

# Algemene voorwaarden Webbedrijf B.V.

Versie 1.2 | 14 maart 2025

Dit zijn de Algemene en Privacy voorwaarden van Webbedrijf B.V., gevestigd aan Haagdijk 1, 4811 TN te Breda, en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 92144217 (hierna aangeduid als “Webbedrijf”).

Dit document is ingedeeld in verschillende modules. Module A bevat algemene bepalingen die van toepassing zijn op alle Aanbiedingen van Webbedrijf en Overeenkomsten die Opdrachtgevers met Webbedrijf sluiten, ongeacht de dienst die geleverd wordt. De bepalingen in Module B zijn alleen van toepassing indien Webbedrijf in het kader van de Overeenkomst hosting aanbiedt. Module C bevat bepalingen die van toepassing zijn indien Webbedrijf in het kader van de Overeenkomst maatwerk levert. Module D bevat bepalingen die van toepassing zijn indien Webbedrijf persoonsgegevens verwerkt voor Opdrachtgever.

# Module A: Algemene bepalingen

## Artikel A.1. Toepasselijkheid

- A.1.1. De bepalingen in deze module 'Algemene bepalingen' zijn van toepassing op iedere Overeenkomst tussen Webbedrijf en Opdrachtgever.

## Artikel A.2. Definities

De hieronder gedefinieerde termen hebben, zowel in enkelvoud als in meervoud, de betekenis zoals in dit artikel vermeld.

- A.2.1. Algemene Voorwaarden: deze voorwaarden.
- A.2.2. Dienst(en): de in de Aanbieding of Overeenkomst beschreven diensten, waaronder maar niet uitsluitend het opstellen van marketingstrategieën, dataconfiguratie, ontwerp en ontwikkeling van webdesigns, webshops, (web)applicaties, en hostingdiensten.
- A.2.3. Intellectuele Eigendomsrechten: rechten van intellectueel eigendom, waaronder maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige rechten, octrooirechten en rechten op knowhow.
- A.2.4. Kantooruren: werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur (Amsterdamse tijd), met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en andere door Webbedrijf vastgestelde sluitingsdagen.
- A.2.5. Klantdata: alle gegevens die door Opdrachtgever of diens Eindgebruikers worden opgeslagen binnen de systemen die gebruikt worden voor de levering van de Diensten.
- A.2.6. Materialen: alle websites, (web)applicaties, huisstijlen, logo's, folders, brochures, leaflets, belettering, advertenties, marketing- en/of communicatieplannen, concepten, afbeeldingen, teksten, schetsen, documentatie, adviezen, rapporten en overige intellectuele creaties, inclusief voorbereidend materiaal en de gegevensdragers waarop deze materialen zich bevinden.

- A.2.7. Aanbieding: de door Webbedrijf naar Opdrachtgever gestuurde offerte, voorstel of mail met schriftelijke afspraken waarin de prijzen en levering van Diensten wordt vastgelegd, en waarop deze Algemene Voorwaarden nadrukkelijk van toepassing zijn.
- A.2.8. Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een Overeenkomst aangaat met Webbedrijf.
- A.2.9. Overeenkomst: de geaccordeerde Aanbieding tussen Webbedrijf en Opdrachtgever, waarin de levering van Diensten wordt vastgelegd, en waarop deze Algemene Voorwaarden nadrukkelijk van toepassing zijn.
- A.2.10. Partij(en): Webbedrijf en Opdrachtgever gezamenlijk of afzonderlijk.
- A.2.11. Schriftelijk: communicatie per e-mail wordt ook als Schriftelijk beschouwd, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud gewaarborgd zijn.
- A.2.12. Vertrouwelijke informatie: niet-publieke informatie die betrekking heeft op een of beide Partijen en die als vertrouwelijk is aangeduid of als zodanig behandeld dient te worden op basis van de aard van de informatie of de omstandigheden van bekendmaking.
- A.2.13. Website: de officiële website van Webbedrijf, bereikbaar via het domein webbedrijf.nl en eventuele subdomeinen.
- A.2.14. Werkdagen: de dagen van maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële Nederlandse feestdagen en andere door Webbedrijf vooraf vastgestelde sluitingsdagen.

### **Artikel A.3. Toepasselijkheid en interpretatie**

- A.3.1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Aanbiedingen en Overeenkomsten tussen Webbedrijf en Opdrachtgever.
- A.3.2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- A.3.3. Afwijkingen en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig indien deze Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

- A.3.4. Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar wordt verklaard, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in goed overleg de nietige of vernietigde bepaling vervangen door een bepaling die zo veel mogelijk de oorspronkelijke intentie benadert.
- A.3.5. De administratie van Webbedrijf is leidend, behoudens tegenbewijs van Opdrachtgever.
- A.3.6. Bij tegenstrijdigheid tussen verschillende documenten geldt de volgende rangorde:
- a. Eventuele schriftelijke en ondertekende aanvullende afspraken;
  - b. de Overeenkomst;
  - c. de geaccordeerde Aanbieding;
  - d. eventuele Service Level Agreement (SLA);
  - e. Algemene Voorwaarden.
- A.3.7. Indien bepalingen in verschillende modules van deze Algemene Voorwaarden onderling strijdig zijn, geldt dat de bepalingen uit de meest specifieke module voorrang hebben op de algemene bepalingen.

#### **Artikel A.4. Totstandkoming van de Overeenkomst**

- A.4.1. Een Aanbieding van Webbedrijf is vrijblijvend en geldt voor de in de Aanbieding vermelde termijn. Ontbreekt deze termijn, dan is de geldigheid dertig (30) dagen. Webbedrijf is niet verplicht een aanvaarding na het verstrijken van deze termijn te accepteren, maar indien Webbedrijf daartoe besluit, wordt de Overeenkomst alsnog als aanvaard beschouwd.
- A.4.2. Webbedrijf is slechts gebonden aan een door Opdrachtgever gedane – al dan niet op ondergeschikte punten – afwijkende aanvaarding van een Aanbieding, indien Webbedrijf deze afwijkende aanvaarding Schriftelijk expliciet accepteert.
- A.4.3. De Overeenkomst komt tot stand door:
- a. Ondertekening van de Aanbieding door beide Partijen;
  - b. Ondertekening van de Aanbieding door Opdrachtgever;
  - c. Digitale ondertekening van de Aanbieding door Opdrachtgever;
  - d. Schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van de Aanbieding.

- A.4.4. Indien Opdrachtgever niet expliciet akkoord gaat met de Aanbieding, maar Webbedrijf desalniettemin werkzaamheden uitvoert in overeenstemming met de Aanbieding c.q. Overeenkomst en Opdrachtgever daartegen geen bezwaar maakt, wordt de Aanbieding geacht te zijn aanvaard. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Webbedrijf verzoekt om werkzaamheden uit te voeren zonder een formeel akkoord op de Aanbieding af te wachten.
- A.4.5. De toepassing van artikel 227b lid 1 en 227c van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

### **Artikel A.5. Duur en einde van de Overeenkomst**

- A.5.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimale contractperiode van twaalf (12) maanden en wordt daarna automatisch verlengd voor eenzelfde contractperiode, tenzij tijdig wordt opgezegd.
- A.5.2. De Overeenkomst kan Schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van twee (2) kalendermaanden tegen het einde van de looptijd.
- A.5.3. Beëindiging van een lopende Overeenkomst is alleen mogelijk indien alle openstaande facturen zijn voldaan en aan alle beëindigingsvoorwaarden uit deze Algemene Voorwaarden is voldaan. Bij beëindiging van de Overeenkomst komen eventuele tegoeden van Opdrachtgever bij Webbedrijf te vervallen en zijn deze niet-restitueerbaar.
- A.5.4. Partijen kunnen de Overeenkomst zonder ingebrekestelling beëindigen indien:
- a. de andere Partij failliet is verklaard;
  - b. de andere Partij surseance van betaling heeft gekregen;
  - c. de onderneming van de andere Partij wordt ontbonden of geliquideerd;
  - d. er beslag is gelegd op (een deel van) het vermogen van de andere Partij.
- A.5.5. Indien Opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot een wezenlijke verplichting jegens Webbedrijf, heeft Webbedrijf het recht de Overeenkomst op te schorten of te beëindigen.
- A.5.6. Indien Opdrachtgever na totstandkoming van de Overeenkomst deze annuleert, wordt 25% van de totale prijs over de overeengekomen periode (maximaal één jaar) als annuleringskosten in rekening gebracht, onverminderd het recht van Webbedrijf op volledige schadevergoeding, inclusief gedeerde winst.

- A.5.7. Weigert Opdrachtgever reeds door Webbedrijf aangeschafte producten, diensten van derden of geleverde Materialen af te nemen, dan blijft Opdrachtgever gehouden alle hieruit voortvloeiende kosten aan Webbedrijf te voldoen.
- A.5.8. Indien een uurtarief of dagdeeltarief is overeengekomen, bepaalt Webbedrijf naar redelijkheid de te vergoeden kosten op basis van de geschatte inzet bij niet-annulering.
- A.5.9. Indien de Opdrachtgever binnen 6 maanden na aanvang van de Overeenkomst geen aanleverformulier retour heeft gestuurd, behoud Webbedrijf zich het recht om de Overeenkomst eenzijdig te beëindigen zonder restitutie van de reeds betaalde kosten.
- A.5.10. Annulering dient Schriftelijk te geschieden.
- A.5.11. De toepassing van artikel 6:271 e.v. van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

#### **Artikel A.6. Uitvoering van de Overeenkomst**

- A.6.1. Na totstandkoming van de Overeenkomst zal Webbedrijf zich inspannen om de uitvoering met de nodige zorgvuldigheid en vakmanschap zo spoedig mogelijk te starten.
- A.6.2. Door Webbedrijf opgegeven levertijden zijn indicatief en vormen geen fatale termijnen.
- A.6.3. Webbedrijf mag derden inschakelen voor de uitvoering van de Overeenkomst. Kosten hiervoor komen alleen voor rekening van Opdrachtgever als dit vooraf is overeengekomen.
- A.6.4. Indien Webbedrijf of door Webbedrijf ingeschakelde derden werkzaamheden verrichten op locatie bij Opdrachtgever, dient Opdrachtgever kosteloos alle redelijke faciliteiten en ondersteuning te bieden.
- A.6.5. Voor bepaalde diensten kan de afname van aanvullende diensten van derden noodzakelijk zijn. Webbedrijf zal Opdrachtgever hierover informeren en is gemachtigd dergelijke diensten namens Opdrachtgever af te nemen. Opdrachtgever staat in voor de naleving van de voorwaarden van deze derden.

## **Artikel A.7. Medewerking door Opdrachtgever**

- A.7.1. Opdrachtgever dient Webbedrijf tijdig alle benodigde informatie en Materialen te verschaffen voor een correcte en tijdige uitvoering van de Diensten, waaronder:
- a. Gegevens en informatie die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst;
  - b. Toegang tot relevante systemen en accounts onder beheer van Opdrachtgever.
- A.7.2. Indien Opdrachtgever niet tijdig de benodigde informatie of medewerking verleent, kan Webbedrijf extra kosten in rekening brengen en de uitvoering van de Overeenkomst opschorten.
- A.7.3. Opdrachtgever garandeert de juistheid en volledigheid van aangeleverde informatie en Materialen. Webbedrijf heeft het recht, maar niet de plicht, om deze informatie op juistheid te controleren.
- A.7.4. Indien Opdrachtgever informatiedragers, bestanden of andere materialen aan Webbedrijf verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en malware.
- A.7.5. Opdrachtgever zal redelijke toegang verlenen tot faciliteiten die nodig zijn voor uitvoering van de Overeenkomst.
- A.7.6. Opdrachtgever dient alle redelijke instructies en adviezen van Webbedrijf op te volgen.

## **Artikel A.8. Meerwerk**

- A.8.1. Aanvullende werkzaamheden of diensten buiten de Overeenkomst vallen onder meerwerk. Webbedrijf zal een Aanbieding opstellen en pas na goedkeuring door Opdrachtgever uitvoeren.
- A.8.2. Afwijkend op lid 1 mag Webbedrijf mag zonder voorafgaande toestemming meerwerk uitvoeren en doorberekenen indien het redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten.
- A.8.3. Webbedrijf mag verzoeken om meerwerk of maatwerk weigeren zonder dat dit aanleiding geeft tot ontbinding van de Overeenkomst.

## **Artikel A.9. Fysieke en digitale afspraken**

- A.9.1. Annulering van fysieke of digitale afspraken kan tot 24 uur voorafgaand per e-mail en op de dag zelf telefonisch.
- A.9.2. Indien Opdrachtgever zonder annulering niet aanwezig is, wordt één (1) uur exclusief reistijd van de afspraak in rekening gebracht.

## **Artikel A.10. Intellectuele Eigendomsrechten**

- A.10.1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op door Webbedrijf geleverde, ontwikkelde of verstrekte Materialen berusten bij Webbedrijf of diens licentiegevers, tenzij expliciet schriftelijk anders overeengekomen.
- A.10.2. Opdrachtgever krijgt, mits aan alle betalingsverplichtingen is voldaan, een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor intern gebruik van de geleverde Materialen.
- A.10.3. Intellectuele Eigendomsrechten op door Opdrachtgever aangeleverde Materialen blijven bij Opdrachtgever. Webbedrijf krijgt uitsluitend gebruiksrechten voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- A.10.4. Alle rechten met betrekking tot Klantdata blijven bij Opdrachtgever. Webbedrijf verkrijgt slechts gebruiksrechten voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- A.10.5. Opdrachtgever mag geen wijzigingen aanbrengen in door Webbedrijf geleverde Materialen en heeft geen recht op bronbestanden, tenzij wettelijk verplicht of expliciet overeengekomen.
- A.10.6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan broncode te achterhalen via reverse engineering, tenzij dit wettelijk verplicht of expliciet overeengekomen is.
- A.10.7. Webbedrijf kan (technische) maatregelen treffen ter bescherming van de Diensten en door Webbedrijf geleverde Materialen. Indien dergelijke beveiligingsmaatregelen zijn toegepast, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze te omzeilen of te verwijderen, tenzij anders overeengekomen.



- A.10.8. Opdrachtgever mag geen aanduidingen van Intellectuele Eigendomsrechten uit de Diensten en door Webbedrijf geleverde Materialen verwijderen of aanpassen. Het is tevens niet toegestaan aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter uit deze Materialen te verwijderen, tenzij anders overeengekomen.
- A.10.9. Aanpassingen door Opdrachtgever in door Webbedrijf opgeleverde Materialen zullen in geen geval leiden tot een gemeenschappelijk werk of afgeleide werkvormen.
- A.10.10. Opdrachtgever vrijwaart Webbedrijf voor enige aanspraken van derden op grond van inbreuk op een (Intellectueel Eigendoms-) recht door Klantdata of Materialen afkomstig van Opdrachtgever of diens eindgebruikers.
- A.10.11. Webbedrijf is gerechtigd de (bedrijfs)naam, het logo en een algemene beschrijving van Opdrachtgever te gebruiken ten behoeve van eigen promotie en/of publiciteit.

#### **Artikel A.11. Eigendom data**

- A.11.1. Alle Klantdata blijft eigendom van Opdrachtgever. Webbedrijf zal geen eigendomsaanspraken doen op deze Klantdata. Na beëindiging van de Overeenkomst zal Webbedrijf, rekening houdend met Artikel A.25 (Exit), alle Klantdata vernietigen of verwijderen.
- A.11.2. Opdrachtgever verleent Webbedrijf een niet-overdraagbare en enkel voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke licentie om Klantdata te gebruiken gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

#### **Artikel A.12. Accounts**

- A.12.1. In sommige gevallen is een Account vereist voor toegang tot de Diensten. Indien overeengekomen, kan Webbedrijf voor of namens Opdrachtgever (en indien nodig diens eindgebruikers) een Account aanmaken en inloggegevens verstrekken.
- A.12.2. Webbedrijf is gerechtigd namens Opdrachtgever of diens eindgebruikers Accounts aan te maken en te beheren bij diensten van derden. Inloggegevens zullen op verzoek van Opdrachtgever worden verstrekt.

- A.12.3. Alle door Webbedrijf verstrekte inloggegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet met derden worden gedeeld.
- A.12.4. Webbedrijf mag ervan uitgaan dat alle handelingen die via verstrekte Accounts plaatsvinden, onder leiding, toezicht en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever vallen.
- A.12.5. Opdrachtgever zal Webbedrijf op verzoek toegang verschaffen tot Accounts die door Webbedrijf beheerd moeten worden in het kader van de Overeenkomst.

### **Artikel A.13. Zoekmachineoptimalisatie**

- A.13.1. Dit artikel is van toepassing indien Opdrachtgever zoekmachine optimalisatie diensten afneemt.
- A.13.2. Webbedrijf zal zich inspannen om de website van Opdrachtgever te optimaliseren om de zichtbaarheid en vindbaarheid in overeengekomen zoekmachines te vergroten.
- A.13.3. Vanwege variabele factoren zoals concurrentie en wijzigingen in zoekalgoritmes, kan Webbedrijf geen garanties bieden over de effectiviteit van de zoekmachineoptimalisatie of de resulterende zoekposities.
- A.13.4. Tenzij anders overeengekomen, zal Webbedrijf geen betaalde diensten afsluiten in naam van Opdrachtgever voor zoekmachineoptimalisatie.

### **Artikel A.14. Beschikbaarheid**

- A.14.1. Webbedrijf zal zich inspannen om ondersteuning te bieden en de ononderbroken beschikbaarheid van haar Diensten te realiseren, maar biedt hiervoor geen garanties tenzij anders overeengekomen via een service level agreement.

### **Artikel A.15. Helpdesk**

- A.15.1. Webbedrijf biedt een redelijk niveau van ondersteuning aan de in de Overeenkomst aangewezen contactpersonen bij Opdrachtgever met betrekking

tot vragen over de Dienst. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de ondersteuning van diens eindgebruikers.

- A.15.2. De ondersteuning wordt geleverd op basis van een strippenkaart, tenzij anders overeengekomen. De verbruikte helpdeskuren worden van de strippenkaart afgeschreven. Zodra de uren verbruikt zijn, wordt er automatisch een nieuwe strippenkaart aangemaakt en gefactureerd, die minimaal gelijk is aan de laatst afgenomen strippenkaart.
- A.15.3. Webbedrijf streeft ernaar helpdeskverzoeken binnen een redelijke termijn af te handelen. Reactie- en oplossingstijden kunnen variëren en zijn afhankelijk van een eventuele service level agreement.
- A.15.4. Webbedrijf maakt gebruik van een ticketsysteem voor de afhandeling van meldingen.
- A.15.5. Werkzaamheden tot en met 5 uur per maand worden na het toesturen door Opdrachtgever direct uitgevoerd, zonder dat hiervoor expliciete toestemming benodigd is.

## **Artikel A.16. Geheimhouding**

- A.16.1. De inhoud van de Overeenkomst wordt beschouwd als Vertrouwelijke Informatie.
- A.16.2. Beide Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie strikt geheimhouden en uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- A.16.3. De ontvangende Partij zal Vertrouwelijke Informatie beschermen met ten minste hetzelfde niveau van beveiliging als haar eigen vertrouwelijke gegevens, en minimaal een redelijk niveau van bescherming.
- A.16.4. Partijen leggen deze geheimhoudingsverplichtingen ook op aan hun werknemers en eventuele derden aan wie de Vertrouwelijke Informatie wordt verstrekt.
- A.16.5. Indien een van de Partijen door een bevoegde instantie wordt verplicht Vertrouwelijke Informatie vrij te geven, dient zij de andere Partij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen, tenzij dit wettelijk verboden is. Indien de andere Partij juridische maatregelen neemt tegen de afgifte, zal de verstreckende Partij de afgifte zo lang mogelijk uitstellen totdat een uitspraak hierover is gedaan.

- A.16.6. Vertrouwelijke Informatie verliest haar vertrouwelijke status indien
- a. de informatie openbaar beschikbaar is via openbare bronnen;
  - b. de informatie al in bezit was van de ontvangende Partij vóór de bekendmaking;
  - c. de informatie is verkregen via een derde zonder schending van geheimhoudingsverplichtingen;
  - d. de informatie onafhankelijk en zonder gebruik van Vertrouwelijke Informatie is ontwikkeld.
- A.16.7. Indien slechts delen van informatie openbaar beschikbaar zijn, blijft de rest van de informatie vertrouwelijk.

### **Artikel A.17. Personeel en concurrentie**

- A.17.1. Opdrachtgever mag gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot één (1) jaar na beëindiging geen werknemers of ingeschakelde derden van Webbedrijf direct of indirect in dienst nemen, noch hen benaderen voor werk, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Webbedrijf. Elke schending hiervan geldt als afzonderlijke overtreding.
- A.17.2. Dit verbod geldt niet indien een werknemer uit eigen beweging solliciteert op een publiek toegankelijke vacature.
- A.17.3. Bij overtreding van dit artikel verbeurt Opdrachtgever een direct opeisbare boete van EUR 25.000,- per overtreding en EUR 500,- per dag dat de overtreding voortduurt, tot een maximum van EUR 50.000,-. Webbedrijf behoudt het recht aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de werkelijke schade hoger is.
- A.17.4. Werknemers van Webbedrijf zijn in dit verband personen die in dienst zijn (of waren in het afgelopen jaar) bij Webbedrijf of aan Webbedrijf gelieerde ondernemingen, alsmede derden die in opdracht van Webbedrijf werkzaamheden uitvoeren.
- A.17.5. Webbedrijf behoudt zich het recht voor om diensten te leveren aan derden, waaronder concurrenten van Opdrachtgever.

## Artikel A.18. Aansprakelijkheid

- A.18.1. Webbedrijf is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
  - b. kosten voor het beperken of beëindigen van een datalek;
  - c. kosten voor herstelmaatregelen om dataverlies te voorkomen;
  - d. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt om Webbedrijf ertoe te manen de Overeenkomst correct na te komen;
  - e. redelijke kosten ter vaststelling van oorzaak en omvang van de schade, voor zover deze betrekking hebben op de directe schade zoals hierboven omschreven;
  - f. redelijke en aantoonbare kosten die Opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade.
- A.18.2. Webbedrijf is niet aansprakelijk voor overige schade, inclusief gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- A.18.3. De maximale aansprakelijkheid van Webbedrijf voor schade als bedoeld in lid 1 van dit artikel is per gebeurtenis, of reeks van samenhangende gebeurtenissen, beperkt tot de vergoeding (exclusief btw) die is bedongen voor de Overeenkomst voor de betreffende Dienst gedurende zes (6) maanden. In geen geval zal de totale vergoeding voor enige schade meer bedragen dan EUR 20.000,- op jaarbasis.
- A.18.4. Aansprakelijkheid van Webbedrijf wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat alleen indien Opdrachtgever Webbedrijf onverwijld en schriftelijk in gebreke stelt, daarbij een redelijke termijn stelt voor herstel van de tekortkoming, en Webbedrijf na die termijn nog steeds niet aan haar verplichtingen voldoet. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten zodat Webbedrijf adequaat kan reageren.
- A.18.5. De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in de vorige leden vervalt indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Webbedrijf.
- A.18.6. De toepassing van artikel 6:271 e.v. van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.

- A.18.7. Voorwaarde voor enig recht op schadevergoeding is dat Opdrachtgever de schade uiterlijk binnen dertig (30) dagen na ontdekking schriftelijk bij Webbedrijf meldt.
- A.18.8. Opdrachtgever vrijwaart Webbedrijf voor alle aanspraken van derden (waaronder klanten van Opdrachtgever) met betrekking tot schade, kosten of rente, voortvloeiend uit de Overeenkomst.

### **Artikel A.19. Overmacht**

- A.19.1. Webbedrijf kan niet worden gehouden tot nakoming van enige verplichting uit de Overeenkomst indien nakoming wordt verhinderd door overmacht. Webbedrijf is niet aansprakelijk voor enige schade die hiervan het gevolg is.
- A.19.2. Overmacht omvat onder meer: stroomstoringen, internetstoringen, storingen in telecommunicatie-infrastructuren, netwerkaanvallen (zoals (d)dos-aanvallen), malware-aanvallen, binnenlandse onrust, oorlog, terreur, stakingen, in- en uitvoerbeperkingen, stagnatie in levering, brand en overstromingen.
- A.19.3. Indien een overmachtsituatie langer dan negentig (90) dagen duurt, hebben beide Partijen het recht de Overeenkomst per direct schriftelijk op te zeggen, zonder enige verplichting tot schadevergoeding of restitutie.

### **Artikel A.20. Vergoeding**

- A.20.1. Alle door Webbedrijf gehanteerde prijzen zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en andere overheidsheffingen.
- A.20.2. Alle prijzen in Aanbiedingen en op de website van Webbedrijf zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Bij discrepantie tussen de website en de Aanbieding c.q. Overeenkomst, prevaleren de Aanbieding c.q. Overeenkomst.
- A.20.3. Indien een prijs in een Aanbieding is gebaseerd op door Opdrachtgever verstrekte gegevens en deze blijken onjuist, heeft Webbedrijf het recht de prijzen hierop aan te passen, ook nadat de Overeenkomst is gesloten.

- A.20.4. Indien in de Overeenkomst wordt verwezen naar “het reguliere uurtarief” of “reguliere tarieven”, worden de tarieven bedoeld zoals opgenomen in de meest actuele prijslijst van Webbedrijf.
- A.20.5. Webbedrijf is gerechtigd de in de Overeenkomst gehanteerde prijzen op elk moment te verhogen. Opdrachtgever wordt hier minimaal twee (2) maanden van tevoren over geïnformeerd en heeft bij een prijsverhoging het recht de Overeenkomst op te zeggen met een opzegtermijn van één (1) maand.
- A.20.6. Webbedrijf kan de prijzen jaarlijks, in januari, indexeren aan de hand van de consumentenprijsindex (CPI) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), zonder opzegmogelijkheid voor Opdrachtgever, zolang de prijsstijging niet meer dan 7% per jaar bedraagt.
- A.20.7. Webbedrijf kan haar prijzen tussentijds verhogen indien de tarieven van haar toeleveranciers stijgen, bijvoorbeeld op het gebied van stroom, datacenters, software en cloud-oplossingen. In dit geval heeft Opdrachtgever geen recht op opzegging.
- A.20.8. Lid 6 en 7 van dit artikel vormen een uitzondering op het recht van Opdrachtgever om de Overeenkomst bij prijsverhoging te beëindigen. Webbedrijf mag prijsverlagingen direct doorvoeren zonder opzegmogelijkheid voor Opdrachtgever.

## **Artikel A.21. Betaling**

- A.21.1. De wijze van betaling voor de ontwikkeling van het Materiaal dat door Webbedrijf wordt ontwikkeld en geleverd in het kader van de Dienst, wordt vastgelegd in de Overeenkomst.
- A.21.2. De betalingstermijn van facturen is veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij een langere betalingstermijn op de factuur is aangegeven. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij vanaf zestig (60) dagen na de factuurdatum van rechtswege in verzuim, zonder dat ingebrekestelling vereist is. Over het openstaande factuurbedrag is dan de handelsrente verschuldigd.
- A.21.3. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de handelsrente, verplicht tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten, waaronder kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus.

- A.21.4. Webbedrijf heeft het recht het gebruik van de Diensten tijdelijk op te schorten indien:
- a. Opdrachtgever de verstrekte machtiging tot automatische incasso intrekt;
  - b. Opdrachtgever facturen herhaaldelijk niet tijdig betaalt;
  - c. er sprake is van een verslechtering in de solvabiliteit van Opdrachtgever, wat twijfels oproept over diens betalingsvermogen;
  - d. misbruik of oneigenlijk gebruik van de Diensten is vastgesteld.
- A.21.5. Opdrachtgever blijft gedurende de blokkering verplicht de periodieke verschuldigde bedragen te voldoen.
- A.21.6. Opdrachtgever is niet gerechtigd betalingsverplichtingen te verrekenen met enige vordering op Webbedrijf.
- A.21.7. Webbedrijf is gerechtigd vorderingen van Opdrachtgever op Webbedrijf te verrekenen met vorderingen die Webbedrijf op Opdrachtgever heeft.
- A.21.8. Indien Webbedrijf gereede twijfel heeft over de betalingscapaciteit van Opdrachtgever, kan Webbedrijf een bankgarantie, borgstelling of waarborgsom eisen ter hoogte van het bedrag dat Opdrachtgever redelijkerwijs over zes (6) maanden verschuldigd zal zijn.

## **Artikel A.22. Wijziging Algemene Voorwaarden**

- A.22.1. Webbedrijf heeft het recht om deze Algemene Voorwaarden tussentijds te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden ten minste twee (2) maanden van tevoren aan Opdrachtgever gecommuniceerd.
- A.22.2. Indien een wijziging nadelige gevolgen heeft voor Opdrachtgever, kan deze hiertegen schriftelijk bezwaar maken. Webbedrijf kan de wijziging daarop heroverwegen en besluiten deze geheel of gedeeltelijk in te trekken.
- A.22.3. Indien Webbedrijf de wijziging ondanks bezwaar doorvoert, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst op te zeggen tot uiterlijk de ingangsdatum van de wijziging, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand.
- A.22.4. Indien Opdrachtgever niet binnen één (1) maand na aankondiging schriftelijk bezwaar maakt, wordt hij geacht met de wijziging in te stemmen.



- A.22.5. Wijzigingen van ondergeschikt belang, wijzigingen die noodzakelijk zijn vanwege wet- en regelgeving, of wijzigingen die in het voordeel zijn van Opdrachtgever, kunnen zonder aankondiging worden doorgevoerd en geven Opdrachtgever geen opzeggingsrecht.

### **Artikel A.23. Overdracht rechten en plichten**

- A.23.1. Opdrachtgever is niet gerechtigd rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan derden zonder schriftelijke toestemming van Webbedrijf.
- A.23.2. Webbedrijf heeft het recht de Overeenkomst of onderdelen daarvan zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever over te dragen aan moeder-, zuster- en/of dochtermaatschappijen of aan een derde partij bij fusie of overname. Webbedrijf zal Opdrachtgever hierover informeren.

### **Artikel A.24. Geschillen**

- A.24.1. Tenzij dwingend recht anders bepaalt, worden geschillen voortvloeiend uit of samenhangend met deze Overeenkomst voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Webbedrijf gevestigd is. Webbedrijf behoudt het recht om geschillen ook bij een andere bevoegde rechter aanhangig te maken.
- A.24.2. Alle rechtsvorderingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst verjaren, tenzij dwingend recht anders bepaalt, na één (1) jaar vanaf het moment dat de verplichtingen uit de Overeenkomst opeisbaar zijn geworden. Dit laat de reguliere verjaringstermijn van vorderingen van Webbedrijf onverlet.

### **Artikel A.25. Exit**

- A.25.1. Webbedrijf zal in geval van een rechtsgeldige opzegging van de Overeenkomst, en in overeenstemming met de Overeenkomst, op verzoek van Opdrachtgever – mits dit verzoek voor of bij de opzegging is ingediend – zich inspannen medewerking te verlenen om overdracht naar een andere dienstverlener mogelijk te maken. Dit is echter beperkt tot de mogelijkheden die Webbedrijf aanbiedt en alleen van toepassing indien Opdrachtgever aan al zijn

verplichtingen onder de Overeenkomst heeft voldaan. Na een exit kunnen diensten van derden mogelijk niet langer beschikbaar zijn.

- A.25.2. Voor de in het vorige lid bedoelde medewerking zal Webbedrijf het op dat moment geldende uurtarief hanteren. Alle overige kosten van de overdracht naar een andere dienstverlener komen eveneens voor rekening van Opdrachtgever.

# Module B: Hosting

## Artikel B.1. Hosting

- B.1.1. De bepalingen in deze module zijn van toepassing indien de Dienst (mede) betrekking heeft op hosting. De bepalingen over domeinnamen en beveiliging zijn eveneens van toepassing, zelfs als de Dienst niet specifiek hosting omvat.

## Artikel B.2. Algemeen

- B.2.1. Opdrachtgever garandeert dat hij beschikt over alle vereiste vergunningen, licenties en toestemmingen om gebruik te maken van de Diensten en dat het gebruik ervan voldoet aan toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtgever vrijwaart Webbedrijf voor alle schade en aanspraken die voortvloeien uit het gebruik van de Diensten door of namens Opdrachtgever.

## Artikel B.3. Gebruiksregels

- B.3.1. Opdrachtgever garandeert dat de Diensten niet worden gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met enige toepasselijke wet- of regelgeving. Daarnaast is het uitdrukkelijk niet toegestaan om via de Diensten materialen aan te bieden of te verspreiden die:
- a. kwaadaardige inhoud bevatten (zoals malware, cryptominers of andere schadelijke software);
  - b. inbreuk maken op rechten van derden (zoals Intellectuele Eigendomsrechten) of smadelijk, lasterlijk, beledigend, discriminerend of haatzaaiend zijn;
  - c. informatie bevatten over of behulpzaam kunnen zijn bij het schenden van rechten van derden, zoals hacktools of uitleg over computercriminaliteit;
  - d. een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, zoals het zonder grondslag verspreiden van persoonsgegevens;
  - e. hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten naar materiaal dat inbreuk maakt op auteursrechten of andere intellectuele eigendomsrechten;

- f. (kinder)porno, bestialiteitspornografie of animaties daarvan bevatten, of erop gericht zijn anderen te helpen dergelijke materialen te vinden.
- B.3.2. Opdrachtgever dient zich bij het gebruik van de Diensten te gedragen als een zorgvuldig gebruiker.
- B.3.3. Opdrachtgever mag Webbedrijf en andere klanten niet hinderen of schade toebrengen aan systemen en netwerken. Het is verboden processen of programma's te starten die Webbedrijf of anderen schade toebrengen.
- B.3.4. Opdrachtgever mag geen wijzigingen aanbrengen in de lay-out of functionaliteiten van de Dienst zonder schriftelijke toestemming van Webbedrijf. Indien wijzigingen gewenst zijn, dienen Partijen hierover overleg te voeren en zal Webbedrijf deze uitvoeren bij wederzijds akkoord.
- B.3.5. Indien Webbedrijf van mening is dat er sprake is van een overtreding, kan de Dienst geheel of gedeeltelijk worden opgeschort. Indien technisch mogelijk zal Webbedrijf een back-up maken alvorens tot verwijdering over te gaan. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gesteld van de genomen maatregelen.

#### **Artikel B.4. Notice-and-takedown**

- B.4.1. Indien Webbedrijf zelf constateert, of er door een derde op wordt gewezen, dat met gebruikmaking van de Diensten onrechtmatige materialen worden opgeslagen of verspreid, of anderszins in strijd met de Overeenkomst wordt gehandeld, zal Webbedrijf Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding.
- B.4.2. Opdrachtgever dient zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen één (1) Werkdag) een gemotiveerde reactie te geven, waarna Webbedrijf besluit hoe te handelen. In spoedeisende gevallen kan Webbedrijf direct ingrijpen (bijvoorbeeld door het materiaal te verwijderen of de Diensten geheel of gedeeltelijk te blokkeren), maar Webbedrijf zal zich inspannen om Opdrachtgever achteraf zo spoedig mogelijk te informeren.
- B.4.3. Webbedrijf is gerechtigd om de naam, het adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten, mits:

- a. het voldoende aannemelijk is dat de materialen onrechtmatig en schadelijk zijn voor de derde;
  - b. de derde een gerechtvaardigd belang heeft bij de verkrijging van de gegevens;
  - c. er geen minder ingrijpende mogelijkheid is om de gegevens te achterhalen;
  - d. de belangenafweging uitwijst dat het belang van de derde zwaarder weegt.
- B.4.4. Indien er sprake is van mogelijk strafbare materialen, is Webbedrijf gerechtigd hiervan aangifte te doen en gegevens van Opdrachtgever of derden (waaronder klanten van Opdrachtgever) te verstrekken aan bevoegde instanties.
- B.4.5. Webbedrijf is niet aansprakelijk voor schade die Opdrachtgever of diens klanten lijden als gevolg van afsluiting van de Dienst of verwijdering van gegevens.
- B.4.6. Opdrachtgever vrijwaart Webbedrijf voor iedere claim, aanklacht of juridische procedure van derden in verband met (de inhoud van) het dataverkeer of de gegevens die door Opdrachtgever, diens klanten en/of derden via de Dienst worden geplaatst of verspreid.

## **Artikel B.5. Beschikbaarheid: best effort**

- B.5.1. Webbedrijf zal zich inspannen om een ononderbroken beschikbaarheid van haar Diensten te realiseren, maar biedt hiervoor geen garanties, tenzij anders overeengekomen in een Service Level Agreement (SLA).
- B.5.2. Alleen indien overeengekomen in de Overeenkomst of Service Level Agreement zal Webbedrijf regelmatig reservekopieën (back-ups) maken van door Opdrachtgever opgeslagen Klantdata, mits deze zich op systemen onder beheer van Webbedrijf bevinden. Op verzoek en tegen vergoeding kunnen deze back-ups aan Opdrachtgever beschikbaar worden gesteld.
- B.5.3. Reservekopieën kunnen na beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst op elk moment worden vernietigd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om een kopie te verzoeken conform artikel A.25 (Exit).
- B.5.4. Webbedrijf zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden, maar is afhankelijk van leveranciers. Webbedrijf kan besluiten bepaalde updates of patches niet te installeren indien dit nadelig is voor de levering van de Dienst.

## **Artikel B.6. Uitvoering van beheer en onderhoud**

- B.6.1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig melden van waargenomen fouten in hetgeen Webbedrijf in het kader van de Overeenkomst voor Opdrachtgever beheert of onderhoudt.
- B.6.2. Webbedrijf zal zich inspannen om geconstateerde of gemelde fouten zo spoedig mogelijk op te lossen. Eventuele nadere afspraken hierover kunnen worden vastgelegd in een service level agreement.

## **Artikel B.7. Onderhoud en updates**

- B.7.1. Het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden kan ertoe leiden dat (onderdelen van) de Diensten tijdelijk niet of slechts beperkt beschikbaar zijn. Indien Webbedrijf verwacht dat onderhoud resulteert in gehele of gedeeltelijke niet-beschikbaarheid, zal Webbedrijf zich inspannen om deze werkzaamheden uit te voeren op momenten waarop het gebruik van de Diensten minimaal is.
- B.7.2. Webbedrijf kan onderhoudswerkzaamheden uitvoeren zonder voorafgaande aankondiging richting Opdrachtgever.
- B.7.3. Webbedrijf is niet verplicht ondersteuning te leveren voor oudere versies van programmatuur waarvoor reeds een update beschikbaar is gesteld.
- B.7.4. Webbedrijf voert enkel onderhoud en service uit indien hiervoor expliciet een Overeenkomst is gesloten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit kan in de vorm van een 'Onderhouds- en Service Abonnement'. Een standaard hosting abonnement verplicht Webbedrijf niet tot het uitvoeren van (periodieke) updates c.q. onderhoud.

## **Artikel B.8. SSL/TLS-certificaten**

- B.8.1. De aanvraag- en toekenningsprocedure van SSL/TLS-certificaten valt onder de regels en procedures van de certificaatautoriteit die het SSL/TLS-certificaat uitdeeft. De certificaatautoriteit bepaalt de toekenning en voert de nodige

controles uit. Webbedrijf fungeert enkel als bemiddelaar en kan geen garantie geven dat een aanvraag wordt gehonoreerd.

- B.8.2. Het SSL/TLS-certificaat wordt kosteloos aangeboden aan Opdrachtgever en is geldig voor de overeengekomen geldigheidsduur. Het certificaat wordt automatisch vernieuwd, tenzij Opdrachtgever schriftelijk verzoekt om niet te verlengen.
- B.8.3. Opdrachtgever dient bij het gebruik van het SSL/TLS-certificaat alle toepasselijke wet- en regelgeving en voorwaarden van de certificaatautoriteit na te leven.
- B.8.4. Opdrachtgever vrijwaart Webbedrijf voor alle schade en claims van derden die voortvloeien uit het gebruik van het SSL/TLS-certificaat door Opdrachtgever.
- B.8.5. Indien het SSL/TLS-certificaat wordt ingetrokken, heeft Opdrachtgever geen recht op een vervangend certificaat.

## **Artikel B.9. Domeinnamen**

- B.9.1. De aanvraag- en toekenningsprocedure van domeinnamen wordt bepaald door de regels en procedures van de registrerende instantie, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) voor .nl-domeinnamen. De registrerende instantie beslist over de toekenning van de domeinnaam.
- B.9.2. Webbedrijf fungeert slechts als bemiddelaar in de aanvraagprocedure en kan geen garantie geven over het bestaansrecht of de continuïteit van geregistreerde domeinnamen.
- B.9.3. Opdrachtgever kan via de website van de registrerende instantie nagaan of de domeinnaam succesvol is geregistreerd. Een factuur voor de registratiekosten geldt niet als bevestiging van registratie.
- B.9.4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het naleven van alle toepasselijke wet- en regelgeving en de voorwaarden van de registrerende instanties. Het gebruik van de domeinnaam is volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Webbedrijf voor alle schade die verband houdt met het gebruik van de domeinnaam.

- B.9.5. Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat eventuele geschillen worden behandeld via de Dispute Resolution Policies (DRP) van de registrerende instantie, zoals de "Geschillenregeling voor .nl-domeinnamen" van SIDN.
- B.9.6. Indien een domeinnaam door Opdrachtgever zelf wordt beëindigd of als gevolg van een geschil wordt ingetrokken, heeft Opdrachtgever geen recht op een vervangende domeinnaam of restitutie.
- B.9.7. Opdrachtgever dient Webbedrijf onverwijld, doch uiterlijk binnen vijf (5) kalenderdagen, schriftelijk te informeren over wijzigingen in de domeinnaamgegevens.
- B.9.8. Webbedrijf heeft het recht een domeinnaam ontoegankelijk te maken, te blokkeren of op haar eigen naam te registreren indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen veertien (14) dagen na ingebrekestelling herstelt.
- B.9.9. Indien de Overeenkomst wordt opgezegd of ontbonden wegens wanprestatie van Opdrachtgever, heeft Webbedrijf het recht de domeinnaam van Opdrachtgever op te zeggen zonder enige aansprakelijkheid voor hieruit voortvloeiende schade.

## **Artikel B.10. Fair Use**

- B.10.1. Dataverkeer: Webbedrijf hanteert een Fair Use Policy om de belasting van het netwerk te reguleren en overbelasting te voorkomen. Het doel hiervan is om te waarborgen dat alle gebruikers een optimale ervaring hebben en niet worden gehinderd door een onevenredig hoog verbruik van dataverkeer door individuele gebruikers. Webbedrijf monitort het dataverkeer 24 uur per dag, 7 dagen per week. Indien Webbedrijf constateert dat het dataverkeer van een gebruiker, gemeten over een periode van één maand, meer dan viermaal het gemiddelde verbruik van alle klanten bedraagt, is Webbedrijf gerechtigd het (hosting) abonnement – zonder expliciete toestemming van Opdrachtgever – te verhogen naar een toereikend abonnement.
- B.10.2. Schijfruimte: De Fair Use Policy is eveneens van toepassing op zowel beperkte als onbeperkte schijfruimte die Webbedrijf aanbiedt bij haar hostingpakketten. De aangeboden schijfruimte is uitsluitend bedoeld voor website-gerelateerde opslag en mag niet worden gebruikt voor de opslag van grote hoeveelheden film- of fotomateriaal of andere omvangrijke opslagbestanden die niet direct verband houden met de website. Webbedrijf monitort het gebruik van schijfruimte



continu. Indien blijkt dat een gebruiker, gemeten over een periode van één maand, meer dan viermaal het gemiddelde opslagverbruik van alle klanten overschrijdt, is Webbedrijf gerechtigd het (hosting) abonnement – zonder expliciete toestemming van Opdrachtgever – te verhogen naar een toereikend abonnement.

# Module C: Maatwerk

## Artikel C.1. Maatwerk

- C.1.1. De volgende artikelen zijn van toepassing wanneer Partijen zijn overeengekomen dat Webbedrijf Diensten verleent met betrekking tot de ontwikkeling van Materialen.

## Artikel C.2. Ontwikkeling, oplevering en aanvaarding

- C.2.1. Voor de ontwikkeling van het Materiaal dat Webbedrijf zal leveren in het kader van de Dienst, worden de wensen van Opdrachtgever besproken en vastgelegd in de Aanbieding c.q. Overeenkomst. Afhankelijk van het project worden de kansen voor zoekmachineoptimalisatie onderzocht en wordt een schematische weergave van de website gemaakt om de gebruikersnavigatie inzichtelijk te maken.
- C.2.2. Het Materiaal wordt in fasen opgeleverd, te weten: de oplevering van de projectscope, de design-demo, de website en tot slot de livegang. Webbedrijf zal het ontwikkelde Materiaal bij Opdrachtgever opleveren indien dit naar professionele beoordeling voldoet aan de vooraf vastgestelde vereisten en/of geschikt is voor gebruik.
- C.2.3. Webbedrijf spant zich in om het Materiaal zo zorgvuldig en foutvrij mogelijk te ontwikkelen, maar kan niet garanderen dat het volledig vrij zal zijn van fouten.
- C.2.4. Na de aanvaarding van een ontwikkelde fase zal Webbedrijf starten met de volgende ontwikkelfase. Indien Opdrachtgever tijdens een lopende fase nog aanpassingen wenst in reeds geaccepteerd Materiaal, wordt dit beschouwd als meerwerk conform Artikel A.8.
- C.2.5. Na oplevering geldt een garantieperiode van zeven (7) dagen waarin geconstateerde fouten (bugs) kosteloos worden verholpen. Na deze garantieperiode worden eventuele correcties verrekend met uren van de strippenkaart. Webbedrijf is niet aansprakelijk voor gebreken na deze periode, tenzij Webbedrijf het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van oplevering. Expliciet uitgesloten zijn 'niet-bugs' waaronder maar niet uitsluitend content gerelateerde aanpassingen.

### **Artikel C.3. Materialen van derden**

- C.3.1. Webbedrijf heeft het recht om bij de ontwikkelwerkzaamheden gebruik te maken van Materialen van derden. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- C.3.2. Webbedrijf mag open-source software gebruiken bij de ontwikkeling van Materialen. Dit kan ertoe leiden dat bepaalde ontwikkelde Materialen onder een open-source licentie moeten worden verspreid. Indien dit het geval is, zal Webbedrijf Opdrachtgever hierover informeren.
- C.3.3. Na oplevering is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de naleving van eventuele voorwaarden verbonden aan Materialen van derden.

### **Artikel C.4. Intellectuele Eigendomsrechten**

- C.4.1. De Intellectuele Eigendomsrechten van de ontwikkelde website (inclusief ontwerpbestanden en code) gaan over op Opdrachtgever wanneer alle facturen volledig zijn voldaan. Tot dat moment blijven alle door Webbedrijf ontwikkelde Materialen eigendom van Webbedrijf. Opdrachtgever mag deze Materialen niet verkopen, verpanden of anderszins bezwaren. Webbedrijf behoudt een eeuwigdurend en onbeperkt recht om de ontwikkelde Materialen te gebruiken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- C.4.2. Opdrachtgever vrijwaart Webbedrijf van alle aanspraken van derden met betrekking tot het gebruik van de door Webbedrijf ontwikkelde Materialen door, namens of met goedkeuring van Opdrachtgever.

### **Artikel C.5. Acceptatie en oplevering**

- C.5.1. Opdrachtgever dient de ontwikkelde Materialen binnen zeven (7) dagen na oplevering te evalueren en deze schriftelijk en gemotiveerd te accepteren of af te keuren. Opdrachtgever mag Materialen alleen afkeuren indien deze niet voldoen aan de overeengekomen specificaties.
- C.5.2. Opdrachtgever mag opgeleverde Materialen niet afkeuren op basis van ondergeschikte gebreken die het operationele gebruik niet belemmeren.

Webbedrijf zal zich inspannen om gemelde ondergeschikte gebreken binnen een redelijke termijn te verhelpen.

- C.5.3. Materialen worden als geaccepteerd beschouwd indien:
- a. Opdrachtgever de Materialen expliciet accepteert;
  - b. Opdrachtgever de Materialen in operationeel gebruik neemt; of
  - c. Opdrachtgever de Materialen niet binnen de gestelde termijn schriftelijk en gemotiveerd afkeurt.
- C.5.4. Indien het Materiaal in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever per fase goedkeuring of afkeuring te geven. Goedkeuring in een eerdere fase kan niet worden herroepen in latere fasen.
- C.5.5. Indien Opdrachtgever het opgeleverde Materiaal afkeurt, zal Webbedrijf zich inspannen om de oorzaak van de afkeuring binnen een redelijke termijn te verhelpen. Dit kan door gemotiveerd aan te tonen waarom de afkeuring niet terecht is of door revisie van het Materiaal. Opdrachtgever zal de Materialen vervolgens opnieuw beoordelen volgens de eerdere procedure.
- C.5.6. Indien Opdrachtgever na revisie of motivatie geheel of gedeeltelijk blijft afkeuren, kan Webbedrijf extra kosten in rekening brengen voor verdere revisies.
- C.5.7. Indien een van de Partijen na ten minste één (1) revisieronde aangeeft dat verdere revisies niet zinvol zijn, kunnen beide Partijen de Overeenkomst (of het relevante gedeelte daarvan) opzeggen. In dat geval is Opdrachtgever verplicht de door Webbedrijf gemaakte kosten en verrichte werkzaamheden te vergoeden. Opdrachtgever heeft in dit geval geen recht om de ontwikkelde Materialen te gebruiken en kan geen reeds betaalde bedragen terugvorderen.
- C.5.8. Na acceptatie van de Materialen vervalt de aansprakelijkheid van Webbedrijf voor eventuele gebreken, behoudens expliciete garanties van Webbedrijf.

# Module D: Privacy en beveiliging

## Artikel D.1. Privacy en beveiliging

D.1.1. De onderhavige artikelen zijn van toepassing wanneer Partijen zijn overeengekomen dat Webbedrijf persoonsgegevens verwerkt voor Opdrachtgever.

## Artikel D.2. Verwerking persoonsgegevens

- D.2.1. Waar in dit artikel termen worden gebruikt die overeenstemmen met definities uit artikel 4 AVG, wordt aan deze termen de betekenis van de definities uit de AVG toegekend.
- D.2.2. Webbedrijf verwerkt de persoonsgegevens die zij in opdracht van Opdrachtgever verwerkt, uitsluitend ter uitvoering van de Overeenkomst en voor de doeleinden die met nadere instemming zijn overeengekomen. Dit geldt voor alle persoonsgegevens die Webbedrijf in opdracht van Opdrachtgever verwerkt, en tevens voor alle categorieën betrokkenen.
- D.2.3. Opdrachtgever zal Webbedrijf schriftelijk op de hoogte stellen ten aanzien van de categorieën persoonsgegevens die Webbedrijf daadwerkelijk zal verwerken in het kader van de werkzaamheden zoals bedoeld in Artikel C.2 en van wie deze afkomstig zijn.
- D.2.4. Webbedrijf zal zich inspannen om passende technische en organisatorische maatregelen te nemen om de persoonsgegevens die worden verwerkt ten dienste van Opdrachtgever te beveiligen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. Webbedrijf heeft in ieder geval de volgende maatregelen genomen:
- a. Logische toegangscontrole, gebruik makend van wachtwoorden en twee-factor-authenticatie of Single Sign-On (SSO);
  - b. Fysieke maatregelen voor toegangsbeveiliging;
  - c. Organisatorische maatregelen voor toegangsbeveiliging;
  - d. Steekproefsgewijze controle op naleving van beleid;
  - e. Een beveiligd intern netwerk;
  - f. Voortdurende controle op naleving van beleid;

- g. Beveiliging van netwerkverbindingen via Transport Layer Security (TLS)-certificaten.

- D.2.5. Webbedrijf gebruikt geanonimiseerde gegevens voor analytische en statistische doeleinden ter verbetering van de eigen dienstverlening. Webbedrijf zal de verwerking van persoonsgegevens uitsluitend uitvoeren op en in overeenstemming met de schriftelijke instructie van Opdrachtgever en zal de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden verwerken.
- D.2.6. Opdrachtgever staat er tegenover Webbedrijf voor in dat hij conform de AVG handelt, dat hij zijn systemen en infrastructuur te allen tijde adequaat beveiligt en dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde.
- D.2.7. Webbedrijf stelt Opdrachtgever op de hoogte indien naar haar oordeel instructies in strijd zijn met de toepasselijke wetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens of anderszins onredelijk zijn.
- D.2.8. Webbedrijf zal, indien dit redelijkerwijs binnen haar invloedssfeer ligt, bijstand verlenen aan Opdrachtgever bij het vervullen van diens wettelijke verplichtingen. Dit betreft het verlenen van bijstand bij het vervullen van diens verplichtingen uit hoofde van de artikelen 32 tot en met 36 AVG, zoals het verlenen van bijstand bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging bij een verwerking met een hoog risico. Webbedrijf mag de hiervoor gemaakte kosten in rekening brengen bij Opdrachtgever.
- D.2.9. Na ontdekking van een Datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4 (12) van de AVG) zal Webbedrijf Opdrachtgever daarover zonder onredelijke vertraging informeren. Daarbij zal Webbedrijf redelijke maatregelen treffen om de gevolgen van het Datalek te beperken en verdere en toekomstige Datalekken te voorkomen. De kennisgeving aan Opdrachtgever omvat, voor zover op dat moment bekend, in ieder geval:
- a. De datum waarop kennis is genomen van het incident;
  - b. een beschrijving van het incident;
  - c. een beschrijving van de (te verwachten) gevolgen van het incident;
  - d. een beschrijving van de oorzaak van het incident;
  - e. de aard van de inbreuk;
  - f. een beschrijving van de groep van mensen wiens persoonlijke gegevens waren betrokken bij het incident;

- g. categorie(ën) persoonsgegevens betrokken bij de inbreuk;
- h. het aantal mensen dat is getroffen door het incident;
- i. of de inbreuk betrekking heeft op personen uit andere EU-landen;
- j. welke beveiligingsmaatregelen (technisch en organisatorisch) er getroffen zijn om de inbreuk aan te pakken en om verdere inbreuken te voorkomen;
- k. de acties die worden ondernomen om het incident in de toekomst te voorkomen en op te lossen;
- l. hoe betreffende het incident contact kan worden opgenomen met Webbedrijf;
- m. de bron van het incident intern of subverwerkers.

De kennisgeving zal geschieden aan de bij Webbedrijf bekende primaire contactpersoon.

- D.2.10. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het melden van eventuele inbreuken in verband met persoonsgegevens. Webbedrijf zal echter, rekening houdend met de aard van de verwerking en de informatie waarover het beschikt, bijstand verlenen aan Opdrachtgever met betrekking tot (nieuwe ontwikkelingen omtrent) de inbreuk in verband met persoonsgegevens.
- D.2.11. Een aan Opdrachtgever door de AP opgelegde bestuurlijke boete kan niet worden verhaald op Webbedrijf, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de bedrijfsleiding van Webbedrijf.
- D.2.12. In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn wettelijke rechten uit Hoofdstuk III van de AVG richt aan Webbedrijf, zal Webbedrijf het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Webbedrijf zal, indien Opdrachtgever dit verlangt, medewerking verlenen voor zover dit mogelijk en redelijk is. Webbedrijf mag hiervoor redelijke gemaakte kosten bij Opdrachtgever in rekening brengen.
- D.2.13. Opdrachtgever machtigt Webbedrijf om subverwerkers in te schakelen bij het verlenen van de diensten onder de Overeenkomst. Opdrachtgever heeft het recht om op redelijke gronden schriftelijk bezwaar te maken tegen een bepaalde subverwerker(s). Indien Opdrachtgever bezwaar maakt, zullen Partijen in overleg treden om tot een oplossing te komen. Webbedrijf legt aan de ingeschakelde subverwerker(s) ten minste dezelfde verplichtingen op als op grond van dit artikel tussen Opdrachtgever en Webbedrijf zijn overeengekomen.

- D.2.14. Webbedrijf mag de persoonsgegevens verwerken in elk land binnen de Europese Economische Ruimte (EER) en buiten de EER, mits er passende waarborgen zijn genomen conform hoofdstuk V van de AVG en wordt voldaan aan andere verplichtingen op grond van deze Overeenkomst en de AVG. Webbedrijf zal Opdrachtgever, indien Opdrachtgever daar expliciet om verzoekt, melden naar welk derde land of naar welke derde landen de persoonsgegevens worden doorgegeven, tenzij een op Webbedrijf van toepassing zijnde Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling het tot verwerking verplicht. In dat geval stelt Webbedrijf Opdrachtgever, voorafgaand aan de verwerking, in kennis van dat wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt.
- D.2.15. Opdrachtgever heeft het recht om één keer per jaar een audit uit te (laten) voeren door een onafhankelijke register EDP-auditor ter controle van de naleving van alle punten uit Artikel D.2.4. De audit kan alleen worden uitgevoerd in geval van een redelijk en gegrond vermoeden van overtreding van dit artikel, dat schriftelijk aan Webbedrijf is medegedeeld. De bevindingen van de audit zullen door Partijen in gezamenlijk overleg worden beoordeeld en al dan niet door één der Partijen of gezamenlijk worden uitgevoerd. De kosten van de in dit artikel beschreven controle komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij en voor zover uit deze controle blijkt dat Webbedrijf toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit dit artikel. In dat geval komen de kosten van de controle voor rekening van Webbedrijf. Webbedrijf kan een audit of instructie van de deskundige weigeren indien deze in strijd is met de AVG of andere wetgeving of een ontoelaatbare inbreuk vormt op de door Webbedrijf getroffen beveiligingsmaatregelen.
- D.2.16. Webbedrijf zal, bij de beëindiging van de Overeenkomst, zonder onredelijke vertraging, op verzoek en kosten van Opdrachtgever alle onder zich zijnde en van Opdrachtgever ontvangen persoonsgegevens verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn, of, indien overeengekomen, in een machineleesbaar formaat terugbezorgen aan Opdrachtgever.
- D.2.17. Het bepaalde in Artikel D.2.16 geldt niet indien een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van persoonsgegevens door Webbedrijf belet. In een dergelijk geval zal Webbedrijf de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van haar wettelijke verplichtingen.



### **Artikel D.3. Cookies**

- D.3.1. Een Cookie is een klein tekstbestand dat bij bezoek aan onze Website geplaatst wordt op de harde schijf van uw computer. Een Cookie bevat gegevens zodat u bij elk bezoek aan onze website als bezoeker kan worden herkend. Het is dan mogelijk om onze website speciaal op u in te stellen en het inloggen te vergemakkelijken.
- D.3.2. Wij gebruiken de volgende soorten cookies op onze Website:
- a. Functionele Cookies: zoals sessie- en login cookies voor het bijhouden van sessie- en inloginformatie.
  - b. Geanonimiseerde Analytische Cookies: om inzage te krijgen in het bezoek aan onze Website op basis van informatie over bezoekersaantallen, populaire pagina's en onderwerpen. Op deze wijze kunnen we de communicatie en informatievoorziening beter afstemmen op de behoeften van bezoekers van onze Website. We kunnen niet zien wie onze Websites bezoekt of vanaf welke pc het bezoek plaatsvindt.