

Algemene Voorwaarden

Samenvatting vooraf

In dit document leggen we de spelregels vast voor onze samenwerking. Kort gezegd komt het erop neer dat ik mijn uiterste best doe om de opdracht goed uit te voeren (een **inspanningsverplichting**). We maken duidelijke afspraken over wat ik ga doen, wat dat kost en wat er van jou als opdrachtgever verwacht wordt. Wat die afspraken exact zijn hangt natuurlijk van de opdracht af.

Ik blijf **eigenaar** van de door mij geschreven programmatuur en ontwerpen; jij krijgt het **gebruiksrecht**, met uitzondering van de inhoud die je zelf aanlevert (zoals teksten en foto's) want daar blijf je zelf eigenaar over en geef je mij het gebruiksrecht om dit voor jouw website te gebruiken.

Technische fouten (**bugs**) herstel ik binnen de garantietermijn kosteloos. Nieuwe wensen of functionele aanpassingen vallen onder **meerwerk** en daar maken we dan duidelijke afspraken over. Verrassingen zijn leuk als je jarig bent, niet in een professionele realatie.

Omdat automatisering en dienstverlening complex zijn, beperk ik mijn **aansprakelijkheid** tot het factuurbedrag van de opdracht en ben ik niet verantwoordelijk voor indirecte schade (zoals gevolgschade of dataverlies). Behalve natuurlijk als ik er expres een zootje van maak of grove fouten gemaakt heb.

Bij hosting en licenties wordt **vooraf betaald**. Bij wanbetaling heb ik het recht de dienstverlening (website of server) tijdelijk buiten gebruik te stellen totdat de betaling is voldaan. Dat doe ik nooit zomaar, want het werkt veel leuker als we positief en professioneel met elkaar om blijven gaan. Iedereen kan wel een keer een rekening vergeten, zeker een succesvolle ondernemer zoals jij, maar ook ik moet de boodschappen blijven betalen dus dat kan niet te lang duren.

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Opdrachtnemer:** Schenk Automatisering & Diensten (hierna: SA&D), gevestigd te Odijk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.
2. **Opdrachtgever:** De natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie SA&D een overeenkomst sluit en die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
3. **Consument:** Een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. **Diensten:** Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, waaronder ontwikkeling van software/websites, hosting, domeinregistratie, systeembeheer, consultancy en onderhoud.
5. **Programmatuur:** De door SA&D ontwikkelde websites, applicaties, code en scripts.
6. **Gebreik (Bug):** Een aantoonbare afwijking in de Programmatuur ten opzichte van de overeengekomen specificaties.
7. **Verwerkersovereenkomst:** Een overeenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG, waarin afspraken worden gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens door derden.
8. **SLA (Service Level Agreement):** Een overeenkomst waarin afspraken worden gemaakt over de beschikbaarheid, prestaties en ondersteuning van diensten.

Artikel 2. Offertes en totstandkoming

1. Alle offertes van SA&D zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij anders aangegeven.
2. De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke bevestiging (inclusief e-mail) van de offerte door Opdrachtgever, of doordat SA&D feitelijk begint met de uitvoering.
3. Afbeeldingen, demo's en beschrijvingen in offertes zijn indicatief. Kleine afwijkingen geven geen recht op ontbinding of schadevergoeding.
4. Offertes zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Indien deze informatie onjuist of onvolledig blijkt, kan SA&D de offerte herzien.
5. Bij acceptatie van de offerte verklaart Opdrachtgever kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.

Artikel 3. Uitvoering en beerwerk

1. SA&D heeft een **inspanningsverplichting** om de opdracht naar beste inzicht en technisch vermogen uit te voeren. SA&D garandeert geen specifiek commercieel resultaat (zoals zoekersaantallen of Google-posities).
2. Opdrachtgever zorgt voor tijdige aanlevering van benodigde gegevens (inlogcodes, teksten, afbeeldingen). Vertraging door Opdrachtgever kan leiden tot extra kosten en verschuiving van de levertijd.
3. SA&D is niet aansprakelijk voor vertraging indien Opdrachtgever niet tijdig de benodigde gegevens of toegang verstrekt.
4. Indien Opdrachtgever tussentijds wijzigingen of aanvullingen wenst ("feature requests" of "voortschrijdend inzicht"), geldt dit als meerwerk. SA&D zal de kosten hiervan indien mogelijk vooraf melden.
5. Meerwerk wordt alleen uitgevoerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever, inclusief een offerte voor de extra kosten en eventuele impact op de levertijd.
6. SA&D is gerechtigd werkzaamheden door derden te laten verrichten indien dit voor een goede uitvoering wenselijk is.

Artikel 4. Duur en bostingovereenkomsten

1. Overeenkomsten voor hosting, domeinnamen en onderhoud worden aangegaan voor de duur van 12 maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Deze overeenkomsten worden na afloop van de termijn stilzwijgend verlengd met telkens 12 maanden tenzij

uiterlijk 3 (drie) maanden voor het einde van de periode schriftelijk (of per e-mail) is opgezegd.

3. Bij tussentijdse opzegging van hosting/domeinnamen vindt geen restitutie plaats van vooruitbetaalde bedragen. Opdrachtgever is verder een nader te specificeren opzegvergoeding verschuldigd ter hoogte van maximaal 25% van de resterende contractwaarde.

Artikel 5. Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn exclusief btw. Hosting en licentiekosten worden per jaar vooraf gefactureerd.
2. Ontwikkelingstrajecten kunnen in delen worden gefactureerd (50% vooraf, 50% bij oplevering).
3. Betaling dient te geschieden binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum.
4. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is SA&D gerechtigd de wettelijke handelsrente in rekening te brengen, met een minimum van 50 euro per maand. Ook de incassokosten zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 6. Opschorting en buitengebruikstelling (digitale "Kill Switch")

1. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft met betaling, is SA&D gerechtigd na een schriftelijke waarschuwing de dienstverlening op te schorten.
2. In het geval van hosting of websites betekent dit dat SA&D gerechtigd is de website, e-mail of servertoegang (**tijdelijk buiten gebruik te stellen**) of de toegang te blokkeren.
3. SA&D zal Opdrachtgever schriftelijk waarschuwen en een termijn van 14 dagen stellen voor betaling voordat de dienstverlening wordt opgeschort.
4. SA&D is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door deze buitengebruikstelling, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove schuld van SA&D.
5. Voor heraansluiting na opschorting kan SA&D administratiekosten in rekening brengen (indicatie: 100 tot 200 euro) die voldaan moeten zijn voordat de dienst wordt hervat.

Artikel 7. Intellectueel eigendom en gebruiksrecht

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op ontwikkelde Programmatuur, ontwerpen en adviezen blijven berusten bij SA&D of haar licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt, na volledige betaling, een niet-exclusief, wereldwijd, onbeperkt in tijd **gebruiksrecht** op de Programmatuur, uitsluitend voor eigen gebruik. Overdracht van auteursrechten is alleen mogelijk tegen een aparte vergoeding.
3. Opdrachtgever is niet gerechtigd de Programmatuur te verkopen, door te licenseren of te exploiteren voor derden.
4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de broncode zelfstandig te verveelvoudigen, verkopen of exploiteren, tenzij de overdracht van auteursrecht expliciet schriftelijk is overeengekomen.
5. SA&D behoudt het recht om ontwikkelde componenten, kennis en code ook voor andere projecten en klanten te gebruiken.

Artikel 8. Oplevering, acceptatie en garantie

1. Na oplevering van een website of applicatie heeft Opdrachtgever een termijn van 14 dagen voor acceptatie en het melden van gebreken (Acceptatietermijn).
2. **Garantie:** Gedurende 6 (zes) maanden na oplevering zal SA&D technische gebreken ("bugs") die de werking verhinderen, kosteloos herstellen.
3. Buiten de garantie vallen:
 - o Gebreken veroorzaakt door foutief gebruik door Opdrachtgever.
 - o Wijzigingen die door Opdrachtgever of derden aan de code zijn aangebracht.
 - o Functionele wijzigingen/wensen die niet in de oorspronkelijke specificaties stonden.

4. Na afloop van de garantietermijn worden werkzaamheden uitgevoerd tegen het dan geldende uurtarief.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van SA&D is beperkt tot directe schade en gemaximeerd tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht (of bij duurovereenkomsten: de factuurwaarde van de laatste 6 maanden) met een maximum van 50.000 euro per gebeurtenis.
2. SA&D is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van fouten of nalatigheden van derden, waaronder hostingproviders.
3. Uitgesloten is aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
4. **Specifieke IT-uitsluiting:** SA&D is nimmer aansprakelijk voor:
 - o Verminking of verlies van data (Opdrachtgever dient zelf voor backups van eigen data te zorgen, tenzij backup-beheer expliciet als dienst is afgenomen).
 - o Schade als gevolg van hacks, cyberaanvallen of onveiligheid van het internet.
 - o Het tijdelijk niet beschikbaar zijn van de website/server (downtime), tenzij een specifieke SLA (Service Level Agreement) met garanties is afgesloten.

Artikel 10. Overmacht

1. SA&D is niet gehouden tot nakoming bij overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: stroomstoringen, storingen in het internet, storingen bij hostingproviders of derden, ziekte van personeel, gewijzigde wet- en regelgeving, cyberaanvallen en cybercrime.

Artikel 11. Privacy en geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie die zij van de wederpartij ontvangen.
2. SA&D verwerkt persoonsgegevens conform de privacyverklaring (zie website). SA&D sluit met verwerkers een verwerkersovereenkomst conform de AVG.
3. Indien SA&D persoonsgegevens verwerkt voor Opdrachtgever (bijv. als hostingpartij), geldt SA&D als 'Verwerker' in de zin van de AVG. Afspraken hierover worden vastgelegd in een verwerkersovereenkomst of de privacyverklaring.

Artikel 12. Service Level Agreement (SLA)

1. SA&D maakt voor hostingdiensten gebruik van de infrastructuur en supportdiensten van Vimexx. De beschikbaarheid en ondersteuning van hostingdiensten zijn afhankelijk van het door Opdrachtgever gekozen Vimexx-hostingpakket en de bijbehorende SLA-supportlevels, zoals beschreven op Vimexx SLA Support.
2. De maximale responsetijden voor supportverzoeken voor hosting zijn afhankelijk van het SLA-supportlevel van het hostingpakket van Opdrachtgever. SA&D zal zich inspannen om supportverzoeken zo spoedig mogelijk door te geven aan Vimexx en Opdrachtgever op de hoogte te stellen van de voortgang. SA&D is niet aansprakelijk voor vertragingen in de afhandeling door Vimexx.
3. Onderhoud en updates aan de hostingomgeving kunnen leiden tot geplande downtime. SA&D zal Opdrachtgever hiervan, indien mogelijk, vooraf op de hoogte stellen via e-mail of een melding op de website. SA&D is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van geplande of ongeplande downtime, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove schuld van SA&D.
4. SA&D biedt geen ondersteuning bij het oplossen van problemen met websites, applicaties of scripts die door Opdrachtgever zelf zijn ontwikkeld of gewijzigd. Ondersteuning is beperkt tot het doorgeven van verzoeken aan Vimexx en het faciliteren van communicatie tussen Opdrachtgever en Vimexx. Het onderhoud en de

verantwoordelijkheid voor de inhoud en functionaliteit van websites en applicaties blijven te allen tijde bij Opdrachtgever.

Artikel 13. Cybersecurity en Datalekken

1. SA&D neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens en systemen te beschermen tegen verlies, diefstal, onbevoegde toegang of misbruik. Hiertoe behoort onder meer het gebruik van wachtwoordmanagers, tweestapsverificatie, SSL-verbindingen en regelmatige beveiligingsupdates. SA&D maakt gebruik van de beveiligingsmaatregelen die Vimexx biedt binnen het gekozen hostingpakket, waaronder DDoS-bescherming (indien inbegrepen).
2. In geval van een datalek dat een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van betrokkenen, zal SA&D dit binnen 72 uur melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij het lek geen risico vormt voor betrokkenen. Opdrachtgever wordt onverwijld geïnformeerd indien het lek zijn gegevens betreft. SA&D zal, in samenwerking met Vimexx, waar mogelijk ondersteuning bieden bij het beperken van de gevolgen van het lek.
3. SA&D is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van cyberaanvallen, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove schuld van SA&D. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van eigen systemen, websites, applicaties en gegevens, tenzij beveiliging expliciet deel uitmaakt van de overeengekomen dienstverlening. SA&D adviseert Opdrachtgever om regelmatig back-ups te maken van eigen gegevens en websites indien niet gekozen is voor een beheerdienst waarbij dit door SA&D gedaan wordt.

Artikel 15. Toepasselijk recht en Geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar SA&D is gevestigd.