Overeenkomst: Een overeenkomst komt slechts tot stand nadat Opdrachtnemer een opdracht schriftelijk heeft aanvaard. Voor werkzaamheden waarvoor naar hun aard en/of omvang geen schriftelijke offerte of opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt het begin van de uitvoering van de werkzaamheden als opdrachtbevestiging beschouwd. Mondelinge toezeggingen worden als bindend beschouwd, mits zij binnen een redelijke termijn schriftelijk door Opdrachtnemer worden bevestigd. De overeenkomst ontstaat wanneer Opdrachtnemer van Opdrachtgever een schriftelijke of mondelinge aanvaarding ontvangt van de offerte of ander aanbod, mits mondelinge afspraken schriftelijk worden bevestigd. Dit moment geldt ook als ingangsdatum voor de Diensten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3.5. Afwijkende Aanvaarding: In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek is Opdrachtnemer niet gebonden aan een door een potentiële Opdrachtgever gedane, afwijkende aanvaarding van een aanbod van Opdrachtnemer, tenzij deze afwijking mondeling is overeengekomen en nadien schriftelijk is bevestigd door beide partijen. In het geval de inhoud van de opdracht minimaal afwijkt van hetgeen in de offerte is opgenomen, dient Opdrachtnemer deze afwijking expliciet goed te keuren en schriftelijk te bevestigen om gebonden te zijn aan de offerte.

3.6. Samengestelde Aanbiedingen: Opdrachtnemer mag bij samengestelde aanbiedingen reeds de gehele opdracht uitvoeren en Opdrachtgever is niet slechts een deel van de opgegeven prijs verschuldigd

aan Opdrachtnemer. Aanvullingen, beperkingen en wijzigingen van deze overeenkomst zijn alleen geldig als deze schriftelijk geschieden.

3.7. Weigering van Aanvragen: Opdrachtnemer is niet gehouden een verzoek of een aanvaarding te accepteren. Grond voor weigering kan bijvoorbeeld zijn: a. het ontbreken van benodigde informatie of bescheiden noodzakelijk voor het aangaan van de overeenkomst, waaronder ten minste zijn begrepen een kopie van een geldig, wettig identificatiemiddel, in geval van vertegenwoordiging, afdoende bewijs van vertegenwoordigingsbevoegdheid, zoals een uittreksel van de Kamer van Koophandel of rechtsgeldig ondertekende machtiging; b. fouten in de uitgebrachte offerte; c. handelingsonbekwaamheid van Opdrachtgever.

3.8. Duur van de Overeenkomst: De overeenkomst tot het verrichten van bepaalde diensten wordt aangegaan voor de in de offerte genoemde tijdsduur. Indien een aanvraag of aanvaarding door Opdrachtnemer wordt afgewezen, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvan in beginsel binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de aanvraag of aanvaarding schriftelijk op de hoogte stellen. Weigering of geen reactie door Opdrachtnemer leidt nimmer tot aansprakelijkheid voor schade, direct of indirect daardoor ontstaan.

3.9. Overdracht van Rechten en Plichten: Opdrachtnemer is gerechtigd alle rechten en plichten die voortvloeien uit de overeenkomst over te dragen aan een derde partij, zoals een rechtsopvolger. Daartoe dient slechts een schriftelijke kennisgeving aan de Opdrachtgever te worden gezonden. Opdrachtgever kan zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst alleen overdragen aan een derde partij wanneer Opdrachtnemer van dat voornemen op de hoogte wordt gesteld en schriftelijke toestemming is ontvangen. Opdrachtnemer mag voorwaarden stellen alvorens toestemming wordt gegeven.

3.10. Zakelijke Overeenkomst: Opdrachtgever is ervan op de hoogte dat deze overeenkomst tussen twee zakelijke partijen tot stand komt en iedere bepaling gericht op de bescherming van natuurlijke personen (consumenten) wordt expliciet door Opdrachtgever afgewezen en vindt dus geen toepassing.

3.11. Taal van de Overeenkomst: Alle overeenkomsten en wijzigingen daarvan zullen in het Nederlands zijn. Indien tussen Partijen een andere taal wordt gehanteerd, zullen de afspraken in deze overeenkomst in het Nederlands altijd voorrang hebben.

3.12. Hoofdelijke Aansprakelijkheid: Als Opdrachtgever uit meerdere rechts- of natuurlijke personen bestaat die gezamenlijk optreden, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst.

ARTIKEL 4. PRIJZEN, TARIEVEN, HONORARIA EN VERGOEDINGEN

4.1. Vermelding van Prijzen en Tarieven: Opdrachtnemer kan prijzen en tarieven vermelden in de offerte, of op andere schriftelijke wijze mededelen aan Opdrachtgever. Alle prijzen en kostenramingen zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld.

4.2. Valuta en Belastingen: Tenzij anders is vermeld, zijn alle door de Opdrachtnemer genoemde prijzen en tarieven in Euro (€) en altijd exclusief de van toepassing zijnde omzetbelasting (BTW) en andere opgelegde heffingen of belastingen. Opdrachtnemer is verplicht om wijzigingen in deze heffingen die de prijsstelling beïnvloeden, aan Opdrachtgever door te geven en kan deze doorberekenen.

4.3. Indicatieve Prijsopgaaf: Indien Opdrachtnemer een prijsopgaaf doet, dan is dat op basis van een voorcalculatie. Opdrachtgever begrijpt dat een prijsopgaaf indicatief is en kan daar nimmer rechten aan ontlenen. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever op de hoogte te houden wanneer de voorcalculatie of begroting dreigt te worden overschreden.

4.4. Aanpassing van Prijzen en Tarieven: Opdrachtnemer mag de prijzen en tarieven aanpassen en dient elke wijziging schriftelijk aan Opdrachtgever aan te kondigen. Eén maand na deze aankondiging zijn de nieuwe prijzen van toepassing. Opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst te beëindigen als de prijsstijging meer bedraagt dan het door het CBS vastgestelde jaarlijkse inflatiepercentage plus een redelijke marge zoals schriftelijk overeengekomen tussen partijen. Prijsstijgingen binnen deze marge, gebaseerd op inflatie of een in de industrie gebruikelijke index, geven Opdrachtgever niet het recht de overeenkomst op te zeggen.

4.5. Type- en Schrijffouten: Alle prijzen genoemd in de offertes, website, e-mails en overige documenten van Opdrachtnemer zijn onder voorbehoud van type- en schrijffouten. Bij ontdekking van dergelijke fouten zal Opdrachtnemer deze onmiddellijk corrigeren en Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen voordat een overeenkomst wordt gesloten of een factuur wordt verstuurd.

4.6. Vast en Variabel Honorarium: Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van de Opdrachtnemer geldende in de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

4.7. Maandelijks Facturering: De kosten zullen worden gefactureerd volgens de overeengekomen factureringwijze, welke kan variëren per opdracht. Indien geen specifieke afspraak is gemaakt, zullen de kosten maandelijks in rekening worden gebracht.

4.8. Prijsbepalende Factoren: Prijzen zijn onder meer gebaseerd op ten tijde van de opgave of totstandkoming van de overeenkomst of offerte geldende factoren, waaronder sociale en fiscale lasten, heffingen, assurantiepremies etc. Indien zich na opgave of sluiting van de overeenkomst en voor de voltooiing van de dienstverlening of levering, wijzigingen in deze of andere prijsbepalende factoren mochten voordoen, heeft Opdrachtnemer het recht de door haar gehanteerde prijzen aan te passen en aan Opdrachtgever te factureren.

4.9. Vergoeding van Gemaakte Kosten: Naast het honorarium heeft de Opdrachtnemer recht op vergoeding van de door hem ten behoeve van de opdracht of anderszins voor de Opdrachtgever gemaakte kosten, hieronder onder meer te verstaan, kosten voor door de Opdrachtnemer ingeschakelde

derden.

4.10. Verplichte Automatische Incasso:

Voor alle opdrachten die na 23 september zijn aangegaan, zal het verschuldigde bedrag zoals vermeld in de maandelijkse facturen verplicht worden geïncasseerd via automatische incasso van de door de Opdrachtgever opgegeven bankrekening. De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat er voldoende saldo op de rekening aanwezig is op het moment van incassering. Eventuele kosten voortvloeiend uit een mislukte incasso zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

ARTIKEL 5: UITVOERING VAN DE OPDRACHT, DIENSTVERLENING EN ABONNEMENTEN

5.1. Inspanningsverbintenis: Ten aanzien van een aanvaarde opdracht door Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer slechts een inspanningsverbintenis, tenzij tussen Partijen een resultaat is overeengekomen. Opdrachtnemer verplicht zich om de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, rekening houdende met de stand van de techniek en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Tevens zal Opdrachtnemer de belangen van de Opdrachtgever naar beste weten behartigen en streven naar een voor de Opdrachtgever bruikbaar resultaat. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat met de werkzaamheden steeds het door Opdrachtgever gewenste resultaat bereikt wordt. Wanneer het geven van advies deel uitmaakt van de diensten, dan belooft Opdrachtnemer op een zorgvuldige wijze om te gaan met de belangen van de Opdrachtgever.

5.2. Gebruik van Derden: Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Opdrachtnemer mag de verleende opdracht onder haar verantwoordelijkheid door een werknemer en/of derde partij laten uitvoeren. In het kader van de opdracht worden de volgende artikelen in het Burgerlijk Wetboek uitdrukkelijk uitgesloten: 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 Burgerlijk Wetboek. Opdrachtgever verklaart kennis te hebben genomen van deze wetsartikelen.

5.3. Verstrekking van Gegevens door Opdrachtgever: Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat Opdrachtgever bovengenoemde informatie naar Opdrachtnemer heeft gestuurd. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. Bij het niet tijdig verstrekken van bovengenoemde informatie mag Opdrachtnemer extra gewerkte uren in rekening brengen, mits deze redelijk zijn en in overeenstemming met de normaal geldende tarieven. De redelijkheid van de extra uren zal worden bepaald aan de hand van de aard en de omvang van de vertraging en de impact ervan op de uitvoering van de opdracht.

5.4. Uitvoering in Fasen: De opdracht kan in fasen worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan Opdrachtnemer de

uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en/of betaald.

5.5. Aansprakelijkheid bij Overschrijding van Budget of Tijd: Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het overschrijden van het budget of het niet tijdig afronden van een project, tenzij dit direct te wijten is aan grove nalatigheid of opzettelijk tekortschieten van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verplicht zich om binnen de grenzen van redelijkheid en professionaliteit naar beste vermogen te adviseren, rekening houdend met de bekende feiten en omstandigheden op het moment van het geven van het advies.

5.6. Extra Werkzaamheden: Opdrachtnemer voert afgesproken werkzaamheden uit zoals vastgelegd in offerte, projectvoorstel of overeenkomst. Extra gevraagde werkzaamheden buiten afgesproken werkzaamheden zoals vastgelegd in offerte, projectvoorstel of overeenkomst zal gebeuren op basis van nacalculatie.

5.7. Wijzigingen van de Overeenkomst: Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen. Indien de wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, is Opdrachtnemer gerechtigd de kosten hiervan bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hierover van tevoren inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen, zal Opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft. In afwijking van het bovenstaande, zal Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

5.8. Rapportering: Rapportering, indien vooraf afgesproken, door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever vindt plaats conform projectvoorstel, offerte of overeenkomst. Indien geen wijze van rapporteren is gespecificeerd, geschiedt rapportering in het Nederlands en volgens de normen van goed vakmanschap. Indien geen rapporteringsmedium is afgesproken, bepaalt Opdrachtnemer het medium dat hiervoor wordt gebruikt.

5.9. Abonnementen: Eén of meerdere Abonnementen worden aangegaan voor de overeengekomen periode en in het kader van de afgenomen diensten. Indien Opdrachtgever niet opzegt, kan het abonnement automatisch worden verlengd. Na het ingaan van de eerste abonnementsstermijn, kan het Abonnement uiterlijk voor de eerste dag van de maand waarin het Abonnement wordt verlengd schriftelijk worden opgezegd. Abonnement betekent de afspraak tussen Partijen op grond waarvan Opdrachtgever gedurende een bepaalde periode en tegen het overeengekomen tarief de afgesproken diensten ontvangt.

5.10. Automatische Verlenging en Opzegging: Na automatische verlenging geldt het abonnement voor een gelijke periode en kan het abonnement twee maanden worden opgezegd voor het verstrijken van die periode, tenzij anders is bepaald.

5.11. Schriftelijke Opzegging van Abonnementen: Opzegging van een Abonnement dient in beginsel schriftelijk te worden gedaan, tenzij Opdrachtnemer een andere mogelijkheid biedt om het Abonnement op te zeggen. Na een geldige opzegging zal Opdrachtnemer dit per e-mail bevestigen, inclusief de definitieve einddatum. Opdrachtnemer mag een Abonnement opzeggen met inachtneming van dezelfde opzegtermijn als Opdrachtgever.

ARTIKEL 6: MEERWERK EN EXTRA WERKZAAMHEDEN

6.1. Definitie en Voorwaarden van Meerwerk: Er is sprake van meerwerk indien Opdrachtgever tijdens de uitvoering van deze overeenkomst aanvullende leveringen of aanpassingen wenst, waardoor de uitvoering van de opdracht meer werk vergt. Meerwerk omvat, maar is niet beperkt tot, elke aanvullende dienst, levering of aanpassing die niet in de oorspronkelijke overeenkomst of offerte is opgenomen en die door de Opdrachtgever wordt aangevraagd nadat de overeenkomst is gesloten. Opdrachtnemer is nooit verplicht aan een verzoek om meerwerk te voldoen en kan het sluiten van een afzonderlijke overeenkomst verlangen.

6.2. Kosten en Procedure: In het geval van meerwerk is de Opdrachtgever de kosten op basis van nacalculatie verschuldigd volgens het gebruikelijke uurtarief van Opdrachtnemer zoals opgenomen in de offerte. Opdrachtnemer heeft het recht de prijs voor de door haar verleende diensten aan te passen ingeval van wijzigingen in het overeengekomen projectvoorstel of offerte, onder andere ten aanzien van de opzet, functionaliteit, de invulling, de methode, de omvang, de analyse, en/of de rapportering die in overleg met of op verzoek van de Opdrachtgever plaatsvinden. Elk verzoek om meerwerk moet schriftelijk worden ingediend door de Opdrachtgever en vereist een schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtnemer voordat dergelijk werk wordt uitgevoerd.

6.3. Extra Kosten: Opdrachtnemer heeft het recht extra aanvullingen, testen, besprekingen en/of uitvoeringen die plaatsvinden op verzoek van de Opdrachtgever in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

6.4. Onvoorzien Meerwerk: In het geval Opdrachtnemer meerwerk moet verrichten dat tijdens het sluiten van de overeenkomst niet bekend was, mag Opdrachtnemer de kosten van dat meerwerk in rekening brengen. Als Opdrachtgever zich niet met dit meerwerk kan verenigen, heeft hij het recht het nog niet uitgevoerde deel daarvan te annuleren. In het geval dat de Opdrachtgever besluit om de uitvoering van goedgekeurd meerwerk te annuleren, kan de Opdrachtnemer een redelijke vergoeding in rekening brengen voor alle tot dan toe gemaakte kosten die verband houden met het geplande meerwerk. Meerwerk wordt geacht te zijn geleverd op basis van een nadrukkelijke opdracht daartoe van Opdrachtgever, tenzij anders blijkt.

6.5. Aanpassing van Leveringstermijnen: De uitvoering van meerwerk kan leiden tot een aanpassing van de oorspronkelijk overeengekomen leveringstermijnen. Elke wijziging van de leveringstermijn zal schriftelijk worden overeengekomen tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

ARTIKEL 7. LEVERING

7.1. Indicatieve Leveringstermijnen: De termijnen voor levering zijn slechts indicatief en zullen nooit als fatale termijnen worden beschouwd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer spant zich naar behoren in om de overeengekomen leveringsdatum te behalen. De enkele overschrijding van bovengenoemde termijn brengt Opdrachtnemer niet direct in verzuim. In het geval van een overschrijding moet Opdrachtgever de Opdrachtnemer schriftelijk, via een aangetekende brief of per e-mail met ontvangstbevestiging, ingebreke stellen en een termijn van minimaal eenentwintig (21) dagen geven om alsnog de levering plaats te laten vinden. Indien Opdrachtnemer na het verstrijken van de termijn van eenentwintig (21) dagen nog steeds niet aan zijn leveringsverplichtingen heeft voldaan, is hij in verzuim en heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden of schadevergoeding te eisen, tenzij de vertraging niet aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend.

7.2. Overmacht en Onjuiste Informatie: Opdrachtnemer is niet gebonden aan (uiterste) leveringstermijnen die vanwege een buiten zijn macht gelegen omstandigheid worden veroorzaakt, dan wel in het geval Opdrachtgever onjuiste informatie of instructies heeft gegeven aan Opdrachtnemer. Voorbeelden van omstandigheden buiten de macht van de Opdrachtnemer zijn onder meer natuurrampen, oorlogen, pandemieën, overheidsmaatregelen, en andere onvoorziene gebeurtenissen die buiten de controle van Opdrachtnemer liggen.

7.3. Afnameverplichting en Risico-overgang: Opdrachtgever is verplicht de Diensten af te nemen wanneer deze hem ter beschikking worden gesteld. Het risico van verlies of waardevermindering gaat over op de Opdrachtgever op het moment dat de diensten door de Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld aan de Opdrachtgever, ongeacht of de Opdrachtgever de diensten daadwerkelijk in ontvangst heeft genomen.

ARTIKEL 8. BETALINGSVOORWAARDEN

8.1. Facturatie en Bewijs: De boekhouding van Opdrachtnemer zal als bewijs dienen van al hetgeen wordt gefactureerd aan Opdrachtgever, tenzij het tegendeel wordt bewezen. Opdrachtgever geeft toestemming om facturen per e-mail te ontvangen.

8.2. Betalingswijze: Voor alle nieuwe opdrachten die na 23 september 2024 worden gesloten, vindt betaling plaats via automatische incasso. Voor opdrachten die vóór 23 september 2024 zijn gesloten, blijft de huidige betaalmethode van kracht, tenzij de opdrachtgever ervoor kiest over te stappen naar automatische incasso. Bij betaling per bankoverschrijving voor eerdere opdrachten geldt de dag waarop de transactie is geïnitieerd als betaaldatum. Opdrachtnemer accepteert door banken goedgekeurde betaalmethoden, zoals overboeking, Mastercard, iDEAL, en automatische

incasso. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het veilig uitvoeren van betalingen via internet. Tenzij anders is overeengekomen, zullen deze betalingsvoorwaarden van kracht zijn.

8.3. Betalingstermijn: Opdrachtgever dient de facturen van Opdrachtnemer te betalen binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn. Indien een factuur geen betalingstermijn vermeldt, bedraagt de betalingstermijn veertien (14) dagen na factuurdatum.

8.4. Voorschot: Bij het aangaan van de overeenkomst kan Opdrachtnemer een voorschot bedingen. Het voorschot zal vermeld worden in de offerte en/of het contract. De Opdrachtgever is gehouden het voorschot te betalen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

8.5. Verzuim en Rente: Indien Opdrachtgever enige factuur van Opdrachtnemer niet binnen de geldende betalingstermijn betaalt, is Opdrachtgever direct van rechtswege in verzuim en rente verschuldigd aan Opdrachtnemer, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling of sommatie nodig is. De verschuldigde rente voor niet-betaling van een opeisbare factuur bedraagt 1,5% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente geldt.

8.6. Kosten en Aanmaningskosten: Opdrachtnemer mag aanmaningskosten in rekening brengen van maximaal vijf en zeventig euro (€75,00) per maand, of het wettelijk toegestane maximum indien dit lager is. Indien betaling uitblijft na ingebrekestelling, mag Opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geven, waarna Opdrachtgever aan een derde partij aanmaningskosten is verschuldigd, alsmede eventuele schade die Opdrachtnemer heeft geleden.

8.7. Incassokosten: Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, waaronder de kosten wegens juridische bijstand, verband houdende met de incassering van verschuldigde bedragen, zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer en Opdrachtgever komen overeen dat de buitengerechtelijke incassokosten zullen worden berekend overeenkomstig het incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten; 15% van het te vorderen bedrag met een minimum van €40,-.

8.8. Volgorde van Afdoening: Iedere ontvangen betaling door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer wordt in mindering gebracht op eventuele gemaakte en overeengekomen kosten en rente voor te late betalingen, waarna de oudste nog openstaande factuur steeds als eerste wordt voldaan. Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

8.9. Opschorting en Verrekening: Opdrachtgever mag geen beroep doen op opschorting, verrekening of enige aftrek van het factuurbedrag, tenzij Opdrachtnemer daarvoor uitdrukkelijke toestemming geeft of er sprake is van een juridische verplichting. Indien de Opdrachtgever meent aanspraken ter zake de overeenkomst met Opdrachtnemer te kunnen doen gelden, ontheft dat hem niet van zijn verplichting tot betaling op de overeengekomen wijze en is hij niet gerechtigd tot opschorting van zijn betalingsverplichting.

8.10. Bezwaren tegen Facturen: In het geval Opdrachtgever van mening is dat een onjuiste factuur is ontvangen, kan zijn bezwaar daartegen uiterlijk veertien (14) dagen na de factuurdatum kenbaar gemaakt worden aan Opdrachtnemer.

8.11. Opeisbaarheid bij Faillissement: Indien Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, aan Opdrachtgever surséance van betaling is verleend, alsmede in geval van ontbinding en liquidatie van Opdrachtgever, of indien conservatoir of executoriaal beslag op roerende en/of onroerende zaken van Opdrachtgever is gelegd, zullen alle door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen geheel en onmiddellijk opeisbaar zijn, zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is.

8.12. Overdracht van Aanspraken: Opdrachtnemer is bevoegd zijn aanspraken op betaling van de facturen aan een derde partij overdragen.

ARTIKEL 9. BUITENGEBRUIKSTELLING

9.1. Onderhoud en Verbeteringen: Opdrachtnemer mag zonder voorafgaande bekendmaking de dienst, server, web- of mobiele applicatie en/of server tijdelijk buiten gebruik stellen of toegang daartoe beperken indien dit nodig is voor onderhoud, aanpassingen en/of om de dienst te verbeteren. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever vooraf te informeren, behalve in noodgevallen.

9.2. Buitengebruikstelling bij Verzuim: De buitengebruikstelling zoals vermeld in artikel 9.1 kan ook plaatsvinden wanneer Opdrachtgever in verzuim is zijn verplichtingen uit deze overeenkomst na te komen, zonder dat Opdrachtnemer een ingebrekestelling hoeft te versturen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever schriftelijk op de hoogte stellen van de reden voor de buitengebruikstelling.

9.3. Herindienststelling: De buitengebruikstelling wordt zo snel mogelijk ongedaan gemaakt nadat Opdrachtgever zijn verplichtingen is nagekomen en een ter zake vastgestelde redelijke vergoeding voor herindienststelling heeft betaald aan Opdrachtnemer. De redelijke vergoeding zal door Opdrachtnemer worden vastgesteld en zal gebaseerd zijn op de kosten die zijn gemaakt voor het opnieuw in dienst stellen van de dienst.

ARTIKEL 10. BEËINDIGING

10.1. Opzegging door Opdrachtgever: Opdrachtgever kan de overeenkomst op elk moment schriftelijk beëindigen, met opgave van redenen, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.

10.2. Opzegging door Opdrachtnemer: Opdrachtnemer kan de overeenkomst op elk moment schriftelijk beëindigen, met opgave van redenen, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.

10.3. Buitengerechtelijke Ontbinding: Partijen mogen de overeenkomst opzeggen middels buitengerechtelijke ontbinding indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn kernverplichtingen in deze overeenkomst en dit tekortschieten, na schriftelijk in gebreke te zijn gesteld, niet binnen een redelijke termijn hersteld is.

10.4. Doorlopende Verplichtingen: Een al dan niet rechtsgeldige beëindiging van de overeenkomst ontslaat Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen van reeds door Opdrachtnemer geleverde diensten.

10.5. Opschorting en Ontbinding door Opdrachtnemer: Opdrachtnemer mag in de volgende situaties zijn verbintenissen uit de overeenkomst, zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst opschorten of met onmiddellijke ingang ontbinden zonder dat Opdrachtnemer schadeloos wordt: a. Opdrachtgever failliet is verklaard, dan wel een faillissementsaanvraag is ingediend of voor zijn bedrijf voorlopige of definitieve surseance van betaling is aangevraagd of toegekend; b. Opdrachtgever het beheer over (een deel van) zijn vermogen heeft verloren; c. Opdrachtnemer gegronde redenen heeft om te twifelen aan zowel de kredietwaardigheid van Opdrachtgever als het op tijd voldoen aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst; d. Opdrachtgever een of meerdere van diens verplichtingen niet (volledig) nakomt. Opdrachtnemer zal deze rechten niet onredelijk of willekeurig toepassen.

10.6. Duur van de Overeenkomst: De overeenkomst treedt in werking op de datum van schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever en blijft van kracht tot de overeengekomen einddatum, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Indien geen specifieke einddatum is overeengekomen, blijft de overeenkomst van kracht totdat deze door een van de partijen wordt beëindigd conform de voorwaarden van dit artikel.

10.7. Levertijden: Door Opdrachtnemer opgegeven termijnen van levering hebben, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk wordt aangegeven dat het een uiterste termijn betreft, steeds een indicatieve strekking. Opdrachtnemer is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

10.8. Teruggave van Toegangsgegevens: Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook zal Opdrachtnemer alle wachtwoorden en andere toegangsgegevens van accounts die Opdrachtnemer in naam van Opdrachtgever aangemaakt en/of beheerd heeft, aan Opdrachtgever afgeven. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen hoe lang deze toegangsgegevens geldig blijven na opzegging, beëindiging of ontbinding van deze overeenkomst.

10.9. Overdracht van Design en Behoud van Techniek: Bij opzegging, beëindiging of ontbinding van de overeenkomst zal Opdrachtnemer het design van de op maat gemaakte website aan Opdrachtgever overdragen. De in-house ontwikkelde techniek en functionaliteiten, waaronder maatwerkoplossingen, blijven echter eigendom van Opdrachtnemer en worden niet overgedragen. De uren die gemaakt moeten worden voor de overdracht worden in rekening gebracht bij Opdrachtgever. Brancheoplossingen

vallen buiten de overdracht en hierop kan geen aanspraak worden gemaakt door Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt hiermee geïnformeerd over welke onderdelen wel en niet worden overgedragen bij beëindiging van de overeenkomst..

10.10. Beëindiging bij Niet-Nakoming: Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, heeft Opdrachtnemer het recht alle met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

10.10. Schadevergoeding bij Tussentijdse Opzegging: Indien Opdrachtgever de overeenkomst die werd aangegaan voor een bepaalde duur, gedurende de looptijd tussentijds opzegt, of het aan Opdrachtnemer onmogelijk maakt om de overeenkomst naar behoren uit te voeren (inclusief de situatie waarin Opdrachtnemer de overeenkomst kan ontbinden wegens een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Opdrachtgever), is Opdrachtnemer gerechtigd om 70% van het bedrag dat normaal gesproken tot de einddatum door Opdrachtgever verschuldigd zou zijn geweest (gerekend vanaf de dag van de tussentijdse opzegging of vanaf de dag van het onmogelijk worden van de uitvoering van de overeenkomst) aan Opdrachtgever in rekening te brengen. Indien de overeenkomst voor onbepaalde tijd is gesloten, is Opdrachtnemer gerechtigd om vanaf de dag van opzegging of de dag van het onmogelijk worden van de uitvoering van de overeenkomst drie maal de gebruikelijke maandelijkse fee in rekening te brengen.

10.11. Geen Restitutie bij Vroegtijdige Opzegging: Indien Opdrachtgever een overeenkomst voor een bepaalde duur heeft, zoals een abonnement van één jaar, leidt opzegging tijdens de lopende periode niet tot restitutie van reeds betaalde bedragen voor de resterende looptijd van de overeenkomst, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

ARTIKEL 11: AANSPRAKELIJKHEID, DERDEN EN VRIJWARING

11.1. Aansprakelijkheid Opdrachtnemer: Opdrachtnemer is alleen aansprakelijk voor schade indien en voor zover deze het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove onachtzaamheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door derden die worden ingeschakeld ter uitvoering van de overeenkomst, noch voor diensten geleverd op basis van onjuiste of onvolledige gegevens verstrekt door de Opdrachtgever.

11.2. Indirecte Schade: Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, winstderving, bedrijfsschade of schade veroorzaakt door hulppersonen of derden die bij de uitvoering van de overeenkomst zijn ingeschakeld.

11.3. Directe Schade: Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade, waaronder uitsluitend wordt begrepen: a. Redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen; b. Redelijke kosten om als gevolg van de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer uitvoering te blijven geven aan de overeenkomst; c. Redelijke kosten ter beperking of voorkoming van schade, voor zover Opdrachtgever bewijst dat deze kosten hebben geleid tot de beperking van directe schade.

11.4. Beperking van Aansprakelijkheid: Indien er - met inachtneming van de vorige leden - voor Opdrachtnemer op enig moment toch aansprakelijkheid ontstaat voor schade die Opdrachtgever heeft geleden door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit deze overeenkomst door Opdrachtnemer, is deze aansprakelijkheid in alle gevallen beperkt tot maximaal de factuurwaarde van dat specifieke gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van €1000, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid. Schade waarvoor Opdrachtnemer op grond van dit artikel aansprakelijk is, komt slechts voor vergoeding in aanmerking, indien Opdrachtgever deze binnen veertien (14) dagen na het ontstaan daarvan ter kennis heeft gebracht van Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtgever aannemelijk kan maken dat zij deze schade redelijkerwijs niet eerder heeft kunnen melden.

11.5. Verzekering: In ieder geval zal Opdrachtgever te allen tijde een verzekering afsluiten die schade in de eerste plaats vergoedt, alvorens de vordering te verhalen op Opdrachtnemer. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat vergoed wordt door zijn verzekering, behalve in geval van opzet of grove nalatigheid van Opdrachtnemer.

11.6. Gebreken door Schuld of Toedoen Opdrachtgever: Bij gebreken in de uitvoering door Opdrachtnemer wordt geen aansprakelijkheid aanvaard voor gebreken die ontstaan zijn door schuld of toedoen van de Opdrachtgever of derden.

11.7. Aansprakelijkheid voor Geleverde Gegevens: Opdrachtnemer aanvaardt ten opzichte van Opdrachtgever of derden geen enkele aansprakelijkheid voor de aan haar door of zijdens Opdrachtgever verstrekte teksten, afbeeldingen of andere gegevens c.q. onrechtmatig gebruik daarvan door Opdrachtgever.

11.8. Storingen in Elektronische Dienstverlening: Partijen sluiten nadrukkelijk de aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door storingen in de elektronische dienstverleningen van Opdrachtnemer en van derden, zoals providers, netwerkexploitanten of andere telecommunicatienetten uit, zelfs indien dit slechts tot een vertraging in de uitvoering van de opdracht heeft geleid.

11.9. Vrijwaring door Opdrachtgever: Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden met betrekking tot schade ontstaan door of in verband met de uitvoering van de overeenkomst, behalve in gevallen van opzet of grove nalatigheid door Opdrachtnemer. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer ter zake van aansprakelijkheid van derden met betrekking tot schade van welke aard ook, ontstaan door of in verband met de uitvoering van de overeenkomst, inclusief maar niet beperkt tot de verplichtingen genoemd in Artikel 18.

11.10. Aansprakelijkheid Derden: Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor, al dan niet opzettelijk, door derde(n) veroorzaakte schade.

ARTIKEL 12: OVERMACHT

12.1. Definitie van Overmacht: Opdrachtnemer is niet aansprakelijk in geval van overmacht. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht valt in ieder geval, maar niet uitsluitend: staking, bovenmatig ziekteverzuim van het personeel, een (tijdelijk) tekort van personeel, brand, bedrijfs- en technische storingen binnen het kantoor of bij de door Opdrachtnemer ingeschakelde externe partijen, storingen in het internet of bij service providers, werkstakingen, ziekte, uitval van het elektriciteitsnet, uitval van hardware, epidemieën of pandemieën, pogingen van derden de uitval of onbereikbaarheid van een site te bewerkstelligen, hackers of iedere niet-toerekenbare tekortkoming van derden die ingeschakeld zijn, zoals toeleveranciers, oorlogsvoering, gewapende conflicten, terroristische aanslagen, en het ter beoordeling van Opdrachtnemer niet beschikken over voldoende gegevens van of het verstrekken van onjuiste gegevens, dan wel het ontbreken van voldoende medewerking door Opdrachtgever.

12.2. Rechten bij Overmacht: In geval van overmacht is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk als ontbonden te beschouwen c.q. te ontbinden, dan wel de opdracht te annuleren zonder tot enige schadevergoeding jegens Opdrachtgever te zijn gehouden. In dit geval is Opdrachtnemer gehouden terstond aan Opdrachtgever hiervan mededeling te doen.

12.3. Gedeeltelijke Nakoming: Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

12.4. Opschorting en Ontbinding: Indien Opdrachtnemer door overmacht de overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk niet kan uitvoeren, heeft zij het recht om, zonder rechterlijke tussenkomst, de uitvoering op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. In dat geval hoeft Opdrachtnemer geen (schade)vergoeding te voldoen aan Opdrachtgever.

ARTIKEL 13. VERANTWOORDELIJKHEID VAN DE OPDRACHTGEVER

13.1. Apparatuur en Faciliteiten: Opdrachtgever dient zelf en voor eigen risico zorg te dragen voor deugdelijke apparatuur en andere faciliteiten die toegang geven tot een netwerk waarop hij de door Opdrachtnemer verstrekte diensten kan ontvangen.

13.2. Kosten: Opdrachtgever dient zelf zorg te dragen voor de vergoeding van de gemaakte advertentie- en communicatiekosten.

13.3. Juistheid van Aangeleverde Gegevens: Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de juistheid van de door hem aan Opdrachtnemer aangeleverde gegevens, teksten, afbeeldingen of andere gegevens. Daarnaast is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van deze gegevens,

teksten, afbeeldingen en andere gegevens die onderdeel uitmaken van de opdracht, conform de gemaakte afspraken.

13.4. Goedkeuring van Proeven en Concepten: In voorkomende gevallen staat de Opdrachtgever in voor de juistheid van de door hem aanvaarde proeven en/of concepten, respectievelijk voor proeven en/of concepten waarvoor door hem niet of niet tijdig correcties aan Opdrachtnemer zijn toegezonden.

13.5. Acceptatie van Samengesteld Materiaal: Door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever samengestelde teksten, afbeeldingen of andere gegevens worden geacht door Opdrachtgever te zijn aanvaard, tenzij binnen een periode van veertien (14) dagen na publicatie langs elektronische weg gewenste wijzigingen schriftelijk worden medegedeeld.

13.6. Volmacht voor Derden: Opdrachtgever staat in voor zijn volmacht indien er sprake is van een opdracht ten behoeve van derden.

13.7. Geen Inbreuk op Derden: Opdrachtgever staat er te allen tijde voor in dat het door hem aan Opdrachtnemer aangeleverde materiaal geen inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder rechten van intellectuele eigendom.

13.8. Medewerking en Verstrekking van Gegevens: Opdrachtgever is verplicht steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen te verschaffen, welke noodzakelijk of nuttig zijn voor de uitvoering van de overeengekomen diensten door Opdrachtnemer.

13.9. Verantwoordelijkheid voor Cookie Meldingen: Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de naleving van alle wettelijke verplichtingen met betrekking tot cookie meldingen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade of gevolgschade voortvloeiend uit het niet naleven van deze verplichtingen door Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet naleven van deze verplichtingen.

13.10. Verantwoordelijkheid voor Verwerkingsovereenkomsten: Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de naleving van alle wettelijke verplichtingen met betrekking tot verwerkingsovereenkomsten. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade of gevolgschade voortvloeiend uit het niet naleven van deze verplichtingen door Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet naleven van deze verplichtingen.

ARTIKEL 14. KLACHTEN

14.1. Indiening van Klachten: Iedere klacht met betrekking tot de uitvoering of het nalaten van de uitvoering van enige opdracht dient door de Opdrachtgever bij de Opdrachtnemer schriftelijk te zijn ingediend binnen veertien (14) dagen na de verschijning en/of openbaarmaking van de oorzaak van de klacht, op verval van iedere aanspraak.

14.2. Bevestiging van Klachten: Na ontvangst van de klacht zal Opdrachtnemer binnen een redelijke termijn schriftelijk de ontvangst van de klacht bevestigen en Opdrachtgever informeren over de verdere procedure.

14.3. Afhandeling van Klachten: Opdrachtnemer zal zich inspannen om een in overeenstemming met artikel 19.1 ingediende klacht zo goed mogelijk af te handelen. Opdrachtnemer zal binnen een redelijke termijn een inhoudelijke reactie geven op de klacht en, indien mogelijk, een oplossing voorstellen.

14.4. Onderzoek en Informatie: Opdrachtnemer kan in het kader van de afhandeling van de klacht aanvullende informatie of documentatie van Opdrachtgever vragen. Opdrachtgever is verplicht om de gevraagde informatie binnen een redelijke termijn te verstrekken.

14.5. Opschorting van Betalingsverplichtingen: Het indienen van een klacht laat de overige verplichtingen van de Opdrachtgever onverlet. Opdrachtgever is niet gerechtigd om betalingen op te schorten of te verrekenen met openstaande facturen in verband met een ingediende klacht, tenzij Opdrachtnemer hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven of er sprake is van een juridische verplichting.

14.6. Escalatie en Bemiddeling: Indien de klacht niet naar tevredenheid van Opdrachtgever wordt afgehandeld, kunnen Partijen overeenkomen om de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke bemiddelaar of mediator. De kosten van bemiddeling of mediation worden door Partijen gezamenlijk gedragen, tenzij anders overeengekomen.

14.7. Rechtsgevolgen: Indien een klacht gegrond wordt bevonden, zal Opdrachtnemer, naar keuze van Opdrachtgever, de tekortkomingen herstellen, een gedeelte van de gefactureerde bedragen crediteren, of andere redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van de tekortkoming te verhelpen.

14.8. Verjaringstermijn: Onverminderd het bepaalde in artikel 19.1, vervalt elke vordering en elk recht van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer in verband met klachten, indien geen rechtsvordering is ingesteld binnen één (1) jaar na de schriftelijke indiening van de klacht.

14.9. Uitsluiting van Aansprakelijkheid: Klachten die na de in artikel 19.1 genoemde termijn of zonder de vereiste schriftelijke indiening worden ingediend, worden niet in behandeling genomen en leiden tot de verval van iedere aanspraak van Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer.

ARTIKEL 15. INTELLECTUEEL EIGENDOM

15.1. Gebruik en Eigendom: Opdrachtnemer verstrekt ten aanzien van wat in het kader van deze overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld, slechts een gebruiksrecht. Tenzij anders bepaald, berusten alle intellectuele eigendomsrechten ("IE-rechten"), inclusief ontwerpen, softwareprogramma's, documentatie, broncode en alle andere materialen, bij Opdrachtnemer. Alle auteursrechten en overige intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Opdrachtnemer

verleende diensten, rusten bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever erkent deze rechten en zal zich van iedere inbreuk daarop onthouden.

15.2. Beperkingen op Gebruik: Opdrachtgever zal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer de Diensten, inclusief maar niet beperkt tot ontwerpen, softwareprogramma's, documentatie, broncode en alle andere materialen, geheel of gedeeltelijk openbaar maken, verveelvoudigen of aan een derde ter beschikking stellen, al dan niet uit commercieel oogpunt. Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals (digitale) rapporten, monitors, checklisten, adviezen, teksten, templates, ontwerpen, schetsen, software, applicaties, introductiepagina's etc., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om informatie verkregen van Opdrachtnemer openbaar te maken en/of te verveelvoudigen in welke vorm dan ook, daaronder mede begrepen het verkopen, het bewerken, het ter beschikking stellen, verspreiden en het al dan niet na bewerking integreren in netwerken, tenzij een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging schriftelijk is toegestaan door Opdrachtnemer en/of een dergelijke openbaarmaking en/of verveelvoudiging voortvloeit uit de aard of het doel van de overeenkomst met Opdrachtnemer.

15.3. Vrijwaring: Opdrachtgever garandeert dat er geen rechten bestaan van derden die zich verzetten tegen al het materiaal dat hij beschikbaar stelt aan Opdrachtnemer, inclusief maar niet beperkt tot ontwerpen, merknamen, softwareprogramma's, domeinnamen, logo's en/of designs. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer volledig en tegen elke aanspraak van een derde partij die stelt dat bovengenoemde materialen een inbreuk maken op de IE-rechten van die derde partij, inclusief alle juridische kosten en schadevergoedingen. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden ter zake van intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de publicatie van de aan haar door of zijdens Opdrachtgever verstrekte teksten, afbeeldingen of andere gegevens.

15.4. Eigendomsrechten en Overdracht van Materiaal: Opdrachtgever verkrijgt geen eigendomsrechten op enig deel van de Diensten of het materiaal dat door Opdrachtnemer in het kader van deze overeenkomst wordt verstrekt, met uitzondering van het design van een op maat gemaakte website. Dit design gaat bij oplevering direct over in eigendom van Opdrachtgever. De in-house ontwikkelde techniek en functionaliteiten, waaronder maatwerkoplossingen, blijven echter eigendom van Opdrachtnemer en worden niet overgedragen. Het gebruiksrecht van Opdrachtgever op alle andere door Opdrachtnemer geleverde materialen is niet-exclusief en niet-overdraagbaar. Na afloop of opzegging van de overeenkomst kan Opdrachtnemer Opdrachtgever verzoeken om documenten, rapportages, geleverde geoptimaliseerde pagina's en adviezen van haar website te verwijderen of aan Opdrachtnemer terug te zenden.

15.5. Beëindiging van de Overeenkomst: In geval van beëindiging van deze overeenkomst, om welke reden dan ook, zal Opdrachtgever onmiddellijk ophouden met het gebruik van alle aan hem ter beschikking gestelde materialen. Onder "materialen" wordt verstaan alle aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde middelen, waaronder maar niet beperkt tot teksten, foto's, video's, ontwerpen, documenten, software, en andere gegevens of bestanden die deel uitmaken van of zijn verstrekt in het

kader van de opdracht. Opdrachtgever zal deze materialen, inclusief eventuele kopieën, binnen vijf (5) werkdagen na beëindiging retourneren aan Opdrachtnemer of, indien Opdrachtnemer dit verlangt, vernietigen en hiervan schriftelijk bewijs aan Opdrachtnemer leveren.

15.6. Verbeteringen en Updates: Alle IE-rechten met betrekking tot verbeteringen, updates of aanpassingen die door Opdrachtnemer aan de Diensten worden aangebracht, blijven bij Opdrachtnemer rusten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Opdrachtnemer behoudt het recht de voor de uitvoering van de werkzaamheden vergaarde kennis voor andere doeleinden te gebruiken voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

ARTIKEL 16. PERSOONSGEGEVENS EN VERWERKING

16.1. Rol en Verantwoordelijkheden: Indien Opdrachtnemer in de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt, zal hij in het kader van de toepasselijke privacywetgeving slechts als verwerker optreden. Opdrachtgever verklaart hierbij steeds de verwerkingsverantwoordelijke te zijn in het kader van artikel 4 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") (EU 2016/679).

16.2. Toestemming voor Verwerking: Opdrachtgever geeft uitdrukkelijk toestemming aan Opdrachtnemer om persoonsgegevens te verwerken en/of op te slaan in een database voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en in overeenstemming met de AVG.

16.3. Wettelijke Verplichtingen: Opdrachtgever moet zich houden aan alle wettelijke verplichtingen die de AVG oplegt aan Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke. Opdrachtgever vrijwaart te allen tijde Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die direct hun grondslag vinden in de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtgever, inclusief alle juridische kosten en schadevergoedingen.

16.4. Beveiligingsmaatregelen: Opdrachtnemer zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de persoonsgegevens te beschermen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.

16.5. Informatievoorziening: Opdrachtgever zal Opdrachtnemer tijdig en correct informeren over de doeleinden van de verwerking van de persoonsgegevens, de categorieën van betrokkenen en de soort persoonsgegevens die worden verwerkt, zodat Opdrachtnemer zijn verplichtingen als verwerker naar behoren kan vervullen.

16.6. Verwerking buiten de EER: Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens verwerken buiten de Europese Economische Ruimte (EER), tenzij er passende waarborgen zijn getroffen en er toestemming is verkregen van Opdrachtgever.

16.7. Datalekken: In het geval van een datalek dat betrekking heeft op de door Opdrachtnemer verwerkte persoonsgegevens, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren, zodat Opdrachtgever tijdig kan voldoen aan zijn meldplicht onder de AVG.

16.8. Beëindiging van de Overeenkomst: Bij beëindiging van de overeenkomst zal Opdrachtnemer, naar keuze van Opdrachtgever, alle persoonsgegevens retourneren of deze gegevens vernietigen, tenzij de wetgeving anders voorschrijft.

ARTIKEL 17. GEHEIMHOUDING

17.1. Algemene Geheimhoudingsverplichting: Opdrachtnemer moet alle informatie welke hij voor de uitvoering van deze overeenkomst ontvangt van Opdrachtgever, geheimhouden, en zal de vertrouwelijkheid van die informatie zo goed mogelijk borgen. Opdrachtgever verplicht zich tevens alle vertrouwelijke informatie van en over Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst geheim te houden. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen, onverschillig of deze van schriftelijke of mondelinge aard is en van wie ook afkomstig.

17.2. Vertrouwelijkheid van Informatie: Informatie is in ieder geval vertrouwelijk indien dat expliciet als vertrouwelijk is aangeduid door een van de Partijen of indien de aard van de informatie redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd. De (persoons-)gegevens die aan Opdrachtnemer worden verstrekt, worden vertrouwelijk behandeld. De verstrekte gegevens worden in een bestand vastgelegd en worden niet aan derden ter beschikking gesteld.

17.3. Geheimhouding door Derden: Partijen leggen de in het vorige lid genoemde verplichting(en) tevens op aan werknemers en andere derden die door hen worden ingeschakeld voor de uitvoering van deze overeenkomst.

17.4. Wettelijke Verplichtingen: Alleen in het kader van een wettelijke verplichting mag van de in dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht worden afgeweken. De openbaarmakende partij moet de andere partij onmiddellijk informeren over dergelijke verplichtingen en de openbaarmaking beperken tot wat wettelijk noodzakelijk is.

17.5. Uitzonderingen op Geheimhouding: De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die al bekend was bij een Partij voordat deze overeenkomst werd gesloten, informatie die van een derde verkregen werd zonder schending van een geheimhoudingsplicht, of informatie die al bekend was in het publieke domein zonder schending van deze overeenkomst.

17.6. Duur van de Geheimhoudingsverplichting: De geheimhoudingsverplichtingen zoals genoemd in dit artikel blijven van kracht na beëindiging van deze overeenkomst, ongeacht de reden van beëindiging, en voor zolang de informatie vertrouwelijk van aard blijft.

17.7. Gebruik van Opdrachtgever als Referentie: Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de naam van Opdrachtgever te gebruiken als zijnde referentie en deze als zodanig openbaar te maken, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

17.8. Aansprakelijkheid bij Schending: Bij schending van de geheimhoudingsplicht door een van de Partijen is de overtredende partij aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade die de andere partij daardoor lijdt, inclusief, maar niet beperkt tot, juridische kosten en schadevergoedingen.

ARTIKEL 18. EXCLUSIVITEIT EN NON-CONCURRENTIE

18.1. Exclusief Recht: Opdrachtgever verleent aan Opdrachtnemer voor de duur van de overeenkomst en met inachtneming van het bepaalde in de overeenkomst het exclusieve recht de toegewezen opdracht te vervullen.

ARTIKEL 19. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

19.1. Volledigheid van de Overeenkomst: Deze algemene voorwaarden, inclusief maar niet beperkt tot iedere bijlage, offertes en later gedane schriftelijk vastgelegde afspraken, inclusief maar niet beperkt tot service level agreements en betaalafspraken, geven volledig weer wat tussen Partijen is overeengekomen en vervangen alle eerdere afspraken, verklaringen en garanties, zowel schriftelijk als mondeling. Partijen erkennen dat er geen andere verklaringen of garanties zijn, behalve die welke in deze algemene voorwaarden zijn opgenomen.

19.2. Toepasselijk Recht: Alle geschillen voortvloeiend uit of samenhangend met deze algemene voorwaarden of enige overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.

19.3. Bevoegde Rechter: Geschillen zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Opdrachtnemer gevestigd is volgens het handelsregister, voor zover de wet dit toestaat.

19.4. Mediation: Voordat een geschil aan de rechter wordt voorgelegd, zullen Partijen eerst trachten het geschil in der minne te schikken door middel van mediation. Indien binnen een termijn van dertig (30) dagen na het schriftelijk verzoek van een der Partijen tot mediation geen oplossing is bereikt, is ieder der Partijen gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

19.5. Voorlopige of Bewarende Maatregelen: Onverminderd het bepaalde in artikel 16.4, behoudt Opdrachtnemer het recht om voorlopige of bewarende maatregelen te treffen bij de bevoegde rechter, indien dit naar haar oordeel noodzakelijk is om haar rechten te beschermen.

19.6. Uitsluiting Weens Koopverdrag: De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

ARTIKEL 21. SLOTBEPALINGEN

20.1. Wijzigingen en Aanvullingen: Wijzigingen en aanvullingen op de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn slechts geldig indien tussen partijen schriftelijk overeengekomen.

20.2. Eenzijdige Wijzigingen: Niettegenstaande artikel 21.1, heeft Opdrachtnemer het recht om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten. Wijzigingen worden schriftelijk of per e-mail bekend gemaakt aan Opdrachtgever en treden in werking dertig (30) dagen na de bekendmaking, tenzij bij de bekendmaking een andere datum wordt aangegeven.

20.3. Nietigheid van Bepalingen: Indien een bepaling van de overeenkomst of de Algemene Voorwaarden nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. In dat geval heeft Opdrachtnemer het recht om daarvoor in de plaats te stellen een - voor Opdrachtgever niet onredelijk bezwarende - bepaling die de nietige zo dicht mogelijk benadert.

20.4. Conflict van Bepalingen: In het geval deze Algemene Voorwaarden en de opdrachtbevestiging of de schriftelijke overeenkomst onderling strijdige bepalingen bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging of de schriftelijke overeenkomst opgenomen bepalingen.

SPECIFIEKE VOORWAARDEN DIENSTEN

ARTIKEL 1. WEBSITES, MOBIELE EN WEB APPLICATIES

1.1. Overeenkomst en Specificaties: Alvorens de dienstverlening start, zullen Partijen schriftelijk overeenkomen aan welke voorwaarden een website of applicatie (web en mobiel) moet voldoen. Partijen zullen zoveel mogelijk specificeren aan welke voorwaarden een dergelijk product moet voldoen, inclusief de wijze van ontwikkelen.

1.2. Inspanningsverplichting en Gegevensverstrekking: Opdrachtnemer spant zich in om het in artikel 1.1 genoemde product te ontwikkelen op basis van de instructies van de Opdrachtgever. Opdrachtgever staat altijd in voor de juistheid, volledigheid en consistentie van de gegevens die nodig zijn om het product te ontwikkelen en voordat de dienstverlening aan hem begint.

1.3. Betalingsvoorwaarden: Alvorens Opdrachtnemer start met de dienstverlening, zal Opdrachtgever een aanbetaling doen ter hoogte van vijftig procent (50%) van het totale bedrag van de factuur. Het resterende bedrag moet Opdrachtgever na acceptatie van de website of applicatie en/of voor de lancering ervan aan Opdrachtnemer voldoen. Opdrachtnemer zal daartoe een factuur sturen, een en ander in overeenstemming met de algemene voorwaarden en specifieke afspraken tussen Partijen.

1.4. Opzegging van de Overeenkomst: In het geval de Opdrachtgever de overeenkomst met Opdrachtnemer wil opzeggen, moet dat altijd schriftelijk gebeuren en gelden de volgende voorwaarden: a. Wanneer de opzegging geschiedt na ondertekening van enige opdrachtbevestiging en vóór de bouw van de website of applicatie is begonnen, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigd een bedrag dat gelijk is aan vijfentwintig procent (25%) van het totaalbedrag van de opdrachtbevestiging; b. Nadat

de bouw van de website of applicatie al is begonnen, is Opdrachtgever een bedrag verschuldigd dat gelijk is aan vijfenzeventig procent (75%) van het totaalbedrag van de opdrachtbevestiging.

1.5. Start van de Bouw: De bouw van de website of applicatie wordt geacht te zijn gestart op het moment dat alle benodigde gegevens van de opdrachtgever zijn aangeleverd voor het betreffende project dat de opdrachtgever laat ontwikkelen en de ontwikkeling conform de overeengekomen planning kan beginnen.

1.6. Oplevering en Ontbinding: Nadat de website of applicatie is opgeleverd, kan de overeenkomst niet meer worden ontbonden. In geen geval is Opdrachtgever gerechtigd een restitutie te ontvangen. Na oplevering is Opdrachtgever steeds het totaal overeengekomen factuurbedrag van de opdracht verschuldigd.

1.7. Definitie van Oplevering: Als 'Oplevering van een Website of Applicatie' wordt aangemerkt het moment dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever meldt dat er aan de opdracht is voldaan en dit schriftelijk kenbaar maakt. Alle uren die door Opdrachtnemer na oplevering worden gemaakt, worden aangemerkt als meerwerk.

1.8. Abonnementen en Diensten: Als onderdeel van de dienstverlening kan Opdrachtnemer bepaalde abonnementen of diensten aanbieden. Opdrachtgever weet en begrijpt dat deze abonnementen per maand of per jaar gefactureerd worden, en dat zij altijd gelden voor een periode van minimaal twaalf (12) maanden. Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor schade als gevolg van de diensten van een externe aanbieder.

1.9. Geen SEO-optimalisatie: Tenzij duidelijk blijkt uit de opdrachtbevestiging, ontvangt de opgeleverde website of applicatie geen optimalisatie voor zoekmachines, nieuwsgroepen, backlinks, directories, zoeksystemen of enige andere extra dienst.

1.10. App Store Richtlijnen: Opdrachtnemer kan niet garanderen dat een opgeleverde applicatie voldoet aan bestaande of toekomstige richtlijnen om toegelaten te worden tot enige App store (Apple of Android). Opdrachtgever aanvaardt het risico van een dergelijke weigering en Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen ervan.

1.11. Compatibiliteit: Tenzij anders bepaald, levert Opdrachtnemer websites die direct werkend zijn op de meest voorkomende browsers en hun laatste versies zoals Edge, Chrome, Safari, Firefox en mobiele applicaties op Apple en Android besturingssystemen.

1.12. Wijzigingen en Meerwerk: Alle wijzigingen in deze overeenkomst, hetzij als gevolg van een veranderde uitvoering van het werk of nadat daartoe een opdracht van Opdrachtgever is ontvangen, kunnen worden aangemerkt als meerwerk indien aan de uitvoering ervan meerkosten zijn verbonden. In overeenstemming met de bepalingen in deze voorwaarden, worden meerkosten gefactureerd aan Opdrachtgever.

ARTIKEL 2. ONDERHOUD EN TESTEN.

2.1. Onderhoudsovereenkomst: Opdrachtgever kan bij Opdrachtnemer een losse onderhoudsovereenkomst afnemen, of één die is inbegrepen bij een ander dienstenpakket of waarvoor een gebruiksvergoeding in rekening wordt gebracht.

2.2. Beperking van Verantwoordelijkheid: Opdrachtnemer is nooit verantwoordelijk voor het volledig functioneren van de software zonder onderbrekingen of fouten en kan niet garanderen dat dergelijke fouten direct zullen worden hersteld.

2.3. Detectie en Melding van Fouten: Onderhoud betekent dat Opdrachtgever volgens algemeen geaccepteerde procedures en methodes bepaalde fouten in de software, applicatie of website detecteert en deze direct meldt aan Opdrachtnemer, inclusief een uitgebreide toelichting.

2.4. Herstel en Verbeteringen: Nadat Opdrachtnemer een melding heeft ontvangen, zal hij zich naar beste vermogen inspannen de nodige verbeteringen aan te brengen of bovengenoemde fouten te herstellen. Afhankelijk van de urgentie, mag Opdrachtnemer tijdelijke oplossingen en restricties aanbrenen in de software.

2.5. Installatie van Correcties: Indien uitdrukkelijk daartoe een opdracht is ontvangen, zal de Opdrachtnemer zelf de gecorrigeerde of nieuwe versie van de software installeren en aanpassen aan de gebruiksomgeving van de Opdrachtgever.

2.6. Data Migratie: Tenzij anders overeengekomen, is Opdrachtnemer niet gehouden om data en informatie om- of over te zetten. Voor de migratie van data is Opdrachtnemer gerechtigd een apart bedrag in rekening te brengen.

2.7. Kosten van Herstel: Opdrachtnemer kan de kosten van herstel van softwarefouten volgens afgesproken tarieven in rekening brengen wanneer die niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen zijn of als de software door derden is gewijzigd of onderhouden.

2.8. Gebruik van Software: Opdrachtnemer is nimmer verantwoordelijk voor gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik door Opdrachtgever zelf of door derde partijen.

2.9. Versiebeheer bij Onderhoudsabonnement: Indien een onderhoudsabonnement is gesloten, zal Opdrachtnemer voor zover mogelijk de laatste versie van de beschikbare software gebruiken ter uitvoering van het afgesproken onderhoud.

2.10. Onderhoud bij Nieuwe Versies: Drie maanden nadat een verbeterde softwareversie is uitgebracht, is Opdrachtnemer niet meer verplicht onderhoud te plegen en/of fouten te herstellen in de oude versie. Indien een nieuwe versie andere functies heeft, kan het nodig zijn een nieuwe opdrachtovereenkomst te sluiten en/of mag Opdrachtnemer meerwerk in rekening brengen.

2.11. Vrijwilligheid Onderhoudsovereenkomst: Indien tussen Partijen reeds andere overeenkomsten bestaan, is Opdrachtgever nooit verplicht om op een later moment een onderhoudsovereenkomst aan te gaan.

2.12. Betaling Onderhoudskosten: Alle kosten met betrekking tot softwareonderhoud dienen voor aanvang van de onderhoudsperiode te worden betaald, tenzij anders overeengekomen.

2.13. Abonnementvormen en Prijzen: Partijen kunnen een abonnementsvorm afspreken en daarbij verwijzen naar de op de website gepubliceerde prijslijst.

ARTIKEL 3. SOFTWARE OP MAAT

3.1. Specificaties en Inspanningsverbintenis: Voordat enige opdracht zal starten, zullen Partijen nader specificeren welke functionaliteiten de software moet hebben, de wijze van ontwikkeling en de minimale specificaties. Overeenkomstig de voorwaarden heeft Opdrachtnemer slechts een inspanningsverbintenis om de software te verstrekken.

3.2. Verantwoordelijkheid voor Gegevens: Opdrachtgever is steeds verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste, volledige en consistente gegevens en/of specificaties aan Opdrachtnemer. Wanneer Opdrachtgever fouten of onvolkomenheden ontdekt in de verstrekte gegevens, heeft Opdrachtnemer het recht de werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever deze fouten of onvolkomenheden heeft gerepareerd.

3.3. Opschorting van Werkzaamheden: Indien de door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn, heeft Opdrachtnemer het recht om de werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de fouten of onvolkomenheden heeft gecorrigeerd. De eventuele vertraging en extra kosten die hierdoor ontstaan, komen voor rekening van Opdrachtgever.

3.4. Broncode en Technische Documentatie: De broncode van de software en alle andere data zoals de technische documentatie hoeven niet aan Opdrachtgever ter beschikking te worden gesteld, tenzij expliciet anders is overeengekomen tussen Partijen.

3.5. Wijzigingen en Toegang: Opdrachtgever mag de software niet eenzijdig wijzigen, reproduceren, decompileren, disassembleren of op andere wijze trachten ongeautoriseerde toegang te krijgen tot de software en/of broncode, tenzij expliciet anders is overeengekomen tussen Partijen.

3.6. Gebruik van Open Source: Opdrachtnemer mag gebruikmaken van open source onderdelen in de ontwikkeling van de software. Opdrachtgever moet echter steeds zelf op de hoogte zijn van de van toepassing zijnde open source licenties, inclusief de mogelijkheden en beperkingen van dergelijke licenties.

3.7. Technische Beschermingsmaatregelen: Opdrachtnemer mag de nodige technische beschermingsmaatregelen implementeren om de software te beschermen. Opdrachtgever moet te allen tijde meewerken zodat dergelijke beveiliging kan worden aangebracht door Opdrachtnemer. Opdrachtgever mag nimmer aangebrachte softwarebeveiliging trachten te doorbreken, verwijderen en/of te ontwijken.

3.8. Oplevering en Meerwerk: De oplevering van de overeengekomen software gebeurt op het moment dat Opdrachtnemer meent dat de opdracht is voltooid en dit schriftelijk kenbaar maakt aan Opdrachtgever. Indien na oplevering door Opdrachtgever meer uren worden gemaakt, worden al die uren aangemerkt als meerwerk.

ARTIKEL 4. HOSTING EN E-MAIL

4.1. Inspanningsverbintenis en Derde Partijen: Opdrachtgever begrijpt dat Opdrachtnemer afhankelijk is van derde partijen bij het leveren van hosting en e-mail diensten. Opdrachtnemer heeft dan ook slechts een inspanningsverbintenis ten aanzien van de server en het netwerk en het operationeel houden ervan. Partijen kunnen daarnaast in de opdrachtbevestiging een specifiek serviceniveau overeenkomen.

4.2. Aansprakelijkheid en Overmacht: Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk indien het eerdergenoemde serviceniveau niet kan worden gehaald en daardoor onbereikbaarheid of uitval plaatsvindt, al dan niet als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt begrepen uitval bij andere (technische) dienstverleners, storing aan het elektriciteitsnetwerk, uitval van hardware, pogingen ongeautoriseerd toegang te verkrijgen tot software en hardware systemen en iedere andere omstandigheid buiten de macht van Opdrachtnemer.

4.3. Verboden Gebruik: Het is de Opdrachtgever verboden om diensten van de Opdrachtnemer te gebruiken voor:

- a. Handelingen of gedragingen die in strijd zijn met het toepasselijke recht, de Reclame Code Commissie of die in de maatschappij als onbehoorlijk worden aangemerkt;
- b. Het zonder toestemming verzenden van grote aantallen e-mails of berichten op internetfora, ongeacht of dit in strijd is met de van toepassing zijnde anti-spam regelgeving;
- c. Inbreuk plegen op intellectuele eigendomsrechten of auteursrechtelijk materiaal toebehorend aan derden;
- d. Het verspreiden van strafbare teksten, beelden en/of audiomateriaal, inclusief maar niet beperkt tot kinderpornografie, discriminerende en racistische content;
- e. Het intimideren of op andere wijze lastigvallen van derden;

f. De verspreiding van computervirussen, zonder toestemming binnendringen van andere computersystemen, de beveiliging omzeilen of anderzijds onrechtmatig toegang verschaffen tot dergelijke systemen;

g. Het exploiteren van pornografische websites, of op een andere manier seksuele content publiceren;

h. Het veroorzaken van of bijdragen aan onbereikbaarheid van de server en diensten van Opdrachtnemer;

i. Het opgeven van valse en/of foutieve persoons- of bedrijfsgegevens, of wanneer Opdrachtgever deze overeenkomst onder valse voorwendselen is aangegaan.

4.4. Sancties bij Overtreding: Indien Opdrachtgever in overtreding is van bovenstaande, is Opdrachtnemer gerechtigd de website van Opdrachtgever offline te halen en toegang tot iedere andere dienst te blokkeren. Opdrachtgever heeft nimmer als gevolg daarvan recht op schadevergoeding en vrijwaart Opdrachtnemer altijd tegen aanspraken van derde partijen. Eventueel vooruit betaalde abonnementsgelden zullen niet worden terugbetaald, dan wel verrekend.

4.5. Gebruik door Derden: De hosting die Opdrachtnemer de Opdrachtgever ter beschikking stelt, mag nimmer door derden worden gebruikt, al dan niet tegen betaling aan Opdrachtgever. Het verkopen of verhuren van onze hosting diensten aan derde partijen is uitdrukkelijk verboden, tenzij Partijen anders overeenkomen.

4.6. Datalimieten: Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om bij te houden of het gebruik van data past binnen de overeengekomen limiet voor dataverbruik. Op het moment dat de datalimiet wordt overschreden, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan per e-mail op de hoogte stellen.

4.7. Overschrijding van Datalimiet: In het geval van herhaaldelijke overschrijding van de datalimiet, kan het abonnement tussen Partijen worden omgezet naar één met een hoger datalimiet. Daarnaast mag op basis van nacalculatie een passende vergoeding in rekening worden gebracht als gevolg van hoger dataverbruik.

4.8. Backups: Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het maken van regelmatige backups van al zijn bestanden op onze server. Opdrachtnemer is nimmer verantwoordelijk voor verlies van data en informatie en kan nooit worden aangesproken een schadevergoeding te betalen.

4.9. Beschikbaarheid van Diensten: De verminderde beschikbaarheid van de diensten van Opdrachtnemer betekent niet dat Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van (een gedeelte van) de factuur.

4.10. Configuratieverantwoordelijkheid: Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het instellen van mailadressen, (sub)domeinen, databases, DNS-configuraties en meer. Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk indien als gevolg daarvan schade ontstaat.

4.11. Beveiliging: Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting ten aanzien van zowel de fysieke als digitale beveiliging van de opgeslagen gegevens en data afkomstig van Opdrachtgever en zal dit doen op basis van wat volgens de dan huidige stand der techniek geacht wordt voldoende te zijn.

4.12. Email Hosting: Indien email hosting onderdeel is van de diensten, dan gelden de bepalingen in deze paragraaf onverminderd. Opdrachtgever begrijpt en is ervan op de hoogte dat hij zelf verantwoordelijk is voor het regelmatig maken van backups van emails. Indien onderhoud of updates worden uitgevoerd, is Opdrachtnemer nimmer verantwoordelijk voor het verlies van emails, bijlagen en andere data.

ARTIKEL 5. DOMEINNAMEN

5.1. Tussenpersoon: Bij het verstrekken en beheren van domeinnamen treedt Opdrachtnemer slechts op als tussenpersoon tussen Opdrachtgever en de leverancier die domeinnamen registreert en beheert. Opdrachtgever machtigt hierbij Opdrachtnemer om al het nodige te doen om uitvoering te geven aan de domeinnaamregistratie.

5.2. Beperkte Verantwoordelijkheid: Opdrachtnemer is nimmer verantwoordelijk voor het distributieproces van domeinnamen en staat dan ook niet in voor de continuïteit of het bestaansrecht van een geregistreerde domeinnaam.

5.3. Nationale Instanties: Opdrachtgever onderkent dat de beschikbaarheid, aanvraag, toewijzing en gebruik van domeinnamen geregeld worden door nationale instanties, zoals in Nederland de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) voor “.nl” domeinnamen. Opdrachtgever verklaart zelf op de hoogte te zijn van de procedures, regels en algemene voorwaarden van nationale domeinnaaminstanties waarvoor Opdrachtnemer nimmer verantwoordelijk is.

5.4. Geen Eigendomsgarantie: Een betaling aan Opdrachtnemer is nooit een garantie dat Opdrachtgever daadwerkelijk de domeinnaam in eigendom zal verkrijgen.

5.5. Naleving Wet- en Regelgeving: Opdrachtgever moet bij het gebruik van domeinnamen alle geldende wet- en regelgeving naleven, inclusief bijzondere voorwaarden voor het gebruik ervan gesteld door de nationale domeinnaaminstantie. Het gebruik van de domeinnaam valt volledig onder de verantwoordelijkheid, rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor iedere vordering of schade die direct of indirect verband houdt met de domeinnaam in kwestie.

5.6. Geen Aansprakelijkheid voor Verlies: Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het verlies van een domeinnaam, al dan niet als gevolg van een wanprestatie. Opdrachtnemer is evenmin aansprakelijk

wanneer de domeinnaam door een derde wordt aangevraagd en verkregen of wanneer Opdrachtnemer de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar heeft gemaakt.

ARTIKEL 6. ABONNEMENTEN

6.1. Definitie van Abonnement: Onder Abonnement wordt verstaan de afspraak tussen Partijen op grond waarvan Opdrachtgever gedurende een bepaalde periode en tegen het overeengekomen tarief de afgesproken diensten ontvangt.

6.2. Duur en Automatische Verlenging: Eén of meerdere Abonnementen worden aangegaan voor de overeengekomen periode en in het kader van de afgenomen diensten. Indien Opdrachtgever niet opzegt, kan het Abonnement automatisch worden verlengd. Na het ingaan van de eerste abonnementsstermijn, kan het Abonnement uiterlijk voor de eerste dag van de maand waarin het Abonnement wordt verlengd schriftelijk worden opgezegd.

6.3. Opzegging na Automatische Verlenging: Na automatische verlenging geldt het Abonnement voor een gelijke periode en kan het Abonnement worden opgezegd twee maanden voor het verstrijken ervan, tenzij anders is bepaald.

6.4. Procedure voor Opzegging: Opzegging van een Abonnement dient in beginsel schriftelijk te worden gedaan, tenzij Opdrachtnemer een andere mogelijkheid biedt om het Abonnement op te zeggen. Na een geldige opzegging zal Opdrachtnemer dit per e-mail bevestigen, inclusief de definitieve einddatum. Opdrachtnemer mag een Abonnement opzeggen met inachtneming van dezelfde opzegtermijn als Opdrachtgever.

ARTIKEL 7. ONLINE MARKETING DIENSTEN

7.1. Aanvullende Bepalingen: De bepalingen hieronder betreffende online marketing diensten zijn in aanvulling op al hetgeen bepaald in de Algemene Voorwaarden. De diensten hieronder betreffen zoekmachineoptimalisatie ("SEO") en zoekmachine advertenties ("SEA").

7.2. Inspanningsverplichting: Opdrachtnemer zal zich inspannen de opdracht naar beste vermogen uit te voeren. Bij een SEO-opdracht wordt gestreefd naar een vermelding in de meest gebruikte zoekmachines, zoals gespecificeerd in de opdrachtbevestiging. Opdrachtgever begrijpt dat Opdrachtnemer slechts een inspanningsverplichting heeft om naar een hoge positie in die zoekmachines te streven.

7.3. Geen Garantie voor Zoekmachineposities: Opdrachtnemer is nimmer verantwoordelijk indien een positie in de zoekmachine niet hoog genoeg is, al dan niet als gevolg van veelgebruikte zoektermen, moeilijk te positioneren zoekwoorden, niet-indexering, wijziging van indexeringsbeleid zoekmachine, technische omstandigheden, spam van derden, of andere factoren buiten de controle van Opdrachtnemer.

7.4. Verantwoordelijkheid voor Adviezen: Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het al dan niet opvolgen van door Opdrachtnemer gegeven adviezen ten aanzien van SEO en SEA, en de consequenties die dit heeft voor de positie binnen de betreffende zoekmachine.

7.5. Geen Garantie voor Commerciële Resultaten: Indien Opdrachtgever een SEA-dienst afneemt, kunnen door Opdrachtnemer nimmer commerciële resultaten worden gegarandeerd. Opdrachtgever begrijpt dat inschattingen van Opdrachtnemer ten aanzien van de SEA-opdracht nooit rechten kunnen opleveren.

7.6. Aansprakelijkheid Derde Partijen: Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor beslissingen van derde partijen die worden ingeschakeld in de uitvoering van de opdracht, inclusief maar niet beperkt tot Google en andere zoekmachines.

7.7. Advertentiekosten en Budgetbeheer: Opdrachtgever begrijpt dat er advertentiekosten gerekend worden door derde partijen en is zelf verantwoordelijk voor de afrekening ervan. Opdrachtnemer spant zich in om binnen het door Opdrachtgever aangegeven maximum budget te blijven. Opdrachtnemer beheert slechts de accounts die toebehoren aan Opdrachtgever en is nimmer verantwoordelijk indien er sprake is van een overschrijding van de maximale kosten.

7.8. Gebruik van Derden voor Betalingen: Opdrachtgever begrijpt dat om de SEO- of SEA-opdracht uit te voeren, Opdrachtnemer met derden betaalde diensten zal afsluiten. Dergelijke kosten worden direct betaald door Opdrachtgever of Opdrachtnemer factureert die kosten direct aan Opdrachtgever.

7.9. Indicatieve Gegevens: Door of vanwege Opdrachtnemer verstrekte (statistische) gegevens (indicaties) zijn telkens slechts van indicatieve aard, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Aan deze gegevens kunnen door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend.

ARTIKEL 8. OCMS SYSTEEM

8.1. Overdracht als Stand-alone Systeem: Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om het OCMS-systeem (het custom content management systeem van het bedrijf) over te dragen als een stand-alone systeem.

8.2. Kosten en Verantwoordelijkheden: De kosten om het OCMS-systeem standalone te maken bedragen ongeveer acht (8) uur werk en komen voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten omvatten de noodzakelijke aanpassingen en configuraties om het systeem onafhankelijk te laten functioneren.

8.3. Procedure voor Overdracht: Opdrachtgever dient schriftelijk aan te geven dat hij het OCMS-systeem als stand-alone systeem wil ontvangen. Na ontvangst van deze schriftelijke bevestiging zal Opdrachtnemer de benodigde werkzaamheden inplannen en uitvoeren.

8.4. Inspanningsverplichting: Opdrachtnemer zal zich inspannen om het OCMS-systeem binnen de geschatte tijd van acht (8) uur standalone operationeel te maken, maar kan geen garantie geven dat dit

binnen exact acht (8) uur zal gebeuren. Eventuele extra tijd die nodig is voor de voltooiing van het werk zal eveneens aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

8.5. Verantwoordelijkheid na Overdracht: Na voltooiing van de overdracht en configuratie van het OCMS-systeem als stand-alone systeem, is Opdrachtgever volledig verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van het systeem. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor enige problemen of fouten die zich voordoen na de overdracht, tenzij er een afzonderlijke onderhoudsovereenkomst wordt gesloten.

8.6. Aansprakelijkheid: Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade of gevolgschade die voortvloeit uit de overdracht en het standalone gebruik van het OCMS-systeem door Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van het standalone OCMS-systeem.

8.7. Uitzondering voor Brancheoplossingen: De bepalingen in dit artikel zijn niet van toepassing op brancheoplossingen. Voor deze oplossingen gelden afzonderlijke voorwaarden die specifiek zijn afgestemd op de betreffende branche en zullen afzonderlijk worden overeengekomen tussen Partijen.