

# Algemene voorwaarden

## **Artikel 1 Definities.**

1. Opdrachtnemer: Webvorm
2. Opdrachtgever: de wederpartij
3. Partijen: Webvorm en Opdrachtgever gezamenlijk.
4. Diensten: alle (online) diensten en werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven of die door Webvorm uit anderen hoofde ten behoeve van Opdrachtgever worden verricht.

## **Artikel 2 Toepasselijkheid.**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, diensten, offertes, adviezen en overeenkomsten van Webvorm.
2. Het door de opdrachtgever zonder commentaar aanvaarden en behouden van een offerte of opdrachtbevestiging waarop naar deze Algemene Voorwaarden is verwezen, geldt als instemming met de toepassing van deze Algemene Voorwaarden van Webvorm.
3. De toepasselijkheid van eventuele door de Opdrachtgever gehanteerde Algemene Voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. De Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op alle overeenkomsten waarbij voor de uitvoering daarvan derden worden betrokken.
5. Afwijking van de Algemene Voorwaarden is alleen mogelijk indien partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk vooraf zijn overeengekomen.
6. Mocht enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, dan zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven en zal/zullen de nietige of vernietigde bepaling(en) van deze Algemene Voorwaarden worden vervangen door een nieuwe, rechtens toelaatbare bepaling(en) waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling(en) in acht worden genomen.
7. Webvorm is gerechtigd de Algemene Voorwaarden (tussentijds) te wijzigen en/of aan te vullen.

## **Artikel 3 Aanbod en aanvaarding.**

1. Alle aanbiedingen en offertes van Webvorm zijn vrijblijvend.
2. Een door Webvorm verzonden offerte is tot 30 dagen na verzending geldig.
3. Indien opdrachtgever een aanbieding aanvaardt, behoudt Webvorm het recht om het aanbod binnen 48 uur na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
4. Webvorm wordt niet aan offertes of aanbiedingen gehouden indien deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
5. Wanneer een aanbieding of offerte van Webvorm gebaseerd is op door de opdrachtgever verstrekte eisen, wensen of andere gegevens, staat opdrachtgever in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem/haar aan Webvorm opgegeven gegevens waarop Webvorm haar aanbieding of offerte baseert.
6. Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod, dan is Webvorm daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Webvorm anders aangeeft.

7. Nadat de overeenkomst tot stand gekomen is, vangt deze aan als Webvorm schriftelijk heeft bevestigd dat zij begint met de uitvoering van de opdracht.
8. Indien partijen een duurovereenkomst aangaan, wordt de overeenkomst aangegaan voor één jaar tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de opdracht voortvloeit dat deze voor een andere duur is aangegaan.
9. Opzegging van de overeenkomst geschiedt schriftelijk (per e-mail) en met inachtneming van een opzegtermijn van 2 (twee) maanden, tegen het einde van de overeenkomst of verlengde looptijd van de overeenkomst.

## **Artikel 4 Uitvoering opdracht / overeenkomst.**

1. Opdrachtgever zal alle gegevens, waarvan Webvorm aangeeft dat deze voor het uitvoeren van haar diensten noodzakelijk zijn, op tijd aan Webvorm verstrekken.
2. Indien de gegevens, die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, niet binnen 60 dagen aan Webvorm zijn verstrekt, dan kan Webvorm de opdracht niet uitvoeren en heeft Webvorm het recht de uitvoering van de overeenkomst zonder verdere berichtgeving op te schorten/te beëindigen. De opdrachtgever is een vergoeding van ten minste 50% van de afgesproken prijs dan wel - indien de diensten op basis van regie zouden zijn uitgevoerd - van de gedeelde omzet aan Webvorm verschuldigd, onverminderd het recht van Webvorm om de daadwerkelijk geleden schade bij de opdrachtgever in rekening te brengen.
3. Indien opdrachtgever ook op een daartoe strekkend verzoek nalaat de verzochte gegevens te verstrekken, of anderszins in gebreke blijft met nakoming van enige voorwaarde uit overeenkomst of deze algemene voorwaarden, dan heeft Webvorm het recht de overeenkomst buitengerechtelijke te ontbinden, onverminderd het recht van Webvorm om volledige betaling (inclusief rente en kosten) te vorderen conform het artikel over aansprakelijkheid in deze algemene voorwaarden alsmede eventueel hieruit voortvloeiende schade.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Webvorm het recht om bepaalde diensten door (een) derde(n) te laten verrichten.
5. Alle diensten die door Webvorm worden verricht c.q. geleverd, worden uitgevoerd naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Overeenkomsten met Webvorm zijn slechts te definiëren als een inspanningsverplichting en kunnen nimmer een resultaatverplichting bevatten.
6. Webvorm baseert zich bij de uitvoering van de diensten op de door opdrachtgever verstrekte informatie, gegevens en bestanden. De juistheid van deze informatie en bestanden is dan ook de verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Opdrachtgever is gehouden Webvorm onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die gewijzigd zijn en die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.
7. Opdrachtgever is eveneens gehouden alle informatie, gegevens en bestanden, welke Webvorm overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig op de door Webvorm gewenste wijze ter beschikking te stellen aan Webvorm. Eventuele (extra) kosten om informatie, gegevens of bestanden te verkrijgen zijn voor rekening van opdrachtgever.
8. De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verlangde informatie, gegevens of bestanden, komen voor rekening van opdrachtgever.

9. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de diensten ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden jegens Webvorm.
10. Wanneer in de overeenkomst een termijn is overeengekomen voor de voltooiing van bepaalde diensten, is dit te allen tijde een tijdsindicatie, doch nimmer een fatale termijn.
11. Indien Webvorm, ongeacht de omstandigheden en oorzaken, verwacht een termijn te overschrijden, dan zal Webvorm opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen.
12. Voor de duur van de overeenkomst verleent opdrachtgever aan Webvorm het exclusieve recht om de toegewezen opdracht uit te voeren.

## **Artikel 5 Garantie.**

1. Webvorm zal eventuele gebreken in door haar verrichte diensten en opgeleverde (online) producten kosteloos herstellen, indien:
  1. het gebrek gelegen is in de omstandigheid dat het door Webvorm geleverde aantoonbaar en vanwege aan Webvorm toe te rekenen redenen niet voldoet aan de opgestelde en door Webvorm aanvaarde specificaties, en
  2. het gebrek binnen 31 dagen na oplevering schriftelijk of per e-mail aan Webvorm is gemeld. Het is derhalve van groot belang dat de opdrachtgever het door Webvorm geleverde tijdig en grondig inspecteert, test en op gebreken controleert.
2. Buiten de genoemde gevallen heeft de opdrachtgever geen recht op kosteloos herstel van door hem veronderstelde gebreken en betreffen diensten van Webvorm onderhoudsdiensten, waarover door partijen afspraken moeten worden gemaakt.
3. In het geval de opdrachtgever wijzigingen in het opgeleverde aanbrengt of doet aanbrengen vervalt iedere aanspraak op kosteloos herstel.
4. Webvorm staat er voor in dat wanneer zij voor het verrichten van haar diensten 'open source' software gebruikt, deze software in algemene zin van hoge kwaliteit is. Het gedeelte van het door Webvorm opgeleverde dat op 'open source' software betrekking heeft wordt evenwel zonder enige aanspraak op kosteloos herstel opgeleverd.

## **Artikel 6 Prijzen.**

1. De door opdrachtgever aan Webvorm verschuldigde vergoeding bestaat uit een honorarium dat, tenzij anders overeengekomen, gebaseerd is op het (standaard) uurtarief van Webvorm, vermeerderd met eventuele bijkomende kosten. Voor de berekening van de bestede tijd wordt een tijdseenheid van 10 minuten als kleinste gehanteerd. Tijdsbestedingen kleiner dan deze tijdseenheid worden naar boven afgerond.
2. Door Webvorm ten behoeve van opdrachtgever betaalde, bijkomende kosten (zoals reis- en verblijfkosten, verzendkosten, e.d.) zullen apart op de factuur aangegeven worden en indien van toepassing zal het gebruikelijke Btw-tarief worden berekend. Bijkomende kosten worden vooraf besproken en alleen in overleg gemaakt.
3. Wanneer voor het verrichten van betaalde diensten vooraf een vaste prijs is afgesproken en het verlenen van die diensten tot extra diensten of prestaties dwingt - die redelijkerwijs niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn begrepen - zal

Webvorm de opdrachtgever voorafgaand schriftelijk of per e-mail informeren over de financiële consequenties van de extra diensten of prestaties.

4. Alle door Webvorm gehanteerde prijzen, alsmede de in de offertes en correspondentie vermelde prijzen zijn exclusief 21% BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede exclusief eventuele in het kader van de overeenkomst te maken bijkomende kosten (zoals vermeld in lid 2), tenzij anders aangegeven.

## **Artikel 7 Facturatie en betaling.**

1. Webvorm is gerechtigd voorafgaand aan de uitvoering van de overeenkomst van de opdrachtgever een voorschot te verlangen, welk voorschot maximaal 50% van het totale geoffreerde c.q. begrote bedrag zal bedragen.
2. Een betaald voorschot zal op de laatste factuur in mindering worden gebracht.
3. Voorschotten dienen binnen de daarvoor gestelde termijn te worden voldaan.
4. Betaling van facturen dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, in euro's middels storting of overmaking op een door Webvorm aangewezen bank, tenzij anders is overeengekomen.
5. Bezwaren tegen de hoogte van de ingediende facturen schorten de betalingsverplichtingen niet op.
6. Door opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening van de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien opdrachtgever aangeeft dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
7. Indien opdrachtgever niet binnen de termijn van 14 dagen heeft betaald, is Webvorm gerechtigd, nadat zij opdrachtgever ten minste eenmaal heeft aangemaand, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van opdrachtgever, vanaf de vervaldag van de factuur aan opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening.
8. Webvorm is gerechtigd om haar diensten op te schorten en/of te staken indien opdrachtgever verzuimt om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen.
9. Ieder van de partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk beëindigen indien de wederpartij – al dan niet voorlopig - surseance van betaling of een schuldsanering in het kader van de WSNP wordt verleend, indien ten aanzien van de wederpartij faillissement wordt aangevraagd of indien de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen.
10. Webvorm is wegens deze beëindiging nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.
11. In geval van faillissement van Webvorm vervalt het recht tot gebruik van aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur van rechtswege.
12. In geval van faillissement, liquidatie of surseance van betaling of een schuldsanering van de WSNP zijn de vorderingen van Webvorm op opdrachtgever en de verplichtingen van opdrachtgever jegens Webvorm direct opeisbaar.
13. Indien opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn/haar betalingsverplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening - in en buiten rechte - voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is opdrachtgever, in het geval van een geldvordering, incassokosten - zijnde 15% van de overeengekomen prijs van de overeenkomst, met een minimum van € 100,00 - verschuldigd.

14. Indien Webvorm hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor rekening van opdrachtgever, evenals eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten.
15. Webvorm heeft het retentierecht op alle zich onder haar bevindende gegevens, papieren en andere goederen, tot aan het moment waarop opdrachtgever al hetgeen hij/zij aan Webvorm verschuldigd is heeft voldaan.
16. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van opdrachtgever naar het oordeel van Webvorm daartoe aanleiding geeft, is Webvorm gerechtigd van opdrachtgever te verlangen dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Webvorm te bepalen vorm en/of een voorschot betaalt.
17. Ingeval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van opdrachtgever zijn de vorderingen van Webvorm en de verplichtingen van opdrachtgever jegens Webvorm onmiddellijk opeisbaar.
18. Webvorm is gerechtigd (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten, indien opdrachtgever de betalingscondities niet in acht neemt of anderszins zijn verplichtingen niet nakomt, één en ander onverminderd het recht van Webvorm om schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 8 Annulering / ontbinding.**

1. De opdrachtgever doet afstand van alle rechten op ontbinding van de overeenkomst ex artikel 6:265 e.v. B.W. of andere wettelijke bepalingen tenzij annulering krachtens dit artikel is overeengekomen.
2. Het bepaalde onder lid 1 is niet van toepassing in geval de opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
3. Annulering door de opdrachtgever is slechts mogelijk indien Webvorm daarin toestemt.
4. De opdrachtgever is een vergoeding van ten minste 50% van de afgesproken prijs dan wel - indien de diensten op basis van regie zouden zijn uitgevoerd - van de gedeelde omzet aan Webvorm verschuldigd, onverminderd het recht van Webvorm om de daadwerkelijk geleden schade bij de opdrachtgever in rekening te brengen.
5. De opdrachtgever is tegenover derden aansprakelijk voor de gevolgen van de annulering en vrijwaart Webvorm ter zake.

## **Artikel 9 Vertrouwelijkheid en geheimhouding.**

1. Het is partijen niet toegestaan om informatie, die vertrouwelijk van aard is c.q. zou kunnen zijn, aan derden te verstrekken dan wel de informatie aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor deze verkregen werd. Ten aanzien van dergelijke informatie geldt voor alle partijen een geheimhoudingsplicht.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door een der partijen is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. Opdrachtgever zal de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van Webvorm, die niet zijn opgesteld of gedaan met de bedoeling derden van de daarin neergelegde informatie te voorzien, niet openbaar maken, tenzij Webvorm daartoe uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft gegeven.
4. In het geval Webvorm op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan een door de wet of de bevoegde

rechter aangewezen derde(n) mede te verstrekken, en Webvorm zich ter zake niet kan beroepen op een recht van verschoning, dan is Webvorm niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling jegens opdrachtgever.

5. Webvorm zal haar verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan (een) door haar ingeschakelde derde(n).
6. De verplichtingen op grond van dit artikel blijven tevens van kracht na beëindiging van de overeenkomst.
7. Webvorm is gerechtigd om de naam en het logo van opdrachtgever te gebruiken als referentie.

## **Artikel 10 Wijziging en meerwerk.**

1. Indien Webvorm op verzoek van opdrachtgever of door eigen inzicht met voorafgaande toestemming van opdrachtgever, diensten of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeenkomst vallen, zullen deze diensten of prestaties door opdrachtgever worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Webvorm.
2. Webvorm is nimmer verplicht om aan dergelijk verzoek van opdrachtgever te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
3. Opdrachtgever aanvaardt dat door diensten of prestaties bedoeld in het voorgaande lid de overeengekomen doelstellingen en verwachtingen kunnen worden beïnvloed.
4. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken, zal Webvorm opdrachtgever altijd tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van het meerwerk.

## **Artikel 11 Intellectueel eigendom en privacy.**

1. Opdrachtgever krijgt enkel het gebruiksrecht van alle bestaande en toekomstige rechten van intellectueel eigendom die van toepassing zijn op of voortvloeien uit werken (in alle vormen, waaronder uitgewerkte ideeën, voorstellen, designs en concepten) die Webvorm voor de opdracht ontwikkelt of laat ontwikkelen. Hieronder valt ook het auteursrecht. Het gebruiksrecht geldt alleen voor het doel waarvoor het door Webvorm is gemaakt.
2. Opdrachtgever garandeert dat hij intellectuele eigendomsrechten van derden zal respecteren. Als Webvorm door handelen en/of nalaten van opdrachtgever inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden, zal opdrachtgever meteen Webvorm, de werknemers van Webvorm en/of door Webvorm ingeschakelde derden vrijstellen van verantwoordelijkheid en/of schadeloosstellen.
3. Als opdrachtgever, voor het uitvoeren van de opdracht, materialen of werken in welke vorm dan ook dan beschikbaar stelt aan Webvorm, geeft hij onvoorwaardelijke toestemming aan Webvorm om deze, op welke manier dan ook, te gebruiken voor het uitvoeren van de opdracht.
4. Indien Webvorm bij de uitvoering van de opdracht vertrouwelijke gegevens nodig heeft, is opdrachtgever er zelf voor verantwoordelijk om persoonsgegevens of andere vertrouwelijke gegevens die Webvorm niet nodig zal hebben, zoveel mogelijk weg te laten of onleesbaar te maken. Opdrachtgever zal deze vertrouwelijke gegevens op een veilige wijze aan Webvorm overdragen. Webvorm heeft uitsluitend de

verplichting om aan haar verstrekte gegevens vertrouwelijk te behandelen en op passende wijze te beveiligen.

5. Opdrachtgever staat ervoor in dat de verwerking van persoonsgegevens door Webvorm in het kader van de diensten niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van betrokkene(n).
6. Opdrachtgever is gehouden voornoemde verwerkersovereenkomst, de AVG en daarmee samenhangende wet- en regelgeving na te leven met betrekking tot door hem verstrekte persoonsgegevens. Indien opdrachtgever deze verplichtingen niet nakomt, is hij aansprakelijk voor de schade die Webvorm daardoor lijdt. Onder schade wordt dan in ieder geval verstaan: (herstel)kosten, boetes, dwangsommen en eventuele kosten van juridische bijstand.

## **Artikel 12 Gewijzigde omstandigheden en overmacht.**

1. Mochten de omstandigheden waarvan partijen op het moment van totstandkoming van de overeenkomst zijn uitgegaan, zich zo aanmerkelijk wijzigen dat daardoor naleving van de overeenkomst of een deel daarvan in redelijkheid niet van (een der) partijen kan worden verlangd, dan vindt overleg plaats over tussentijdse wijziging van de overeenkomst. Indien de gewijzigde omstandigheden ontstaan zijn door toedoen van opdrachtgever, zal eventueel daaruit voortvloeiend meerwerk aan opdrachtgever in rekening worden gebracht.
2. Indien partijen overeenkomen c.q. besluiten tot wijziging van aanpak, werkwijze of omvang van de overeenkomst, en de daaruit voortvloeiende diensten, aanvaardt opdrachtgever dat de tijdsplanning van de overeenkomst zal worden aangepast. Eventueel meerwerk zal aan opdrachtgever in rekening worden gebracht conform het standaardtarief van Webvorm, tenzij partijen anders overeenkomen.
3. Webvorm is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt (overmacht).
4. Onder overmacht wordt mede, doch niet uitsluitend, verstaan het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers evenals gebrekkigheid van zaken, materialen, programmatuur van derden waarvan het gebruik door opdrachtgever aan Webvorm is voorgeschreven.
5. Webvorm kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan 90 dagen, dan is uitsluitend Webvorm gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder verdere berichtgeving. De opdrachtgever is een vergoeding van ten minste 50% van de afgesproken prijs dan wel - indien de diensten op basis van regie zouden zijn uitgevoerd - van de gedeerde omzet aan Webvorm verschuldigd, onverminderd het recht van Webvorm om de daadwerkelijk geleden schade bij de opdrachtgever in rekening te brengen.
6. Indien een situatie intreedt als vermeld in het voorgaande lid, en de overeenkomst ten dele is uitgevoerd, is opdrachtgever gehouden aan diens verplichtingen jegens Webvorm tot aan dat moment te voldoen. Webvorm is dan gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake is van een afzonderlijke (deel)overeenkomst.
7. 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 Webvorm geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Webvorm niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.  
Werkstakingen in het bedrijf van Webvorm of van derden daaronder begrepen.

## **Artikel 13 Aansprakelijkheid en vrijwaring.**

1. Webvorm is slechts aansprakelijk voor zover uit dit artikel blijkt. Hetzelfde geldt voor door Webvorm ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derde(n).
2. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid van Webvorm gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Webvorm en/of haar ondergeschikte(n).
3. Webvorm is niet aansprakelijk voor eventuele schade(n) ingeval van overmacht.
4. Aansprakelijkheid van Webvorm voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van opdrachtgevers van opdrachtgever, vermindering of verlies van data, is uitgesloten.
5. Indien een fout wordt gemaakt doordat opdrachtgever aan Webvorm onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Webvorm voor de ontstane schade niet aansprakelijk. Indien opdrachtgever aantoonbaar dat hij/zij schade heeft geleden door een fout van Webvorm welke bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is Webvorm voor die schade aansprakelijk tot ten hoogste het bedrag van de vergoeding die Webvorm voor de diensten in het kader van de opdracht heeft ontvangen.
6. Webvorm kan uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade, veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting(en). De aansprakelijkheid van Webvorm is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat uit hoofde van de aansprakelijkheidsverzekering van Webvorm in het betreffende geval wordt uitgekeerd. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens voornoemde verzekering wordt verstrekt, geldt dat iedere aansprakelijkheid beperkt is tot het maximale bedrag dat gefactureerd is voor de diensten waar de schade uit voortvloeit, althans voor dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor één jaar. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan € 5.000,00 (zegge: vijf duizend euro).
7. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  1. redelijke kosten die opdrachtgever zou moeten maken om de prestatie van Webvorm aan de overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed indien de overeenkomst door of op vordering van opdrachtgever wordt ontbonden;
  2. redelijke kosten die opdrachtgever heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen doordat Webvorm op een voor haar bindende uiterste leverdatum niet heeft geleverd verminderd met eventuele besparingen die het gevolg zijn van de vertraagde levering;
  3. redelijke kosten gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze voorwaarden;

4. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.
8. De aansprakelijkheid van Webvorm voor schade door dood of lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken bedraagt totaal nimmer meer dan het bedrag dat in het betreffende geval onder deze verzekering wordt uitbetaald.
9. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Webvorm meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen Webvorm vervalt door het enkele verloop van 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de vordering.
10. Opdrachtgever vrijwaart Webvorm voor alle aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit de tussen Webvorm en opdrachtgever bestaande rechtsbetrekking. Tevens vrijwaart opdrachtgever Webvorm uitdrukkelijk voor aanspraken van derden met betrekking tot recht van intellectuele eigendom op de door opdrachtgever aan Webvorm verstrekte gegevens.

## **Artikel 14 - Opschorting en opzegging.**

1. Webvorm is gerechtigd (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten, indien opdrachtgever de betalingscondities niet in acht neemt of anderszins zijn verplichtingen niet nakomt, één en ander onverminderd het recht van Webvorm om schadevergoeding te vorderen.
2. Overeenkomsten, al dan niet in de vorm van een abonnement, kunnen worden opgezegd met instemming van Webvorm en in overeenstemming met hetgeen in dit artikel is bepaald.
3. Indien tot tussentijdse opzegging is overgegaan door opdrachtgever, heeft Webvorm vanwege het ontstane en aannemelijk te maken geldelijk verlies recht op compensatie van opdrachtgever, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan Webvorm zijn toe te rekenen.
4. Indien tot tussentijdse opzegging is overgegaan door Webvorm, heeft opdrachtgever recht op medewerking van Webvorm bij overdracht van de diensten aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever zijn toe te rekenen.
5. Webvorm behoudt bij tussentijdse opzegging aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte diensten, waarbij aan opdrachtgever (onder voorbehoud) de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Een eventueel betaald voorschot zal in overleg, indien redelijkerwijs noodzakelijk, naar evenredigheid terugbetaald worden.
6. Ingeval van liquidatie, (aanvragen van) surseance van betaling, faillissement, beslaglegging ten laste van opdrachtgever - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven -, schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn/haar vermogen kan beschikken, staat het Webvorm vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting voor Webvorm tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. Rechterlijke tussenkomst dan wel ingebrekestelling is hiervoor niet vereist. De vorderingen van Webvorm op opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

## **Artikel 15 - Klachten.**

1. Alle klachten terzake van de verrichte diensten en/of facturering dienen schriftelijk binnen 14 dagen na de verzenddatum van de stukken, of de informatie waarop de klacht betrekking heeft, dan wel binnen 14 dagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever aantoont dat hij/zij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan Webvorm kenbaar te worden gemaakt.
2. Na het verstrijken van voornoemde termijnen wordt opdrachtgever geacht de verrichte diensten en/of facturen te hebben geaccepteerd.
3. Webvorm maakt uiterlijk binnen 28 dagen na ontvangst van de klacht haar standpunt hierover kenbaar aan de klager. Dit gebeurt eveneens schriftelijk en gemotiveerd.
4. Klachten schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
5. Ingeval van een terechte klacht heeft Webvorm de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte tarief, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde diensten of het gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen restitutie naar evenredigheid van het door opdrachtgever reeds betaalde tarief.

## **Artikel 16 - Geschillen.**

1. Op alle overeenkomsten en rechtsbetrekkingen tussen Webvorm en opdrachtgever, waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen tussen Webvorm en opdrachtgever die mochten ontstaan, en waarover niet in onderling overleg een oplossing kan worden bereikt, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingezet om een geschil in onderling overleg te beslechten.

## **Artikel 17 - Website ontwikkeling & maatwerk.**

1. Partijen zullen in overleg en middels schriftelijke bevestiging voldoende specificeren welke website zal worden ontwikkeld en op welke manier de ontwikkeling zal plaatsvinden door Webvorm, tenzij voor of bij het aangaan van de overeenkomst een ontwerp van de te ontwikkelen website aan Webvorm is verstrekt, behoudens andere schriftelijke afspraken tussen partijen.
2. Tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen, zal Webvorm de website ontwikkelen met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en/of het ontwerp.
3. Voordat Webvorm met de diensten begint, kan Webvorm verlangen dat opdrachtgever schriftelijk akkoord geeft voor het ontwerp en/of specificaties.
4. Webvorm is na de laatste ontwikkelfase van de opdracht niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Webvorm zal de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden aanvangen binnen een redelijke, door haar te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
6. Webvorm is niet gehouden tot het verrichten van diensten aangaande het onderhoud van de website en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders daarvan.

7. Mochten partijen schriftelijk, in afwijking van de voorgaande zin, overeenkomen dat Webvorm tevens onderhoud en/of ondersteuning verleent, kan Webvorm verlangen dat opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. In dat geval worden deze diensten op een aparte factuur tegen de gebruikelijke tarieven van Webvorm in rekening gebracht bij opdrachtgever.
8. Tenzij Webvorm op grond van de overeenkomst de website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van opdrachtgever zal 'hosten', zal Webvorm de website bij oplevering aan opdrachtgever op een door haar te bepalen informatiedrager en in een door haar te bepalen vorm aan opdrachtgever beschikbaar stellen dan wel online aan opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen.
9. Webvorm stelt de in opdracht van opdrachtgever ontwikkelde website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan opdrachtgever ter beschikking na oplevering. Uitsluitend als dit schriftelijk is overeengekomen, zal Webvorm de broncode en technische documentatie ter beschikking stellen.
10. Webvorm garandeert nimmer dat de door haar ontwikkelde website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en/of andere programmatuur. Webvorm garandeert evenmin dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.

## **Artikel 18 - Online marketing.**

1. Indien diensten (mede) het verbeteren van de vindbaarheid van opdrachtgever's website in zoekresultaten bij zoekmachines omvatten, machtigt de opdrachtgever Webvorm automatisch om in de opdrachtgevers naam accounts aan te maken bij zoekmachines en vergelijkbare openbaar toegankelijke diensten.
2. De opdrachtgever aanvaardt uitdrukkelijk dat zoekresultaten en vindbaarheid van de website volledig worden bepaald door de beheerders van de betreffende zoekmachines.
3. Webvorm zal zich inspannen om de positie en zoekresultaten ten gunste van de opdrachtgever te beïnvloeden maar kan geen enkele garantie geven omtrent het te bereiken resultaat.
4. Indien onderdeel van de diensten voorts is het onderhoud van reclamecampagnes, bijvoorbeeld bij Google AdWords of andere online advertentiesystemen, zal Webvorm zich inspannen om de afgesproken reclamecampagnes te beheren bij de afgesproken advertentiesystemen.
5. Hieronder valt ook het beheren van reclamecampagnes bij zoekmachines, affiliates en andere leveranciers door het koppelen van de gewenste zoektermen aan relevante pagina's op de website van de opdrachtgever, het verwijderen van slecht presterende onderdelen en het ten minste maandelijks rapporteren van de resultaten van de reclamecampagnes aan de opdrachtgever.
6. De kosten van de reclamecampagne(s) worden door de betreffende zoekmachine(s), affiliates en andere leveranciers direct aan de opdrachtgever gefactureerd.

## **Artikel 19 E-mailmarketing.**

1. Indien een dienst het opzetten en/of uitvoeren van een e-mailmarketingcampagne is, zijn de volgende bepalingen van toepassing.

2. Webvorm kan ten behoeve van de diensten gebruikmaken van producten en/of diensten van derden, waaronder, maar niet beperkt tot, applicaties en systemen voor het beheer van de e-mailmarketingcampagne.
3. Webvorm levert de opdrachtgever diensten ten aanzien van e-mailmarketing op basis van een door de opdrachtgever aangeleverd adressenbestand. De opdrachtgever vrijwaart Webvorm volledig voor aanspraken van derden (waaronder personen uit het adressenbestand) ten aanzien van voorgenoemde.
4. De opdrachtgever garandeert dat de inhoud van de door hem geleverde, verspreide, openbaar gemaakte of anderszins gedistribueerde informatie, waaronder adressenbestanden, dan wel het gebruik door de opdrachtgever van de door Webvorm ingezette applicaties voor de Dienst niet in strijd is met geldende wet- en regelgeving, waaronder, maar niet beperkt tot, de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Het bepaalde in artikel 11 is eveneens van toepassing.

## **Artikel 20 Advisering.**

1. De doorlooptijd van het uitvoeren van diensten op het gebied van advisering is afhankelijk van meerdere factoren en omstandigheden, waaronder, doch niet uitsluitend, de kwaliteit van de door de opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie en de medewerking van de opdrachtgever dan wel relevante derden.
2. Het gevolg van het gebruik van het advies (rapport) van Webvorm, in de breedste zin des woords, door de opdrachtgever is steeds voor rekening en risico van de opdrachtgever.
3. De opdrachtgever is niet gerechtigd om op enigerlei wijze de werkwijze, de methoden en technieken van Webvorm en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van Webvorm openbaar te maken dan wel (inzage) te verstrekken, behoudens voorafgaande nadrukkelijke schriftelijke toestemming van Webvorm.

## **Artikel 21 Hosting.**

1. Webvorm kan, indien partijen dit schriftelijk overeenkomen, hostingdiensten verrichten voor de opdrachtgever. Daaronder wordt begrepen het ter beschikking stellen van schijfruimte op een server die door Webvorm is aangewezen.
2. Webvorm kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Webvorm zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden. Indien mogelijk zal Webvorm de diensten aanvangen na overleg met de opdrachtgever.
3. Webvorm aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid noch aansprakelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening en/of het behalen van de door de opdrachtgever beoogde resultaten in de breedste zin des woords.
4. Indien Webvorm op basis van de overeenkomst ook diensten verricht voor de opdrachtgever met betrekking tot een domeinnaam, dan gelden de regels en de werkwijze die de desbetreffende instantie in acht neemt, zoals de aanvraag, verlenging of overdracht van een domeinnaam.
5. Een overeenkomst voor hosting en/of beheer wordt door de opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van één jaar. Na de initiële duur van de overeenkomst wordt deze stilzwijgend voortgezet voor een minimumduur van één

jaar. Na het einde van de minimumduur kan de overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste één (1) maand.

6. De opzegging van een overeenkomst voor hosting en/of beheer door de opdrachtgever dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.
7. Webvorm zal zich inspannen om de downtime voor websites zoveel mogelijk te beperken. Webvorm biedt echter geen garanties over de exacte hoeveelheid uptime.
8. Webvorm zal zich inspannen om ervoor te zorgen dat de opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Webvorm. Webvorm kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn. Aan het gebruik van netwerken van derden kunnen wettelijke en contractuele voorwaarden verbonden zijn. Webvorm zal zich inspannen om de opdrachtgever hierover tijdig te informeren.
9. Indien naar het oordeel van Webvorm een gevaar ontstaat voor het functioneren van de diensten of het netwerk van Webvorm of derden en/of de dienstverlening via een netwerk, met name door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde diensten of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Webvorm gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.
10. Overeenkomsten voor hosting omvatten een onbeperkt dataverkeer op basis van een 'fair use policy'. Dit houdt in dat het dataverkeer min of meer overeenkomt met het gemiddelde dataverkeer dat door andere websites wordt gegenereerd.
11. Een door Webvorm ontwikkelde website mag niet worden gebruikt voor oneigenlijke doeleinden. De opdrachtgever vrijwaart Webvorm voor aanspraken van derden hieromtrent.

## **Artikel 22 Back-ups.**

1. Tenzij de overeenkomst anders bepaalt, is Webvorm niet gehouden reservekopieën (back-ups) te maken van door de opdrachtgever op systemen van Webvorm opgeslagen gegevens. Eventueel gemaakte back-ups kunnen na beëindiging van de overeenkomst op elk moment vernietigd worden. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om te verzoeken om een back-up bij beëindiging of ontbinding. Aan het verstrekken van deze reservekopie kunnen kosten verbonden zijn.
2. Indien partijen overeenkomen dat Webvorm back-ups zal maken van de gegevens van de opdrachtgever, dan zullen partijen minimaal vastleggen met welke frequentie dit gebeurt en hoe lang de back-ups bewaard blijven. Tenzij anders overeengekomen, worden back-ups automatisch gemaakt en steekproefsgewijs getest of deze naar behoren werken. Webvorm garandeert in dat geval niet dat iedere back-up naar behoren werkt en volledig teruggezet kan worden.
3. Voor het verstrekken van back-ups en/of terugzetten van back-ups op een productieomgeving kan Webvorm redelijke kosten in rekening brengen bij de opdrachtgever, welke de opdrachtgever dient te vergoeden.

## **Artikel 23 Opslag- en datalimieten.**

1. Webvorm kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die de opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de hostingdienst. Bij overschrijding van dit maximum is Webvorm bevoegd een extra

bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die in de overeenkomst worden vermeld.

2. Niet verbruikte opslagruimte, bandbreedte en/of dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is bereikt.