



Algemene voorwaarden

Artikel 1 Definities

1. WPSherpa (hierna: Opdrachtnemer):

WPSherpa B.V., alsmede aan haar gelieerde entiteiten, die zich ten doel stelt het bouwen, onderhouden en/of hosten van websites en webshops voor ondernemers.

2. Algemene voorwaarden:

De onderhavige algemene voorwaarden.

3. Opdrachtgever:

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit en gebruikmaakt van de Diensten van Opdrachtnemer.

4. Partijen: Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk, en ieder afzonderlijk als Partij.

5. Overeenkomst: Iedere overeenkomst die tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever tot stand komt, waaronder mede begrepen offertes, opdrachtbevestigingen en aanvullende of gewijzigde afspraken, op grond waarvan Opdrachtnemer Diensten verricht tegen betaling.

6. Diensten: Alle door Opdrachtnemer en/of door haar ingeschakelde derden ten behoeve van Opdrachtgever verrichte werkzaamheden, waaronder – maar niet uitsluitend – het bouwen, hosten, onderhouden en optimaliseren van websites en webshops.

7. Fair use: Normaal en redelijk gebruik van de Diensten, passend bij het door Opdrachtgever afgenomen pakket. Gebruik dat structureel of incidenteel aanzienlijk afwijkt van dit normale gebruik kan aanleiding zijn voor aanvullende afspraken of kosten.

8. Noodgevallen: Situaties waarbij de werking van de website of webshop ernstig is verstoord en direct ingrijpen noodzakelijk is, waaronder:

- de website of webshop is offline;
- formulieren werken niet of niet correct;
- e-mail kan niet worden verzonden of ontvangen via de website;
- ernstige inlogproblemen.

9. Bugs: Technische storingen of fouten die de werking van de website of webshop beïnvloeden, maar niet direct als noodgeval kwalificeren, waaronder – al dan niet als voorbeeld –:

- cachingproblemen;
- spamproblemen;
- problemen met formulieren (zoals Gravity Forms);
- beveiligingsmeldingen of -problemen (zoals beveiligingsplugins);
- redirect-, domein- of SSL-certificaatproblemen.

10. Website: De website van Opdrachtnemer, te raadplegen via <https://www.wpsherpa.nl>.

Artikel 2 Identiteit van Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer is WPSherpa B.V., alsmede aan haar gelieerde entiteiten, gevestigd aan Langstraat 38 (8245 GJ) te Lelystad, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 92107818 en bekend onder btw-identificatienummer NL865888334B01.

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. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van Opdrachtnemer en op alle huidige en toekomstige overeenkomsten, leveringen, diensten en overige rechtsverhoudingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

De toepasselijkheid van algemene (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Opdrachtnemer zijn bevestigd.

3. Indien tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever meerdere documenten van toepassing zijn, geldt bij tegenstrijdigheden de volgende rangorde:

- de overeenkomst of offerte;
- schriftelijke bevestigingen, waaronder begrepen e-mailbevestigingen;
- deze algemene voorwaarden.

Indien geen afzonderlijke overeenkomst of offerte is gesloten, gelden deze algemene voorwaarden onverkort als leidend.

Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende, gewijzigde of vervolgoordrachten van Opdrachtgever.

Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijft de geldigheid van de overige bepalingen volledig in stand. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om de nietige of vernietigde bepaling te vervangen door een bepaling die de strekking daarvan zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 4 De Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is aangegeven.
2. Opdrachtgever kan contact opnemen met Opdrachtnemer via de website, per e-mail, telefonisch of via digitale communicatiemiddelen voor het afnemen van Diensten. Opdrachtnemer kan met Opdrachtgever overleggen over diens wensen en verwachtingen.
3. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat:
 - een overeenkomst of offerte door beide Partijen is ondertekend, of
 - Opdrachtgever schriftelijk akkoord geeft op een aanbod van Opdrachtnemer, waaronder begrepen akkoord per e-mail, WhatsApp of andere vergelijkbare digitale communicatiemiddelen, of
 - Opdrachtnemer, op verzoek van Opdrachtgever, met de uitvoering van de werkzaamheden aanvangt.
4. Schriftelijke bevestigingen van Opdrachtnemer zijn leidend voor de inhoud en uitleg van de overeenkomst, behoudens kennelijke fouten of verschrijvingen.
5. Reacties, aantekeningen of opmerkingen van Opdrachtgever op een offerte maken geen onderdeel uit van de overeenkomst, tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Opdrachtnemer zijn bevestigd.
6. Een opdracht waarvoor geen schriftelijke offerte is uitgebracht, behoeft schriftelijke aanvaarding door Opdrachtnemer.
7. Opdrachtnemer biedt, indien van toepassing, de volgende contractvormen aan:
 - a. Jaarcontract;
 - b. Tweejarig contract;
 - c. Maandcontract.

Artikel 5 Uitvoering van de Overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal zich inspannen de overeengekomen Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. Opdrachtnemer heeft hierbij een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, informatie en materialen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst tijdig en volledig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien deze gegevens niet of niet tijdig worden aangeleverd, is Opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en de daaruit voortvloeiende kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Werkzaamheden die voortvloeien uit:
 - aanvullende wensen of verzoeken van Opdrachtgever;
 - losse meldingen of aanvragen;
 - onvolledige of onjuiste informatie van Opdrachtgever;
 - handelingen van Opdrachtgever zelf of van door Opdrachtgever ingeschakelde derden;
 - wijzigingen aan de website of webshop na oplevering;worden aangemerkt als meerwerk en zijn volledig factureerbaar, ongeacht de duur van deze werkzaamheden.
5. Indien meerwerk naar verwachting minder dan twee (2) uur in beslag neemt, is Opdrachtnemer gerechtigd dit werk zonder voorafgaand overleg uit te voeren. Dit laat onverlet dat deze werkzaamheden als meerwerk worden gefactureerd.
6. Indien meerwerk naar verwachting meer dan twee (2) uur in beslag neemt, zal Opdrachtnemer hierover vooraf afstemming zoeken met Opdrachtgever.

7. Indien voor de uitvoering van Diensten een termijn is overeengekomen of opgegeven, betreft dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding dient Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te stellen en een redelijke termijn te bieden om alsnog na te komen.

Artikel 6 Wijziging van de Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever hierover in overleg treden.
2. Een wijziging of aanvulling van de overeenkomst kan mondeling, per e-mail, WhatsApp of via andere vergelijkbare communicatiemiddelen worden overeengekomen, mits deze wijziging door Opdrachtnemer schriftelijk wordt bevestigd.
3. Een wijziging van de overeenkomst geldt als een aanvullende opdracht. Voor deze aanvullende opdracht zullen, indien van toepassing, nadere afspraken worden gemaakt over de uitvoering en honorering. Bij gebreke van een aparte offerte of prijsafspraken gelden de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer.
4. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van een overeengekomen wijziging levert geen wanprestatie van Opdrachtnemer op en vormt voor Opdrachtgever geen grond voor ontbinding of opzegging van de overeenkomst.
5. Wijzigingen of aanvullingen op de oorspronkelijke overeenkomst zijn pas bindend vanaf het moment dat deze door Opdrachtnemer schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 7 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst

1. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel indien Opdrachtnemer goede grond heeft te vrezen dat Opdrachtgever in die verplichtingen zal tekortschieten, mits Opdrachtgever schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke termijn voor nakoming is geboden en deze termijn ongebruikt is verstreken.
2. Opdrachtnemer is voorts bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet kan worden gevergd.
3. In geval van opschorting of ontbinding is Opdrachtnemer gerechtigd haar dienstverlening geheel of gedeeltelijk te staken, waaronder begrepen maar niet beperkt tot:
 - het offline halen of beperken van websites en webshops;
 - het opschorten of blokkeren van hostingdiensten;
 - het opschorten, blokkeren of beëindigen van e-maildiensten en e-mailadressen;
 - het opschorten van toegang tot systemen, accounts en omgevingen;
 - het (tijdelijk) opschorten van dienstverlening met betrekking tot domeinnamen, voor zover deze door of via Opdrachtnemer worden beheerd,zolang Opdrachtgever niet aan zijn (betalings- of andere) verplichtingen heeft voldaan. Opdrachtnemer is in dat geval niet aansprakelijk voor de gevolgen hiervan.
4. Indien Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt, deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt en Opdrachtgever in verzuim is, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden zonder enige verplichting tot betaling van schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl Opdrachtgever uit hoofde van wanprestatie wél tot schadevergoeding gehouden kan zijn.
5. De bevoegdheden van Opdrachtnemer op grond van dit artikel laten onverlet haar overige wettelijke en contractuele rechten, waaronder het recht op volledige vergoeding van openstaande en toekomstige vorderingen.

Artikel 8 Tussentijdse opzegging

1. Beide Partijen zijn bevoegd de overeenkomst tussentijds op te zeggen, met inachtneming van de in dit artikel genoemde opzegtermijnen.
2. Opzegging dient schriftelijk te geschieden en kan plaatsvinden per e-mail of per aangetekende brief.
3. De volgende opzegtermijnen worden gehanteerd:
 - bij een maandcontract: een opzegtermijn van 1 (één) maand vóór de einddatum van de lopende maand;
 - bij een jaarcontract: een opzegtermijn van 1 (één) maand vóór de einddatum van de overeenkomst;

- bij een tweejarig contract: een opzegtermijn van 1 (één) maand vóór de einddatum van de overeenkomst.
- 4. Indien de overeenkomst niet tijdig wordt opgezegd:
 - wordt een maandcontract stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van één maand;
 - wordt een jaarcontract stilzwijgend verlengd voor dezelfde duur;
 - wordt een tweejarig contract stilzwijgend verlengd voor de duur van één jaar.
- 5. Opzegging kan reeds vóór afloop van de overeengekomen looptijd plaatsvinden, maar heeft pas rechtsgevolg per het einde van de lopende contractperiode.
- 6. In de volgende gevallen zijn Partijen bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist en zonder dat de opzeggende Partij enige schadevergoeding verschuldigd is:
 - indien de andere Partij haar verplichtingen niet nakomt en na schriftelijke ingebrekestelling in verzuim blijft;
 - indien de andere Partij in staat van faillissement wordt verklaard of surséance van betaling aanvraagt;
 - indien beslag wordt gelegd op (een wezenlijk deel van) de vermogensbestanddelen van de andere Partij;
 - indien de andere Partij wordt ontbonden, gefuseerd of gesplitst;
 - indien één der Partijen overlijdt.
- 7. Iedere Partij is gehouden de andere Partij onverwijld schriftelijk te informeren indien zich één van de in lid 6 genoemde omstandigheden voordoet.

Artikel 9 Kosten, honorering en betaling

1. Alle door Opdrachtnemer gehanteerde prijzen en tarieven zijn in euro's en exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd kennelijke fouten of vergissingen in prijsopgaven, offertes of facturen te herstellen.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd prijswijzigingen door te voeren en deze tussentijds aan Opdrachtgever door te berekenen, indien deze voortvloeien uit gewijzigde omstandigheden, aanvullende werkzaamheden of kostenverhogingen van derden.
4. Betaling kan plaatsvinden via de door Opdrachtnemer aangeboden betaalmethoden, waaronder facturatie, automatische incasso en iDEAL.
5. Indien betaling via facturatie geschiedt, geldt een betalingstermijn van 14 (veertien) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd bij de ontwikkeling van nieuwe websites en webshops een voorschot of vooruitbetaling te verlangen. De hoogte en het moment van deze vooruitbetaling worden vooraf door Opdrachtnemer bepaald en gecommuniceerd. Opdrachtnemer is gerechtigd de werkzaamheden pas aan te vangen nadat de vooruitbetaling volledig is ontvangen.
7. Opdrachtnemer is tevens gerechtigd een voorschot, vooruitbetaling of betaling vooraf te verlangen indien Opdrachtgever eerder in gebreke is geweest, betalingsverplichtingen niet tijdig is nagekomen of indien Opdrachtnemer daartoe anderszins redelijkerwijs aanleiding ziet. In dat geval is Opdrachtnemer gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten totdat de verlangde betaling volledig is voldaan.
8. Opdrachtgever is van rechtswege en zonder nadere ingebrekestelling in verzuim zodra de betalingstermijn is verstreken. Opdrachtnemer is niet gehouden Opdrachtgever voorafgaand of nadien te herinneren of aan te manen.
9. Vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is, is Opdrachtgever de wettelijke (handels)rente verschuldigd over het openstaande bedrag, alsmede alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte en in rechte, waaronder begrepen incasso-, administratie- en juridische kosten. Deze kosten worden vastgesteld conform het op dat moment geldende Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
10. Opdrachtnemer is gerechtigd haar dienstverlening met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te schorten zolang Opdrachtgever niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. Opschorting kan tevens plaatsvinden bij gedeeltelijke betaling of indien meerdere facturen openstaan.
11. Opschorting van dienstverlening laat de betalingsverplichting van Opdrachtgever onverlet. Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan opschorting en is niet gerechtigd betaling op te schorten, te verrekenen of te weigeren.
12. Opdrachtnemer is gerechtigd levering van Diensten, werkzaamheden of resultaten op te schorten of te weigeren zolang openstaande vorderingen, rente en kosten niet volledig zijn voldaan.

Artikel 10 Website ontwikkeling

1. Ontwikkeling van een website of webshop vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Indien vooraf geen of slechts gedeeltelijke specificaties of ontwerpen zijn verstrekt, zullen Partijen in overleg vaststellen wat binnen de opdracht valt.

2. De ontwikkeling wordt uitgevoerd op basis van de uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen specificaties, zoals vastgelegd in de overeenkomst, offerte of schriftelijke bevestiging van Opdrachtnemer.

3. Functionaliteiten, koppelingen, plugins, maatwerk, integraties, optimalisaties of andere onderdelen die niet uitdrukkelijk en schriftelijk zijn opgenomen in de overeenkomst of offerte, maken geen onderdeel uit van de ontwikkelopdracht en worden aangemerkt als meerwerk.

4. Opdrachtnemer zal de website of webshop met zorg ontwikkelen, met inachtneming van de overeengekomen specificaties en binnen een redelijke termijn. Termijnen gelden nimmer als fatale termijnen.

5. In de ontwikkelopdracht is niet inbegrepen:

- het ter beschikking stellen of inrichten van een contentmanagementsysteem, tenzij schriftelijk overeengekomen;

- het vullen of herschrijven van content;

- het optimaliseren van conversie, vindbaarheid (SEO), performance of beveiliging;

- koppelingen met externe systemen of diensten;

- opleiding, training of ondersteuning na oplevering,

tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.

6. Indien Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanvullende diensten verricht, zoals onderhoud, ondersteuning, training of domeinnaamregistratie, kunnen hiervoor separate afspraken en tarieven gelden.

7. Indien Opdrachtnemer diensten verricht met betrekking tot domeinnamen, zoals aanvraag, verlenging of overdracht, geldt dat Opdrachtgever gebonden is aan de regels van de betreffende registrerende instanties. Opdrachtnemer geeft geen garantie op beschikbaarheid, toekenning of continuïteit van een domeinnaam.

8. Opdrachtnemer aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor het behalen van door Opdrachtgever beoogde resultaten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot omzet, conversie, vindbaarheid of prestaties van de website of webshop.

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 beslissingen 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. Onder een fout wordt verstaan: het aantoonbaar en reproduceerbaar niet voldoen van (een onderdeel van) de website, webshop of programmatuur aan de uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is uitsluitend sprake indien Opdrachtgever deze schriftelijk en gemotiveerd meldt.
2. Geen fouten in de zin van dit artikel zijn onder meer:
 - subjectieve wensen of smaakverschillen;
 - functionaliteiten of onderdelen die niet zijn overeengekomen;
 - wijzigingen of aanvullingen na goedkeuring;
 - gevolgen van handelingen van Opdrachtgever zelf of door derden.
3. Meerwerk kan onder meer ontstaan door:
 - aanvullende of gewijzigde wensen van Opdrachtgever;
 - onduidelijke, onvolledige of onjuiste briefing van Opdrachtgever;
 - wijzigingen na goedkeuring of oplevering;
 - herstelwerk als gevolg van handelingen van Opdrachtgever of derden.Meerwerk wordt gefactureerd tegen de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4. Opdrachtnemer zal, indien van toepassing, per fase of oplevering een concept of resultaat aan Opdrachtgever voorleggen ter beoordeling.
5. Per fase of oplevering is standaard één (1) correctieronde inbegrepen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Correcties buiten deze ene correctieronde worden aangemerkt als meerwerk en afzonderlijk gefactureerd.
6. Na ontvangst van een fase of oplevering heeft Opdrachtgever 7 (zeven) dagen de tijd om schriftelijk goedkeuring te verlenen dan wel gemotiveerd af te keuren.
7. Indien Opdrachtnemer binnen deze termijn geen schriftelijke reactie ontvangt, wordt de betreffende fase of oplevering stilzwijgend als goedgekeurd beschouwd.
8. Indien Opdrachtgever de fase of oplevering afkeurt, zal Opdrachtnemer zich inspannen de gegronde punten te herstellen dan wel gemotiveerd aan te geven waarom de afkeuring niet terecht is. Opdrachtgever heeft vervolgens opnieuw 7 (zeven) dagen om schriftelijk goed- of af te keuren.
9. Gebruik van (een onderdeel van) de opgeleverde website of webshop door Opdrachtgever geldt als acceptatie van het opgeleverde.
10. Indien geen fasering of correctierondes zijn overeengekomen, wordt het resultaat opgeleverd en aanvaard in de staat waarin het zich bevindt ("as is, where is"), met inachtneming van de garantie- en aansprakelijkheidsbepalingen uit deze algemene voorwaarden.

Artikel 13 Resultaat

1. Nadat Opdrachtnemer de overeenkomst heeft uitgevoerd, levert Opdrachtnemer het overeengekomen resultaat aan Opdrachtgever op.
2. Opdrachtnemer zal zich inspannen het resultaat zoveel mogelijk in overeenstemming te brengen met de uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen wensen en specificaties van Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan echter niet garanderen dat het resultaat volledig aansluit bij de subjectieve verwachtingen, voorkeuren of smaak van Opdrachtgever.
3. Na ontvangst van het volledig afgeronde resultaat heeft Opdrachtgever 7 (zeven) dagen de tijd om het resultaat schriftelijk goed te keuren dan wel gemotiveerd af te keuren.
4. Afkeuring van het resultaat is uitsluitend mogelijk indien het resultaat aantoonbaar en inhoudelijk niet voldoet aan de uitdrukkelijk en schriftelijk overeengekomen specificaties. Subjectieve ontevredenheid, waaronder begrepen maar niet beperkt tot opmerkingen over uitstraling, gevoel, voorkeur of verwachting, vormt geen geldige grond voor afkeuring.
5. Herstelwerkzaamheden naar aanleiding van een afkeuring vinden plaats met inachtneming van de bepalingen uit artikel 12 (Goedkeuring, correcties en meerwerk) en artikel 5 (Uitvoering van de overeenkomst). Voor zover de overeengekomen correctieronde(n) reeds zijn benut, worden aanvullende werkzaamheden aangemerkt als meerwerk en afzonderlijk gefactureerd.

6. Kleine gebreken die geen wezenlijke afbreuk doen aan het functioneren van het resultaat en die binnen redelijke termijn kunnen worden hersteld, vormen geen reden om goedkeuring te onthouden.
7. Indien Opdrachtgever niet binnen de in dit artikel genoemde termijn reageert, wordt het resultaat stilzwijgend als geaccepteerd beschouwd.
8. Gebruik van het opgeleverde resultaat door Opdrachtgever geldt eveneens als acceptatie.
9. Indien Opdrachtgever het resultaat ook na een redelijk aantal herstelpogingen geheel of gedeeltelijk blijft afkeuren, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst voor het betreffende deel te beëindigen. Opdrachtgever is in dat geval gehouden de door Opdrachtnemer daadwerkelijk gemaakte uren te vergoeden, met als maximum het bedrag zoals overeengekomen voor het afgekeurde deel.

Artikel 14 Aflevering

1. Indien Partijen gebruikmaken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 11 van deze algemene voorwaarden, aanvaardt Opdrachtgever de website of webshop in de staat waarin deze zich bevindt aan het einde van de laatste ontwikkelfase ("as is, where is").
2. Oplevering geschiedt op de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen wijze en binnen een overeengekomen of door Opdrachtnemer gecommuniceerde termijn. Termijnen gelden nimmer als fatale termijnen.
3. Oplevering kan plaatsvinden door het online beschikbaar stellen van de website of webshop, waaronder begrepen maar niet beperkt tot:
 - een staging-, test- of ontwikkelomgeving waarop Opdrachtgever toegang krijgt om content te vullen, te controleren of te testen;
 - de liveomgeving waarop de website of webshop publiek toegankelijk is.
4. Het moment waarop Opdrachtgever toegang krijgt tot een staging-, test- of liveomgeving waarop de website of webshop functioneel gereed is om te worden gebruikt of gevuld, geldt als oplevering, ongeacht of de website of webshop op dat moment reeds publiek live staat.
5. Indien Opdrachtgever na oplevering werkzaamheden verricht, zoals het vullen van content, het aanpassen van instellingen of het testen van functionaliteiten, doet dit geen afbreuk aan het feit dat oplevering heeft plaatsgevonden.
6. Indien Opdrachtnemer na oplevering aanvullende werkzaamheden verricht, zoals het live zetten van de website of webshop of het afronden van werkzaamheden op de liveomgeving, wordt dit aangemerkt als voortzetting van de overeengekomen Diensten en laat dit het eerdere opleveringsmoment onverlet.
7. Indien voor de uitvoering van werkzaamheden of voor oplevering een termijn is overeengekomen of opgegeven en deze termijn wordt overschreden, dient Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke te stellen en een redelijke termijn te bieden om alsnog tot oplevering over te gaan.
8. Overschrijding van een levertijd vormt geen grond voor ontbinding van de overeenkomst en geeft Opdrachtgever geen recht om betaling op te schorten of te weigeren.

Artikel 15 Onderhoud

1. Onderhoudswerkzaamheden worden uitsluitend verricht indien en voor zover tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een afzonderlijke onderhoudsovereenkomst is gesloten, waarin onder meer het aantal af te nemen onderhoudsuren per maand is vastgelegd.
2. Onder onderhoud wordt verstaan: het uitvoeren van reguliere onderhoudswerkzaamheden binnen de overeengekomen onderhoudsuren, waaronder in ieder geval begrepen:
 - het uitvoeren van WordPress-updates;
 - het uitvoeren van updates van plugins;
 - het uitvoeren van updates van het thema;
 - het controleren of formulieren correct functioneren;
 - het controleren of functionaliteiten correct functioneren;
 - het controleren of de lay-out intact is en geen zichtbare fouten bevat;
 - het controleren van de prestaties van de website, waarbij als richtlijn geldt:
 - desktop: score van minimaal 80%;
 - mobiel: score van minimaal 70%;gemeten op de belangrijkste pagina's.
3. Onderhoud betreft een inspanningsverplichting en houdt geen garantie in dat de website of webshop te allen tijde foutloos blijft functioneren of dat updates, plugins of externe software geen conflicten veroorzaken.

4. Storingen, conflicten of fouten die ontstaan door:

- updates van software van derden;
- plugins, thema's of koppelingen van derden;
- wijzigingen of handelingen van Opdrachtgever zelf of door derden;

worden niet aangemerkt als fouten in de zin van de overeenkomst.

5. Indien bij het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden blijkt dat herstel of aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn en deze werkzaamheden meer tijd vergen dan de overeengekomen onderhoudsuren, worden deze werkzaamheden aangemerkt als meerwerk en afzonderlijk gefactureerd tegen de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6. Opdrachtnemer is gerechtigd om, indien herstelwerkzaamheden naar verwachting een aanzienlijke hoeveelheid extra tijd vergen, deze werkzaamheden vooraf met Opdrachtgever af te stemmen alvorens tot uitvoering over te gaan.

7. Niet-benutte onderhoudsuren kunnen niet worden meegenomen naar een volgende maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

8. Opdrachtgever is gehouden alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden, waaronder het verstrekken van toegang tot systemen, het beschikbaar stellen van relevante informatie en het tijdelijk beperken van gebruik indien dit noodzakelijk is.

Artikel 16 Nieuwe versies van programmatuur

1. Opdrachtnemer maakt bij haar dienstverlening gebruik van programmatuur van derden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot contentmanagementsystemen, plugins, thema's en andere softwarecomponenten. Opdrachtnemer is niet de ontwikkelaar van deze programmatuur. De ontwikkeling, werking en inhoud daarvan berusten volledig bij derden.

2. Het beschikbaar stellen, toepassen of implementeren van nieuwe versies van programmatuur vindt uitsluitend plaats indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen, ongeacht of dit gebeurt in het kader van een onderhoudsovereenkomst, een losse opdracht of werkzaamheden na oplevering.

3. De werkzaamheden van Opdrachtnemer met betrekking tot programmatuur van derden beperken zich tot implementatie en het uitvoeren van updates en worden verricht op basis van een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer geeft geen garantie dat programmatuur, nieuwe versies daarvan of bestaande functionaliteiten foutloos functioneren of ongewijzigd blijven.

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten, bugs, storingen, beperkingen of andere tekortkomingen in programmatuur van derden, noch voor de gevolgen daarvan. Opdrachtnemer is niet verplicht dergelijke fouten of tekortkomingen te herstellen, ongeacht het moment waarop deze zich voordoen.

5. Indien Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever herstel-, aanpassings-, workaround- of andere werkzaamheden verricht naar aanleiding van fouten of tekortkomingen in programmatuur van derden, worden deze werkzaamheden aangemerkt als meerwerk en afzonderlijk gefactureerd tegen de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer.

6. Nieuwe versies van programmatuur kunnen gewijzigde of vervallen functionaliteiten bevatten. Opdrachtnemer is niet gehouden functionaliteiten uit eerdere versies te handhaven, te wijzigen of toe te voegen, noch om specifieke eigenschappen of functionaliteiten voor Opdrachtgever te behouden.

7. Opdrachtnemer is gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen dat deze zijn systemen, apparatuur, browsers of overige programmatuur aanpast indien dit noodzakelijk is voor het functioneren van (nieuwe versies van) programmatuur.

Artikel 17 Hosting

1. Opdrachtnemer zal de met Opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten verrichten. Hostingdiensten worden uitsluitend geleverd indien en voor zover dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

2. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte of apparatuur omvat, zal Opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte, het dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst uitsluitend de terbeschikkingstelling van een specifiek voor Opdrachtgever gereserveerde server indien dit schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Niet-gebruikte capaciteit kan niet worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van overeengekomen maxima is Opdrachtgever een aanvullende vergoeding verschuldigd overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer.

3. Opdrachtnemer verzorgt het technisch beheer van de hostingomgeving en de installatie en het technisch functioneren van de website of webshop binnen de overeengekomen hostingdiensten.

4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van de hostingdienst en de website of webshop, waaronder begrepen de inhoud (content), gegevens en handelingen aan gebruikerszijde. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, heeft Opdrachtgever geen zelfstandig beheer over serverinstellingen of de hostingomgeving. Het verlenen van (s)FTP-toegang of andere beheerrechten vindt uitsluitend plaats indien en voor zover dit door Opdrachtnemer wordt toegestaan.
5. 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. Ook indien dergelijke diensten worden geleverd, betreft dit een inspanningsverplichting en wordt geen garantie gegeven tegen dataverlies, beveiligingsincidenten of andere verstoringen.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik te stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Opdrachtnemer zal zich inspannen om dergelijke buitengebruikstelling niet langer te laten duren dan noodzakelijk en deze, waar mogelijk, buiten kantoor-tijden te laten plaatsvinden.
7. Hostingdiensten worden geleverd op basis van een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer geeft geen garantie op ononderbroken beschikbaarheid, uptime of foutloze werking van servers, netwerken of systemen.
8. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot omzetverlies, winstderving, gemiste verkopen, verlies van gegevens of andere gevolgschade, die ontstaat als gevolg van storingen, downtime, onderhoud of tijdelijke onbeschikbaarheid van de hostingdiensten.
9. Indien hostingdiensten worden geleverd op een gedeelde (shared) server, is Opdrachtgever er volledig verantwoordelijk voor dat het gebruik van de website of webshop, alsmede door of namens Opdrachtgever aangebrachte programmatuur, configuraties of wijzigingen, geen nadelige invloed hebben op de werking, veiligheid of stabiliteit van de hostingomgeving of op andere websites of webshops die op dezelfde server zijn ondergebracht.
10. Storingen, overbelasting, beveiligingsincidenten of andere verstoringen die (mede) worden veroorzaakt door handelen of nalaten van Opdrachtgever, door onvoldoende onderhoud (waaronder onderhoud dat Opdrachtgever zelf of door derden laat uitvoeren), door onjuiste configuraties of door programmatuur van derden die door of namens Opdrachtgever wordt gebruikt, komen volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever.
11. Opdrachtnemer is in de in lid 8 en 9 bedoelde situaties gerechtigd onverwijld en zonder voorafgaande aankondiging in te grijpen, waaronder begrepen het (tijdelijk) beperken, blokkeren of offline halen van de betreffende website of webshop, indien dit naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk is ter bescherming van de stabiliteit, veiligheid of beschikbaarheid van de hostingomgeving of van andere klanten. Opdrachtnemer is hiervoor niet aansprakelijk.
12. Eventuele herstelwerkzaamheden, maatregelen en door Opdrachtnemer gemaakte kosten naar aanleiding van het in dit artikel bedoelde ingrijpen worden aangemerkt als meerwerk en afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
13. Indien Opdrachtnemer op grond van de overeenkomst diensten verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, dient Opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende registrerende instanties in acht te nemen. Opdrachtnemer aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van deze dienstverlening, noch voor het behalen van door Opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is de aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten verschuldigd conform de overeengekomen of gebruikelijke tarieven. 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, rechtmatig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen. Opdrachtgever staat er onder meer voor in dat hij:
 - de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigt;
 - de privacy van derden respecteert;
 - geen gegevens verspreidt in strijd met de wet;
 - zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschafft;
 - geen virussen, malware of andere schadelijke programmatuur of data verspreidt;
 - zich onthoudt van strafbare feiten en van iedere andere schending van wettelijke verplichtingen.

2. Ter voorkoming van aansprakelijkheid jegens derden of ter beperking van de gevolgen daarvan is Opdrachtnemer te allen tijde gerechtigd maatregelen te treffen naar aanleiding van handelen of nalaten van Opdrachtgever of van omstandigheden die voor risico van Opdrachtgever komen.

Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtnemer data en/of informatie onverwijld verwijderen of ontoegankelijk maken. Indien Opdrachtgever hieraan geen gehoor geeft, is Opdrachtnemer gerechtigd deze data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken.

3. Opdrachtnemer is bij schending of dreigende schending van lid 1 gerechtigd onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot haar systemen (geheel of gedeeltelijk) te ontzeggen, diensten te beperken of content offline te halen, zonder aansprakelijk te zijn voor de gevolgen daarvan. Dit recht geldt onverminderd de bevoegdheden van Opdrachtnemer op grond van artikel 17 (Hosting).

4. Opdrachtnemer is niet gehouden zich een oordeel te vormen over de gegrondheid van aanspraken van derden of het verweer van Opdrachtgever, noch om op enigerlei wijze betrokken te zijn bij een geschil tussen een derde en Opdrachtgever. Opdrachtgever zal dergelijke geschillen zelf afhandelen en Opdrachtnemer schriftelijk en deugdelijk, met bescheiden onderbouwd, informeren.

5. Alle kosten, schade en werkzaamheden die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit of verband houden met een (dreigende) schending als bedoeld in dit artikel, waaronder begrepen maar niet beperkt tot:

- notice-and-takedown verzoeken;
- juridische bijstand;
- onderzoek, verwijdering of blokkering van data of content;
- herstel- of aanvullende werkzaamheden;

komen volledig voor rekening van Opdrachtgever en worden, voor zover van toepassing, aangemerkt als meerwerk en afzonderlijk gefactureerd tegen de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer.

6. Het voorgaande laat onverlet het recht van Opdrachtnemer om andere wettelijke en contractuele rechten uit te oefenen, waaronder het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder deswege jegens Opdrachtgever aansprakelijk te zijn.

Artikel 19 Bugs en ondersteuning

1. Opdrachtgevers die één van de volgende hostingpakketten afnemen: WooCommerce Pro, WooCommerce Max, WordPress Pro en WordPress Max, hebben recht op maximaal één (1) uur beperkte ondersteuning per kalendermaand ten behoeve van het verhelpen van eenvoudige bugs en storingen.

2. De in lid 1 bedoelde beperkte ondersteuning ziet uitsluitend op de volgende categorieën:

- a. cachingproblemen;
- b. spamproblemen;
- c. problemen met formulieren (zoals Gravity Forms) die geen structurele code-aanpassingen vereisen;
- d. e-mails die niet binnenkomen via de website;
- e. inlogproblemen;
- f. beveiligingsmeldingen of -problemen (zoals iThemes Security);
- g. redirect- of domeinnaamproblemen;
- h. SSL-certificaatproblemen;
- i. website of webshop tijdelijk offline.

3. De in dit artikel genoemde beperkte ondersteuning betreft geen garantie en houdt geen verplichting in tot structureel herstel, diepgaand technisch onderzoek of aanpassingen aan code, configuraties of architectuur.

4. Onder de beperkte ondersteuning vallen niet:

- herstel van fouten in programmatuur van derden (zoals plugins, thema's of externe koppelingen)
- bugs of storingen die zijn ontstaan door updates, wijzigingen of onderhoud door Opdrachtgever zelf of door derden;
- werkzaamheden die het beschikbare supportuur overschrijden.

5. Indien het beschikbare supportuur is verbruikt of indien een verzoek buiten de in lid 3 genoemde scope valt, worden de betreffende werkzaamheden aangemerkt als meerwerk en gefactureerd tegen de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer.

Artikel 20 Garantie bij ontwikkeling website/webshop

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig aanleveren van alle gegevens en informatie die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat Opdrachtgever onjuiste, onvolledige, niet-representatieve of irrelevante gegevens heeft verstrekt.

2. Door Opdrachtnemer opgegeven termijnen voor levering of uitvoering zijn indicatief en gelden nimmer als fatale termijnen. Overschrijding van een termijn geeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding van de overeenkomst, opschorting van betaling of enige vorm van schadevergoeding.
3. De door Opdrachtnemer verleende diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het uitblijven van een door Opdrachtgever beoogd resultaat of voor subjectieve ontevredenheid over de geleverde diensten.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten, tekortkomingen of schade die het gevolg zijn van:
 - programmatuur, plugins, thema's, koppelingen of andere software van derden;
 - handelingen of nalaten van Opdrachtgever of van door Opdrachtgever ingeschakelde derden;
 - wijzigingen of aanpassingen aan de website of webshop door Opdrachtgever of derden;
 - storingen in internetverbindingen, hostinginfrastructuur, servers, datacenters of netwerken;
 - incompatibiliteit met browsers, apparaten of besturingssystemen;
 - dataverlies, verminking of vernietiging van gegevens.
5. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, omzetverlies, winstderving, gemiste besparingen, reputatieschade en schade door bedrijfsstagnatie.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onoordeelkundig, oneigenlijk of onjuist gebruik van de website, webshop of diensten door Opdrachtgever.
7. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van door haar ingeschakelde derden. Opdrachtgever aanvaardt dat eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen van deze derden mede namens Opdrachtgever worden aanvaard.
8. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor verschrijvingen, onjuistheden of onvolledigheden op de website of in andere door haar verstrekte informatie, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
9. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig nakomen van verplichtingen indien dit het gevolg is van overmacht, zoals bedoeld in artikel 23 van deze algemene voorwaarden.
10. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit de door Opdrachtnemer verleende diensten, het gebruik van de website of webshop, of de door Opdrachtgever geplaatste content.
11. Indien Opdrachtnemer ondanks het voorgaande aansprakelijk mocht zijn, is deze aansprakelijkheid beperkt tot uitsluitend directe schade en tot maximaal het bedrag dat door Opdrachtgever is betaald voor de specifieke opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
12. De in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.
13. Geen enkele bepaling in deze algemene voorwaarden sluit aansprakelijkheid uit voor zover uitsluiting of beperking daarvan wettelijk niet is toegestaan.

Artikel 22 Privacy en gegevensverwerking

1. Voor zover bij de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens worden verwerkt, is Opdrachtgever aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid, juistheid en zorgvuldigheid van de verwerking van persoonsgegevens.
2. Opdrachtnemer treedt uitsluitend als verwerker op in de zin van de AVG indien en voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. Indien Opdrachtnemer als verwerker optreedt, zullen partijen hiertoe een verwerkersovereenkomst sluiten, waarin de wederzijdse rechten en verplichtingen worden vastgelegd.
3. Indien Opdrachtnemer geen persoonsgegevens verwerkt of slechts toegang heeft tot persoonsgegevens zonder deze zelf te verwerken, kan niet worden gesproken van een verwerkersrol en is Opdrachtnemer niet aan te merken als verwerker in de zin van de AVG.
4. Opdrachtgever staat er jegens Opdrachtnemer voor in dat de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming is met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden, waaronder betrokkenen en toezichthoudende autoriteiten, die verband houden met een niet-rechtmatige verwerking van persoonsgegevens waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is, tenzij Opdrachtgever aantoont dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan Opdrachtnemer zijn toe te rekenen.

5. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die door of namens Opdrachtgever met gebruikmaking van de diensten van Opdrachtnemer worden verwerkt, berust volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de verwerking van deze gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden.
6. Indien Opdrachtnemer op grond van een wettelijk voorschrift, een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of een verzoek van een toezichthoudende autoriteit werkzaamheden moet verrichten met betrekking tot persoonsgegevens van Opdrachtgever, diens medewerkers of gebruikers, is Opdrachtnemer gerechtigd alle daaraan verbonden werkzaamheden en kosten aan Opdrachtgever door te belasten. Deze werkzaamheden worden aangemerkt als meerwerk.

Artikel 23 Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan iedere van buiten komende oorzaak, al dan niet voorzienbaar, die buiten de wil of toedoen van Opdrachtnemer ligt en waardoor tijdige, volledige of juiste nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
2. Onder overmacht wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan:
- het niet of niet-tijdig nakomen van verplichtingen door leveranciers of andere door Opdrachtnemer ingeschakelde derden;
 - ziekte of uitval van personeel van Opdrachtnemer of van door haar ingeschakelde derden;
 - storingen in internetverbindingen, hostinginfrastructuur, servers, datacenters of netwerken;
 - storingen of uitval van (cloud-)diensten, platforms, API's of software van derden;
 - cyberincidenten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot hacks, DDoS-aanvallen en beveiligingsincidenten;
 - storingen in water- en energieleveringen;
 - stakingen;
 - brand, overstromingen en andere natuurrampen;
 - pandemieën;
 - oorlogen, rellen of andere vormen van binnenlandse of internationale onrust.
3. In geval van overmacht worden de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie, zonder dat Opdrachtnemer aansprakelijk is voor enige schade die hieruit voortvloeit.
4. Indien de overmachtssituatie langer dan één (1) maand voortduurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk en zonder tussenkomst van de rechter geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
5. In geval van ontbinding wegens overmacht heeft Opdrachtgever geen recht op terugbetaling van reeds betaalde bedragen. Reeds door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten blijven volledig verschuldigd.

Artikel 24 Vertrouwelijkheid van gegevens

1. Beide partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle gegevens en informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar ontvangen en waarvan zij weten, dan wel redelijkerwijs behoren te weten, dat deze van vertrouwelijke aard zijn. Vertrouwelijke gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.
2. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk aangemerkt indien deze door een van de partijen als zodanig zijn aangeduid, dan wel indien het vertrouwelijke karakter voortvloeit uit de aard van de gegevens of uit de omstandigheden waaronder deze zijn verstrekt.
3. De verplichtingen uit dit artikel gelden tijdens de looptijd van de overeenkomst en tot twee (2) jaar na beëindiging daarvan, ongeacht de wijze waarop de overeenkomst is geëindigd.
4. De verplichting tot geheimhouding geldt niet voor gegevens die:
- reeds openbaar waren op het moment van verstrekking, of nadien openbaar zijn geworden zonder schending van deze geheimhoudingsverplichting;
 - reeds rechtmatig bekend waren bij de ontvangende partij vóór ontvangst van de gegevens;
 - rechtmatig van een derde zijn verkregen zonder dat daarbij een geheimhoudingsverplichting is geschonden;
 - op grond van een wettelijke verplichting, een rechterlijke uitspraak of een bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie openbaar moeten worden gemaakt.
5. Opdrachtnemer is gerechtigd vertrouwelijke gegevens te verstrekken aan medewerkers, freelancers of andere door haar ingeschakelde derden, voor zover dit noodzakelijk is voor de correcte uitvoering van de overeenkomst, mits deze personen tot geheimhouding zijn verplicht.

Artikel 25 Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op door Opdrachtnemer ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken, waaronder begrepen maar niet beperkt tot websites, webshops, programmatuur, databestanden, ontwerpen, documentatie, templates, maatwerkcode en andere materialen, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer, tenzij partijen schriftelijk en uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
2. Opdrachtgever verkrijgt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, een niet-exclusieve, niet-overdraagbare gebruikslicentie om de door Opdrachtnemer geleverde werken te gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn ontwikkeld. Deze licentie wordt verleend onder de voorwaarde dat Opdrachtgever volledig heeft voldaan aan al zijn betalingsverplichtingen.
3. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek en uitsluitend voor Opdrachtgever ontwikkeld maatwerk zal worden overgedragen, geldt deze overdracht uitsluitend voor dat specifieke maatwerk.
Een dergelijke overdracht tast niet het recht van Opdrachtnemer aan om:
 - onderliggende ideeën, concepten, ontwerpen, algoritmen, technieken, frameworks en algemene bouwstenen;
 - generieke functionaliteiten, standaarden en werkwijzen;zonder enige beperking te hergebruiken, te exploiteren of toe te passen voor zichzelf of voor derden.
4. Intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot programmatuur, plugins, thema's, frameworks of andere materialen van derden worden nimmer overgedragen aan Opdrachtgever. Het gebruik hiervan is uitsluitend toegestaan onder de voorwaarden en licenties van de betreffende derde partijen. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor wijzigingen in, beëindiging van of licentievoorwaarden van dergelijke derdenprogrammatuur.
5. Overdracht van intellectuele eigendomsrechten, voor zover overeengekomen, vindt pas plaats nadat Opdrachtgever volledig heeft voldaan aan alle betalingsverplichtingen jegens Opdrachtnemer.
6. Opdrachtgever zal geen aanduidingen met betrekking tot auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de geleverde werken verwijderen of wijzigen, dan wel laten verwijderen of wijzigen.
7. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden die erop zijn gebaseerd dat door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde werken inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van die derde, mits Opdrachtgever:
 - Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk informeert over de aanspraak;
 - de afhandeling van de zaak, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, volledig overlaat aan Opdrachtnemer;
 - alle benodigde medewerking verleent.Deze vrijwaring vervalt indien de vermeende inbreuk verband houdt met door Opdrachtgever aangeleverd materiaal, wijzigingen door Opdrachtgever of derden, of het gebruik van derdenprogrammatuur.
8. Indien onherroepelijk vaststaat dat door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde werken inbreuk maken op rechten van derden, zal Opdrachtnemer, indien mogelijk, zorgdragen voor aanpassing of vervanging waardoor Opdrachtgever het geleverde kan blijven gebruiken. Iedere verdere of aanvullende vrijwaring is uitgesloten.
9. Opdrachtgever staat ervoor in dat het door hem aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde materiaal, waaronder teksten, afbeeldingen, databestanden en software, geen inbreuk maakt op rechten van derden en beschikt over de benodigde licenties. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden dienaangaande.
10. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen.
11. Opdrachtnemer is gerechtigd de naam, het logo en/of het beeldmerk van Opdrachtgever te gebruiken voor referentie- en portfolio-doeleinden, tenzij Opdrachtgever hiertegen voorafgaand aan of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst schriftelijk bezwaar heeft gemaakt.

Artikel 26 Klachtenregeling

1. Indien Opdrachtgever een klacht heeft over de door Opdrachtnemer geleverde diensten of werkzaamheden, dient Opdrachtgever deze binnen veertien (14) dagen na ontdekking van de klacht schriftelijk kenbaar te maken aan Opdrachtnemer via welkom@wpsherpa.nl. Klachten die niet tijdig zijn ingediend, komen niet meer voor behandeling in aanmerking.

2. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op en geeft Opdrachtgever geen recht om betalingen te weigeren of uit te stellen.
3. Na ontvangst van een schriftelijke klacht zal Opdrachtnemer deze, indien redelijkerwijs mogelijk, binnen vijf (5) werkdagen in behandeling nemen en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk voorzien van een inhoudelijke reactie.
4. Klachten die mondeling of telefonisch worden gemeld, worden uitsluitend in behandeling genomen indien en voor zover deze schriftelijk worden bevestigd door Opdrachtgever.
5. Indien Opdrachtgever nalaat een klacht tijdig en conform dit artikel in te dienen, wordt Opdrachtgever geacht de geleverde diensten te hebben geaccepteerd en vervallen alle aanspraken ter zake.

Artikel 27 Wijzigingsbeding

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte stellen, bijvoorbeeld per e-mail of via publicatie op de website.
2. Gewijzigde algemene voorwaarden zijn één (1) maand na bekendmaking van toepassing op bestaande en nieuwe overeenkomsten, voor zover deze betrekking hebben op prestaties die plaatsvinden na de datum van inwerkingtreding van de wijziging.
3. De gewijzigde algemene voorwaarden hebben geen terugwerkende kracht.
4. Indien een wijziging leidt tot een wezenlijke wijziging van de rechten of verplichtingen van Opdrachtgever, is Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de gewijzigde algemene voorwaarden in werking treden.

Artikel 28 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op alle rechtsverhoudingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever mochten ontstaan, worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland.

Artikel 29 Slotbepaling

1. Deze algemene voorwaarden zijn vastgesteld op 28 januari 2021 en zijn voor het laatst gewijzigd op 6 oktober 2025.
2. Indien één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om de nietige of vernietigde bepaling te vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de oorspronkelijke bepaling.