



Algemene voorwaarden

Artikel 1 Definities

1. WPSherpa (hierna: Opdrachtnemer) is een eenmanszaak die zich ten doel stelt het bouwen, onderhouden en/of hosten van websites voor ondernemers.
2. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Algemene voorwaarden' verstaan: de onderhavige Algemene voorwaarden.
3. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Opdrachtgever' verstaan: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit en gebruikmaakt van de Diensten van Opdrachtnemer.
4. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Partijen', en ieder afzonderlijk als 'Partij', verstaan: Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever.
5. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Overeenkomst' verstaan: de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten Overeenkomst, al dan niet gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand waarbij tot het moment van sluiten van de Overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand, waarbij Opdrachtnemer zich jegens Opdrachtgever verbindt Diensten te verrichten en Opdrachtgever zich verbindt hiervoor een prijs te betalen. De Overeenkomst komt tot stand door een aanbod van Opdrachtnemer en de aanvaarding daarvan door Opdrachtgever, hetgeen nader wordt gespecificeerd in Artikel 4.4 van deze Algemene voorwaarden.
6. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Diensten' verstaan: alle door Opdrachtnemer en/of door haar ingeschakelde derden aan Opdrachtgever geleverde Diensten, onder andere inhoudende bouwen, hosten en/of onderhouden van websites en webshops, alsmede alle andere door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever verrichte werkzaamheden, van welke aard ook, verricht in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever worden verricht.
7. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Fair use' verstaan:
 - a. Dataverkeer: <3 GB CPU;
 - b. Schrijfruimte: tot 100GB.
8. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Noodgevallen' verstaan:
 - a. Website formulieren werken niet of niet goed;
 - b. Email wordt niet ontvangen of kan niet worden verstuurd;
 - c. Website is offline;
 - d. Inlogproblemen.
9. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Bugs' verstaan:
 - a. Caching problemen;
 - b. Spamproblemen;
 - c. Gravity form werk niet;
 - d. Emails komen niet binnen (website);
 - e. Inlogproblemen;
 - f. Itheme securityproblemen;
 - g. Redirect of domeinnaam problemen;
 - h. SSL Certificaat problemen;
 - i. Website/webshop offline.
10. In deze Algemene voorwaarden wordt onder 'Website' verstaan: de Website van Opdrachtnemer, te raadplegen via <https://www.wpsherpa.nl>.

Artikel 2 Identiteit van Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer is bij de KvK geregistreerd onder nummer 92107818 en draagt btw-identificatienummer NL865888334B01. Opdrachtnemer is gevestigd aan Langstraat 38 (8245 GJ) te Lelystad.
2. Opdrachtnemer is per e-mail te bereiken via welkom@wpsherpa.nl of middels de Website <https://www.wpsherpa.nl> en telefonisch op 085 060 5545.

Artikel 3 Toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden

1. De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Opdrachtnemer en op alle huidige en toekomstige Overeenkomsten, leveringen, commerciële relaties en overige rechtsverhoudingen tussen Partijen. De Algemene voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Afwijkingen van de Algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien uitdrukkelijk en schriftelijk met Opdrachtnemer overeengekomen.

3. Toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen.
4. De Algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende of gewijzigde opdrachten van Opdrachtgever.
5. Indien blijkt dat een bepaling of meerdere bepalingen in deze Algemene voorwaarden nietig zijn, wordt de geldigheid van de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden alsmede de gehele Overeenkomst niet aangetast. Partijen zullen zich in een dergelijk geval inspannen de nietige bepaling te vervangen voor een nieuwe, geldige bepaling die zo dicht mogelijk de ongeldige bepaling benadert binnen de strekking van de oorspronkelijke Algemene voorwaarden.

Artikel 4 De Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen op de Website zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
2. Opdrachtgever kan contact opnemen met Opdrachtnemer via de Website, e-mail of telefoon voor een van de aangeboden Diensten.
3. Opdrachtnemer kan met Opdrachtgever overleggen omtrent zijn verwachtingen.
4. De Overeenkomst komt tot stand ingevolge ondertekening van de overeenkomst van opdracht door beide Partijen.
5. Als Opdrachtnemer een bevestiging naar Opdrachtgever stuurt, is die beslissend voor de inhoud en uitleg van de Overeenkomst, onder voorbehoud van kennelijke verschrijvingen. Opdrachtnemer kan niet aan zijn aanbod worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
6. Indien Opdrachtgever aantekeningen maakt of reacties geeft op de offerte van Opdrachtnemer dan maken zij geen deel uit van de Overeenkomst, tenzij Opdrachtnemer deze schriftelijk bevestigt.
7. Een opdracht door Opdrachtgever waaraan geen schriftelijke offerte vooraf is gegaan, behoeft schriftelijke aanvaarding door Opdrachtnemer.
8. WPSherpa biedt drie verschillende mogelijkheden aan ten aanzien van de duur van Overeenkomst:
 - a. Jaarcontract;
 - b. Tweejarig contract;
 - c. Maandcontract.

Artikel 5 Uitvoering van de Overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal zich inspannen de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, alsmede zoveel mogelijk overeenkomstig de schriftelijk vastgelegde afspraken, uit te voeren.
2. Opdrachtnemer heeft bij de levering van de Diensten slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Een inspanningsverplichting is een contractuele verplichting om de nodige inspanningen te leveren of om bepaalde middelen aan te wenden om het bedongen resultaat te bereiken, hetgeen betekent dat Opdrachtnemer niet kan garanderen dat de uitkomsten, resultaten of de verwachtingen die Opdrachtgever bij de levering van Diensten voor ogen heeft ook daadwerkelijk worden behaald.
3. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
4. Bij het inschakelen van derden zal Opdrachtnemer de nodige zorgvuldigheid in acht nemen en bij de selectie van deze derden, zoveel als dit in de relatie tot Opdrachtgever redelijkerwijs mogelijk en gebruikelijk is, met Opdrachtgever overleggen. De kosten van het inschakelen van deze derden komen voor rekening van Opdrachtgever, en zullen door Opdrachtnemer worden doorbelast aan Opdrachtgever.
5. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
6. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat Opdrachtnemer zijn Diensten tijdig en deugdelijk kan verrichten. Indien Opdrachtgever zijn afspraken hieromtrent niet nakomt, is Opdrachtgever gehouden de hieruit voortvloeiende schade te vergoeden.
7. Indien voor de uitvoering van Diensten een termijn is overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervan schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden

geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

8. Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat supportwerkzaamheden en ontwikkelingswerkzaamheden die buiten de garantie vallen en minder dan 2 (zegge: twee) uur tijd zullen kosten, direct door de Opdrachtnemer mogen worden opgepakt en worden uitgevoerd. Opdrachtnemer zal dergelijke werkzaamheden aan Opdrachtgever communiceren indien het meer dan 2 (zegge: twee) uur tijd zal kosten.

Artikel 6 Wijziging van de Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Overeenkomst overgaan.

2. Indien de Overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, is er sprake van een aanvullende opdracht. Over deze aanvullende opdracht zal vooraf een aparte afspraak over de honorering worden gemaakt. Zonder aanvullende offerte gelden de oorspronkelijke voorwaarden, waarbij de extra Diensten tegen het afgesproken tarief betaald worden.

3. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde Overeenkomst levert geen wanprestatie van Opdrachtnemer op en is voor Opdrachtgever geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.

4. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen door middel van een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst zijn aanvaard door beide Partijen. Deze wijziging geschiedt schriftelijk.

Artikel 7 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst

1. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel dat Opdrachtnemer goede grond heeft te vrezen dat Opdrachtgever in die verplichtingen zal tekortschieten, mits Opdrachtnemer Opdrachtgever door middel van een schriftelijke aanmaning in gebreke heeft gesteld, waarbij Opdrachtgever een redelijke termijn voor de nakoming van de verplichtingen wordt gesteld, en nakoming binnen deze termijn uitblijft.

2. Voorts is Opdrachtnemer bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, onder dezelfde voorwaarden als bedoeld in lid 1 van dit Artikel, indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd.

3. Indien Opdrachtgever zijn uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt, deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt en Opdrachtgever in verzuim is, dan is Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wel tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

Artikel 8 Tussentijdse opzegging

1. Beide Partijen zijn bevoegd de Overeenkomst gedurende de looptijd op te zeggen.

2. De volgende opzeggingstermijn wordt door Opdrachtnemer gehanteerd:

a. Indien sprake is van een maandcontract, dan dient opzegging uiterlijk 24

(zegge: vierentwintig) uur voor de einddatum van het contract te worden opgezegd. Bij geen tijdige opzegging zal het contract stilzwijgend maandelijks worden verlengd.

b. Indien sprake is van een jaarcontract, dan dient opzegging uiterlijk 1 (zegge: één) maand voor de einddatum van het contract te worden opgezegd. Bij geen tijdige opzegging zal het contract stilzwijgend voor dezelfde duur worden verlengd.

c. Indien sprake is van een tweejarig, dan dient opzegging uiterlijk 1 (zegge: één) maand voor de einddatum van het contract te worden opgezegd. Bij geen tijdige opzegging zal het contract stilzwijgend voor 1 (zegge: één) jaar worden verlengd.

3. De Overeenkomst moet in dat geval per aangetekende brief worden opgezegd. Partijen zijn in geval van een rechtsgeldige opzegging geen schadevergoeding verschuldigd indien de opzegtermijn in acht wordt genomen.

4. Een opzegging kan ook reeds eerder geschieden, maar zal alsnog pas van kracht worden wanneer de lopende onderhoudsovereenkomst tot einde komt (de oorspronkelijke einddatum).

5. In de volgende gevallen zijn Partijen bevoegd deze overeenkomst met onmiddellijke ingang te

beëindigen, zonder dat een nadere ingebrekestelling nodig is en zonder dat de opzeggende Partij enige (schade)vergoeding aan de andere Partij verschuldigd is, door middel van een aangetekend schrijven, en onverminderd het recht van de opzeggende Partij om volledige schadevergoeding van de andere Partij te vorderen, indien en zodra:

- a. De andere Partij zijn verplichtingen op grond van deze overeenkomst niet behoorlijk of niet tijdig nakomt, ook niet nadat hij de andere Partij daartoe schriftelijk in gebreke heeft gesteld en de in de sommatiebrief genoemde termijn is verstreken;
- b. De andere Partij in staat van faillissement wordt verklaard dan wel een aanvraag voor faillissement is gedaan;
- c. De andere Partij voorlopige surséance van betaling wordt verleend dan wel een aanvraag voor surséance van betaling is gedaan;
- d. Conservatoir en/of executoriaal beslag wordt gelegd op de vermogensbestanddelen van de andere Partij;
- e. De andere Partij wordt ontbonden, gefuseerd of gesplitst;
- f. Indien Opdrachtnemer niet langer de kennis, kunde, diploma's en/of vergunningen bezit die vereist zijn voor een goede uitvoering van de opdracht (met dien verstande dat dit enkel voor Opdrachtgever een opzeggingsgrond vormt);
- g. Indien Opdrachtnemer zijn werkzaamheden ten behoeve van Opdrachtgever in strijd met een wettelijk voorschrift uitvoert, of een ernstige overtreding van de wet begaat of wordt veroordeeld voor een strafbaar feit;
- h. Één der Partijen overlijdt.

6. Iedere Partij is gehouden de andere Partij direct schriftelijk te informeren indien één van de in lid 5 van dit Artikel genoemde omstandigheden zich voordoet.

7. Indien een van de gebeurtenissen zoals genoemd in lid 5 van dit Artikel zich voordoet, is de opzeggende Partij vanaf de datum van beëindiging van de Overeenkomst niet gehouden de andere Partij de vergoeding en onkosten, zoals omschreven in Artikel 9 van deze Algemene voorwaarden en de overeenkomst van opdracht, te betalen.

8. Bij het eindigen van de overeenkomst heeft Opdrachtnemer alleen aanspraak op de vergoeding voor de diensten die hij op dat moment daadwerkelijk heeft verricht, en dus niet ook op vergoeding voor niet verrichte maar wel eerder overeengekomen/ingeplande diensten.

Artikel 9 Kosten, honorering en betaling

1. Alle genoemde bedragen zijn in euro's en exclusief BTW, tenzij anders vermeld.
2. Opdrachtnemer heeft het recht om kennelijk foutieve verschrijvingen in de prijsopgave te herstellen.
3. Tussentijdse prijswijzigingen worden doorberekend aan Opdrachtgever.
4. Betaling geschiedt via
 - a. Facturatie.
 - b. Automatische incasso
 - c. iDeal
5. Indien betaling via facturatie geschiedt, zal 1,50 EURO administratiekosten worden doorberekend aan Opdrachtgever.
6. Indien betaling via facturatie geschiedt, dient de factuur binnen 14 (zegge: veertien) dagen door Opdrachtgever te zijn voldaan.
7. Opdrachtgever heeft de plicht om onjuistheden in de vermelde of verstrekte betaalgegevens onverwijld aan Opdrachtnemer mede te delen.
8. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat daarvoor verdere ingebrekestelling is vereist. Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
9. Indien Opdrachtnemer besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer niet-betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is Opdrachtgever, naast de verschuldigde hoofdsom en de in Artikel 9.8 genoemde rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten wordt vastgesteld conform het alsdan geldende Besluit dat ziet op vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
10. Het staat Opdrachtnemer vrij om pas over te gaan tot levering van de Diensten totdat Opdrachtgever

de opeisbare vordering overeenkomstig lid 8 van dit Artikel heeft voldaan.

Artikel 10 Website ontwikkeling

1. Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur en/of website aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
2. Opdrachtnemer zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en - in voorkomend geval - met inachtneming van de met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan Opdrachtnemer verlangen dat Opdrachtgever zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
3. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal Opdrachtnemer de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
4. Desgevraagd zal Opdrachtgever Opdrachtnemer in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van Opdrachtgever te verrichten.
5. In de prestatieverplichtingen van Opdrachtnemer voor de ontwikkeling van een website is niet begrepen het ter beschikking stellen van een zogeheten 'content management systeem'.
6. Indien partijen overeenkomen dat Opdrachtnemer naast de ontwikkeling tevens opleiding, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door Opdrachtnemer tevens een domeinnaam wordt aangevraagd, kan Opdrachtnemer verlangen dat Opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer in rekening gebracht.
7. Indien Opdrachtnemer diensten voor Opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient Opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Opdrachtnemer een schriftelijk exemplaar van die regels aan Opdrachtgever verstrekken. Opdrachtnemer aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij Opdrachtnemer gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat een door Opdrachtgever gewenste domeinnaam aan Opdrachtgever wordt toegekend.

Artikel 11 Agile ontwikkeling

1. Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort.
2. Partijen zullen voor aanvang van de uitvoering van de overeenkomst een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE's) aan teamleden in de rollen en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Opdrachtgever draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van Opdrachtgever gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder

meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Opdrachtgever waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van Opdrachtgever conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is Opdrachtnemer gerechtigd - doch niet verplicht - de naar zijn oordeel passende bepalingen te nemen.

3. Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld indien het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Indien hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten daarvoor voor de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 12 Goedkeuring, correcties en meerwerk

1. Daar waar in deze Algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door Opdrachtnemer schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien Opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Opdrachtnemer heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de programmatuur anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze Algemene voorwaarden.
2. Meerwerk kan ontstaan door bepaalde omstandigheden of feiten die niet bekend waren op het moment van het tot stand komen van de Overeenkomst. Ook kan meerwerk ontstaan doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig de gegevens, documenten, materialen en/of informatie conform Artikel 5 van deze Algemene voorwaarden heeft aangeleverd. Als Opdrachtgever extra of aanvullende Diensten of werkzaamheden wenst af te nemen kan dit ook leiden tot meerwerk. Meerwerk wordt op basis van een vast uurtarief in rekening gebracht, tenzij Partijen hierover andere afspraken maken.
3. Indien Opdrachtgever het afgeronde resultaat, zoals bedoeld in Artikel 13 van deze Algemene voorwaarden, heeft geaccepteerd en naderhand alsnog veranderingen wil laten uitvoeren, dan wordt dit als meerwerk beschouwd en wordt er in gezamenlijk overleg afspraken gemaakt over de prijs hiervan.
4. Bij het uitvoeren van de overeenkomst zal Opdrachtnemer, waar passend, een concept- en/of tekstversie van het resultaat aan Opdrachtgever beschikbaar stellen. Vanaf dat moment heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om correcties uit te laten voeren. Tenzij Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen geldt dat er per Overeenkomst één correctierondes zal plaatsvinden. Indien Opdrachtgever meer correctierondes wenst, zullen deze in rekening worden gebracht en worden deze gezien als meerwerk, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Indien de uitvoering van de Overeenkomst in verschillende fasen zal geschieden, dan dient Opdrachtgever na iedere fase zijn goedkeuring aan te geven. Ingevolge de schriftelijke goedkeuring, start Opdrachtnemer met de uitvoering van de volgende fase.
6. Nadat Opdrachtgever de afgeronde fase heeft ontvangen, heeft Opdrachtgever 7 (zegge: zeven) dagen de tijd om alles na te kijken en indien van toepassing, te testen of het opgeleverde klopt met de afspraken die zijn gemaakt ter uitvoering van de Overeenkomst.
7. Indien Opdrachtnemer niet binnen 7 (zegge: zeven) dagen een schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever heeft ontvangen, dan wordt de afgeronde bedoelde fase als goedgekeurd beschouwd.
8. Indien het Opdrachtgever niet lukt om binnen 7 (zegge: zeven) dagen goedkeuring te verlenen, dan dient de Opdrachtgever dit onverwijld aan Opdrachtnemer te communiceren. In gezamenlijk overleg zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een nieuwe termijn afspreken. Indien de Opdrachtgever de afgeronde fase afkeurt, dan dient dit wederom binnen 7 (zegge: zeven) dagen aan Opdrachtnemer schriftelijk te worden gecommuniceerd, voorzien van een gedetailleerde beschrijving. De 7 (zegge: zeven) dagen beginnen te lopen op het moment dat de Opdrachtnemer de afgeronde fase aan Opdrachtgever heeft toegestuurd met het verzoek tot goedkeuring. Eveneens wordt het opgeleverde als aanvaard beschouwd indien Opdrachtgever gebruik maakt van de opgeleverde Diensten.
9. Indien de Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal de Opdrachtnemer zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit doet de Opdrachtnemer door het gebrek te herstellen dan wel gemotiveerd aan te geven waarom de reden voor afkeuring niet opgaat. De Opdrachtgever heeft vervolgens weer 7 (zegge: zeven) dagen de tijd om het opgeleverde of de

motivatie opnieuw goed of af te keuren.

10. Regels omtrent het communiceren van (gedeeltelijke) gebreken ten aanzien van het volledig afgeronde resultaat staan vermeld in Artikel 13 van deze Algemene voorwaarden.

11. Indien partijen niet zijn overeengekomen dat de Opdrachtgever verschillende fases en feedback kan geven op concepten, dan aanvaardt Opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van Opdrachtnemer zoals bedoeld in Artikel 19 en Artikel 20. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door Opdrachtnemer uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door Opdrachtgever.

Artikel 13 Resultaat

1. Nadat Opdrachtnemer de Overeenkomst heeft uitgevoerd, levert Opdrachtnemer het resultaat daarvan aan Opdrachtgever op. Opdrachtnemer doet haar uiterste best om rekening te houden met de (specifieke) wensen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan nooit garanderen dat het resultaat ook volledig naar smaak is. Smaak is immers persoonlijk (ofwel: Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting).

2. Nadat Opdrachtgever het afgeronde resultaat heeft ontvangen, heeft Opdrachtgever wederom 7 (zegge: zeven) dagen de tijd om alles na te kijken en indien van toepassing, te testen of het opgeleverde klopt met de afspraken die zijn gemaakt ter uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien het Opdrachtgever niet lukt om binnen 7 (zegge: zeven) dagen goedkeuring te verlenen, dan dient de Opdrachtgever dit onverwijld aan Opdrachtnemer te communiceren. In gezamenlijk overleg zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een nieuwe termijn afspreken.

4. Indien de Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal de Opdrachtnemer zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit doet de Opdrachtnemer door het gebrek te herstellen dan wel gemotiveerd aan te geven waarom de reden voor afkeuring niet opgaat. De Opdrachtgever heeft vervolgens weer 7 (zegge: zeven) dagen de tijd om het opgeleverde of de motivatie opnieuw goed of af te keuren.

12. De kleine gebreken die nog voor de betalingstermijn kunnen worden hersteld, zijn geen reden tot onthouding van goedkeuring. De Opdrachtnemer is gehouden de in de vorige leden bedoelde gebreken zo spoedig mogelijk te herstellen.

13. Ontvangt Opdrachtnemer geen mededeling over het volledig afgeronde resultaat binnen 7 (zegge: zeven) dagen, dan wordt het resultaat beschouwd als geaccepteerd.

14. Indien de Opdrachtgever ook na een redelijk aantal aanpassingen of motivaties het opgeleverde geheel of gedeeltelijk blijft afkeuren, is de Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. De Opdrachtgever dient in dat geval de daadwerkelijk gemaakte uren te vergoeden, met als maximum het bedrag op de offerte van het afgekeurde deel. De Opdrachtnemer kan alleen opzeggen door bij een aanpassing of motivatie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is en de Opdrachtgever deze geheel of gedeeltelijk afkeurt.

Artikel 14 Aflevering

1. Indien Partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals neergelegd in Artikel 11 van deze Algemene voorwaarden, dan is het bepaalde in Artikel 20.5 niet van toepassing. De Opdrachtgever aanvaardt de website in de staat waarin deze op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt (as is, where is).

2. Oplevering geschiedt op de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever afgesproken wijze en afgesproken datum.

3. Tenzij Opdrachtnemer op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van Opdrachtgever zal 'hosten', zal Opdrachtnemer de programmatuur en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan Opdrachtgever afleveren dan wel online aan Opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen.

4. De door Opdrachtnemer te hanteren leveringstermijn varieert per opdracht en wordt in overleg met Opdrachtgever vastgesteld. De door de Opdrachtnemer opgegeven levertijd begint na totstandkoming van de Overeenkomst en na ontvangst van alle benodigde gegevens en/of materialen van de Opdrachtgever. Levering geschiedt op de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever afgesproken wijze.

5. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een

termijn dient de Opdrachtgever Opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de Overeenkomst.

6. Indien levering niet binnen deze termijn geschiedt, meldt Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal er zorg voor dragen dat levering zo snel mogelijk geschiedt, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet mogelijk is.

7. Het niet-tijdig leveren van Opdrachtnemer is geen geldige reden voor de ontbinding van de Overeenkomst.

Artikel 15 Onderhoud

1. Indien overeengekomen verricht Opdrachtnemer onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de programmatuur in de zin van Artikel 12.1 en - zults uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen - het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig Artikel 16.

2. Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal Opdrachtnemer zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van Opdrachtnemer op de door Opdrachtnemer te bepalen wijze en termijn aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Opdrachtgever zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit Artikel. In het geval Opdrachtnemer bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van dergelijke andere onvolkomenheden, is Opdrachtnemer gerechtigd hiervoor een separate vergoeding in rekening te brengen.

3. Het bepaalde in de Artikel 20.3 en Artikel 20.4 is van overeenkomstige toepassing.

4. Indien Opdrachtnemer het onderhoud online verricht, zal Opdrachtgever tijdig zorg dragen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

5. Opdrachtgever zal alle door Opdrachtnemer verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.

6. Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door Opdrachtnemer zelf aan Opdrachtgever is geleverd, zal Opdrachtgever, indien Opdrachtnemer dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

Artikel 16 Nieuwe versies van programmatuur

1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van Opdrachtnemer.

2. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is Opdrachtnemer niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.

3. Opdrachtnemer kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit Opdrachtgever een nadere schriftelijke overeenkomst met Opdrachtnemer aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Opdrachtnemer kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Opdrachtnemer is niet gehouden specifiek voor Opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

4. Opdrachtnemer kan van Opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser,

programmatuur e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

Artikel 17 Hosting

1. Opdrachtnemer zal de met Opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten verrichten.
2. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor Opdrachtgever gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door Opdrachtgever niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal Opdrachtnemer een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal Opdrachtgever zelf de (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en door Opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Opdrachtnemer is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.
4. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van beveiligings-, back-up-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
5. Opdrachtnemer kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Opdrachtnemer zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantoortijden laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met Opdrachtgever.
6. Indien Opdrachtnemer op grond van de overeenkomst diensten voor Opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient Opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal Opdrachtnemer een schriftelijk exemplaar van die regels aan Opdrachtgever verstrekken. Opdrachtnemer aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij Opdrachtnemer gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat een door Opdrachtgever gewenste domeinnaam aan Opdrachtgever wordt toegekend.

Artikel 18 Notice and takedown

1. Opdrachtgever zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is Opdrachtnemer steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer data en/of informatie onverwijld van de systemen van Opdrachtnemer verwijderen, bij gebreke waarvan Opdrachtnemer gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Opdrachtnemer is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van Artikel 18.1 aan Opdrachtgever onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontfagen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever. Opdrachtnemer is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.
3. Van Opdrachtnemer kan niet verlangd worden zich een oordeel over gegrondheid van de aanspraken

van derden of van het verweer van Opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en Opdrachtnemer schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.

Artikel 19 Algemene garantie

1. Alle Opdrachtgevers die een van de volgende hostingpakketten afnemen: WooCommerce PRO, WooCommerce Max, WordPress Pro, WordPress Max; ontvangen maandelijks 1 (zegge: één) uur kosteloos support. Hieronder vallen de onderstaande issues:

- a. Caching problemen;
- b. Spamproblemen;
- c. Gravity form werkt niet;
- d. Emails komen niet binnen (website);
- e. Inlogproblemen;
- f. Theme securityproblemen;
- g. Redirect of domeinnaam problemen;
- h. SSL Certificaat problemen;
- i. Webshop/Website offline.

2. Overige issues/bugs vallen niet onder de garantie.

3. Daarnaast ontvangen Opdrachtgevers 1 (zegge: één) jaar garantie indien zij website of webshop laten bouwen door WPSherpa. Hieronder vallen alle onderdelen en functionaliteiten van de website en webshop.

Artikel 20 Garantie bij ontwikkeling website/webshop

1. Indien Opdrachtgever een website dan wel een webshop laat bouwen door Opdrachtnemer, dan zal Opdrachtnemer zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van Artikel 12.1 te herstellen indien deze binnen 1 (zegge: één) jaar na aflevering, of, indien een acceptatie/goedkeuring is overeengekomen 1 (zegge: één) jaar na acceptatie/goedkeuring met gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Opdrachtnemer zijn gemeld. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Opdrachtnemer garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van Opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval Opdrachtnemer volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

2. Opdrachtnemer kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van Opdrachtgever of van andere niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer wijzigingen in de programmatuur aanbrengt of laat aanbrengen.

3. Herstel van fouten geschiedt op een door Opdrachtnemer te bepalen locatie en wijze. Opdrachtnemer is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.

4. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

5. Opdrachtnemer heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in Artikel 20.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Artikel 21 Aansprakelijkheid

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het aandragen van correcte en representatieve gegevens en informatie die nodig zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, onder anderen op basis van een verkeerde bestelling, indien Opdrachtgever onjuiste, niet-representatieve of irrelevante gegevens heeft verstrekt.

2. De aan Opdrachtgever gecommuniceerde levertermijn kan slechts bij benadering worden opgegeven. Ofschoon steeds getracht zal worden de levertermijn na te komen, is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van overschrijding van de aldaar genoemde termijn. Overschrijding van de termijn geeft Opdrachtgever geen recht de Overeenkomst te annuleren, of de ontvangst of betaling van de Diensten te weigeren, noch is Opdrachtnemer enige vergoeding verschuldigd jegens Opdrachtgever.

3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten of nalatigheden van door haar ingeschakelde derden.

Door gebruik te maken van de Diensten van Opdrachtnemer, verleent Opdrachtgever de bevoegdheid aan Opdrachtnemer om, als een door Opdrachtnemer ingeschakelde derde zijn aansprakelijkheid wil beperken, die aansprakelijkheidsbeperking mede namens Opdrachtgever te aanvaarden.

4. Ten aanzien van de verleende Diensten van Opdrachtnemer geldt een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Opdrachtnemer kan derhalve niet aansprakelijk worden gesteld omtrent ontevredenheid van Opdrachtgever over de geleverde Diensten.

5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade.

6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het niet of slechts gedeeltelijk functioneren van het internetnetwerk, alsmede voor technische storingen waardoor onder andere, maar niet beperkt tot de website/webshop van Opdrachtgever tijdelijk niet te zien zijn.

7. Opdrachtnemer staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde Diensten goed zullen werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. Opdrachtnemer staat er evenmin voor in dat de Diensten goed zullen werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

8. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor verminking, vernietiging dan wel het verlies van gegevens of documenten.

9. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk wanneer de benodigde software niet geïnstalleerd kan worden, alsmede wanneer het programma een eventueel virus of programmafout bevat, ook indien het programma op andere computers wel werkt of heeft gewerkt.

10. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk wanneer een gebrek is ontstaan als gevolg van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik of wanneer, zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, Opdrachtgever of derden wijzigingen hebben aangebracht dan wel trachten aan te brengen aan de zaak of deze hebben aangewend voor doeleinden waarvoor de zaak niet bestemd is.

11. Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor schade die – in welk opzicht en in welke vorm ook – is terug te voeren op het niet functioneren van bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, ongeacht of het niet functioneren gevolg is van defecten of van externe oorzaken als stroomuitval. Onder apparatuur worden ook de besturingsprogramma's en andere software verstaan.

12. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk wanneer een gebrek is ontstaan als gevolg van productie door een derde partij. De aansprakelijkheid is alsdan beperkt door de garantie die door de producent van de zaak wordt verstrekt.

13. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor eventuele verschrijvingen op de Website.

14. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig voldoen aan de verplichtingen, voortvloeiend uit de Overeenkomst, in geval dit veroorzaakt wordt door overmacht als bedoeld in Artikel 23 van deze Algemene voorwaarden.

15. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden, van welke aard ook, die verband houden met de Diensten.

16. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk wordt gehouden, zal zij uitsluitend aansprakelijk zijn voor directe schade die daadwerkelijk door Opdrachtgever is opgelopen, betaald of geleden is vanwege een aantoonbaar tekortschieten van de verplichtingen van Opdrachtnemer met betrekking tot haar Diensten.

17. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot het door de verzekeraar gedekte en uitgekeerde bedrag. Indien de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, dan wel indien Opdrachtnemer niet is verzekerd, is de aansprakelijkheid beperkt tot het door Opdrachtgever betaalde bedrag.

18. De beperking van de aansprakelijkheid zoals beschreven in dit Artikel geldt niet indien sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtnemer.

19. Deze bepaling sluit geen aansprakelijkheid uit voor zover aansprakelijkheid bij wet niet mag worden beperkt of uitgesloten.

Artikel 22 Privacy en gegevensverwerking

1. Indien dit voor de uitvoering van de overeenkomst naar het oordeel van Opdrachtnemer relevant is, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer desgevraagd schriftelijk informeren over de wijze waarop Opdrachtgever uitvoering geeft aan zijn verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.

2. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn of worden verwerkt waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Opdrachtnemer

toerekenbaar zijn.

3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens, die met gebruikmaking van een dienst van Opdrachtnemer door Opdrachtgever worden verwerkt, ligt bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover Opdrachtnemer voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

4. Indien Opdrachtnemer op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, kunnen alle daaraan verbonden kosten aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Artikel 23 Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan, alle van buiten komende oorzaken, buiten wil of toedoen van Opdrachtnemer, waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de Overeenkomst niet meer mogelijk is.

2. Onder overmacht zoals in het vorige lid van dit Artikel bedoeld, wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: niet-nakoming van een derde, ziekte van personeel van Opdrachtnemer zelf of een derde, abnormale weersomstandigheden, storingen in water- en energieleveringen, stakingen, ernstige storingen in de systemen van Opdrachtnemer, brand, overstromingen, natuurrampen, pandemieën, +rellen, oorlog of anderszins binnenlandse onrusten.

3. In geval van overmacht wordt nakoming van de Overeenkomst opgeschort zolang de overmacht aanhoudt.

4. Indien de overmacht langer dan één maand aanhoudt, zijn beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst zonder tussenkomst van de rechter te ontbinden. In een dergelijk geval zal Opdrachtnemer overgaan tot terugbetaling van eventueel betaalde bedragen, met daarop in mindering gebracht alle kosten die Opdrachtnemer heeft gemaakt met betrekking tot de Overeenkomst.

Artikel 24 Vertrouwelijkheid van gegevens

1. Elk der Partijen garandeert dat alle van de andere Partij ontvangen gegevens waarvan men weet of dient te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De Partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door een der Partijen als zodanig zijn aangeduid. Opdrachtnemer kan hieraan niet worden gehouden indien de verstrekking van gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor correcte uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 25 Intellectuele eigendom

1. Indien Opdrachtnemer bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen, over zal gaan op Opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van Opdrachtnemer niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden.

Opdrachtnemer heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen, dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van Opdrachtnemer aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.

2. Het intellectuele eigendom zal pas overgaan op Opdrachtgever zodra alle betalingsverplichtingen zijn voldaan.

3. Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.

4. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd

is dat door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking aan Opdrachtnemer verlenen om zich tegen deze aanspraken te verweren.

Deze

verplichting tot vrijwaring vervalt indien de verweten inbreuk verband houdt (i) met door Opdrachtgever ter gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde werken of materialen, dan wel (ii) met wijzigingen die Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer in de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Indien in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of indien naar het oordeel van Opdrachtnemer een gerede kans bestaat dat een zodanige inbreuk zich voordoet, zal Opdrachtnemer, indien mogelijk, zorg dragen dat Opdrachtgever het geleverde, of functioneel gelijkwaardige andere programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen kan blijven gebruiken. Iedere andere of verdergaande vrijwaringsverplichting van Opdrachtnemer wegens inbreuk op een recht van intellectuele eigendom van een derde is uitgesloten.

5. Opdrachtgever staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan Opdrachtnemer van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen, ontwerpen, en/of andere werken met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie, waaronder het beschikken over de juiste licenties. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integratie inbreuk maakt op enig recht van die derde.

6. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met Opdrachtgever is overeengekomen.

7. Opdrachtnemer is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van Opdrachtgever te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 26 Klachtenregeling

1. Indien Opdrachtgever een klacht heeft dient Opdrachtgever dit schriftelijk te zenden aan welkom@wpsherpa.nl of telefonisch te melden via 085 060 5545. De klacht wordt, indien redelijkerwijs mogelijk, 5 (vijf) werkdagen na ontvangst van de klacht door Opdrachtnemer in behandeling genomen, waarna Opdrachtgever zo snel mogelijk een inhoudelijke reactie ontvangt.

Artikel 27 Wijzigingsbeding

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze Algemene voorwaarden te allen tijde te wijzigen dan wel aan te vullen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte brengen.

2. De gewijzigde Algemene voorwaarden zijn één maand na bekendmaking aan Opdrachtgever van toepassing op de Overeenkomst.

Artikel 28 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de rechtsverhouding(en) tussen Opdrachtnemer en haar Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. Alle geschillen die tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever mochten ontstaan worden beslecht door de bevoegde rechter van het Arrondissement Midden-Nederland, te Lelystad.