

Inleiding

Ik geniet ervan als websites goed werken en lekker lopen. Zodat je ervan op aan kunt. Ook onze samenwerking wil ik prettig laten verlopen. Heldere voorwaarden helpen hierbij, want daardoor weten we wat we van elkaar kunnen verwachten. Hieronder lees je mijn algemene voorwaarden. Heb je er vragen over? Stel ze mij gerust via roelinde@solidwp.nl.

1. Wie is wie?

Als je in deze algemene voorwaarden 'jij', 'je' of 'jou(w)' leest, bedoel ik jou als opdrachtgever.

Lees je 'ik', 'mij' of 'mijn', dan bedoel ik SolidWP, gevestigd aan de Blokkenweg 25, 6717 AA te Ede en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer KVK 09174673.

2. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle opdrachten – ook vervolgoopdrachten – die ik voor je doe. Ook gelden ze voor alle overeenkomsten die ik met je sluit en alle offertes die ik uitbreng. Als je akkoord geeft op mijn offerte of een opdracht of dienst van me afneemt, dan ga je ermee akkoord dat deze voorwaarden hierop van toepassing zijn.

Is een bepaald onderdeel van deze algemene voorwaarden niet meer geldig? Bijvoorbeeld doordat de wet is veranderd? Dan blijft de rest van de voorwaarden wel geldig. We overleggen dan samen over een nieuwe afspraak en zoeken hiervoor aansluiting bij het doel en de strekking van deze algemene voorwaarden.

2.1 Samenwerking

Ik werk regelmatig samen met collega's en andere professionals. Deze samenwerkingen kies ik met grote zorg. Wanneer ik voor jou werk, kan het dus zijn dat anderen (delen van) het werk uitvoeren. De inhoud van deze voorwaarden geldt ook voor deze samenwerkingen.

3. Wanneer hebben we een overeenkomst?

Er is sprake van een overeenkomst als je een schriftelijk akkoord geeft op mijn offerte Dit kun je doen door:

- de offerte te ondertekenen en terug te sturen;
- een bevestiging te sturen per e-mail; of
- het aanmeldformulier voor de betreffende dienst in te vullen.

Heb je mij dit schriftelijke akkoord niet gegeven, maar werk je al wel mee aan de uitvoering van de opdracht? Bijvoorbeeld door het sturen van gevraagde informatie? Of doe je al een aanbetaling? Dan geef je daarmee jouw akkoord en is de overeenkomst hierdoor tot stand gekomen.

4. Wat is inbegrepen in de prijs en wanneer is er sprake van meerwerk?

In mijn offerte beschrijf ik welke werkzaamheden ik voor je doe en welke prijs ik daarvoor reken. Als ik een website of online leeromgeving voor je bouw, is deze prijs indicatief. Mijn indicatie is zo nauwkeurig mogelijk, maar de uiteindelijke prijs kan hoger of lager uitvallen. Als ik hierover niets gemeld heb in mijn offerte, is de genoemde prijs exclusief reiskosten en reistijd, en exclusief btw.

De vermelde prijs en de planning zijn gebaseerd op de informatie die je hebt gegeven in de offertefase. Wil je je wensen daarna aanpassen, dan moeten we de opdracht mogelijk ook aanpassen. In dat geval overleggen we over een nieuwe prijs en planning. Na jouw akkoord daarop ga ik voor je aan de slag.

4.1 Onderhouds- en hostingpakketten

Als je bij mij een onderhoudscontract of hosting afneemt, dan voer ik mijn werkzaamheden voor je uit op basis van een abonnement. Hiervoor bied ik pakketten aan. Per pakket geef ik aan welke diensten ik voor je uitvoer en welk bedrag ik hiervoor in rekening breng. Wil je dat ik meer voor je doe? Dan voer ik die extra diensten uit op basis van mijn uurtarief.

Per hostingpakket geldt een bepaalde hoeveelheid schijfruimte. Overschrijd je deze schijfruimte? Dan kun je een groter pakket bij mij afnemen. Je kunt de extra ruimte niet compenseren met eerder afgenomen schijfruimte.

4.2 Prijswijzigingen

Het kan zijn dat ik de prijzen van een pakket tussentijds wijzig. Bijvoorbeeld als ik andere diensten opneem in het pakket of als ik de prijzen wil corrigeren voor de inflatie. Als ik mijn prijzen wijzig, dan stuur ik je 3 maanden voor ingang van de prijswijziging een bericht. De prijswijziging gaat dan in bij de eerste facturatie na deze 3 maanden. Als je het niet eens bent met de wijziging, dan kun je de overeenkomst opzeggen.

5. Wat kan je wel en niet van mij verwachten?

Ik zal mij inspannen om van de opdracht een succes te maken. Ik stel hoge eisen aan mijn werkzaamheden, maar ik kan nooit een vaststaand resultaat beloven. Dit resultaat hangt bijvoorbeeld

ook af van omstandigheden waar ik geen invloed op heb, zoals de werking van plugins en de informatie die jij aanlevert.

5.1 Domeinnaam vastleggen

Als ik een nieuwe website voor je bouw, moet ik je domeinnaam vastleggen in het register van domeinnamen. Wanneer je dit nog niet zelf hebt gedaan, geef je mij een machtiging om dat in jouw naam te doen.

5.2 Werking van je website

Ik ontwikkel je website op zo'n manier dat deze goed werkt op de gangbare devices, zoals desktop, iPad, iPhone, tablet en smartphone. Uiteraard test ik of dat zo is.

Ook zorg ik ervoor dat je website goed functioneert in de gangbare, recente browsers. Daartoe test ik de site in de huidige browsersversies en in maximaal 2 versies terug van alle grote desktopbrowsers. Kleine verschillen tussen de weergaven in browsers kunnen er altijd zijn. Om te bepalen of die verschillen van belang zijn, kijken we naar de impact ervan. Behaal je door dit verschil de doelstelling van je website in een bepaalde browser niet of minder goed? Dan los ik het op. Heeft het verschil geen of weinig impact op het beoogde resultaat, dan laten we het zo.

Het kan zijn dat je website – vanwege je doelgroep – goed moet werken in oudere browsers. In dat geval heb ik extra tijd nodig voor het ontwerpen, ontwikkelen en testen van de site. Deze werkzaamheden en de nodige tijd neem ik dan expliciet in de offerte op.

5.3 Planning

Als ik een planning met je afspreek, is die indicatief. Voor het behalen van die planning ben ik namelijk ook afhankelijk van jouw medewerking. Bijvoorbeeld voor het krijgen van informatie, of voor het krijgen van jouw feedback op het ontwerp of de werking van de website. Als ik de planning niet dreig te halen, dan overleg ik met je over een nieuwe planning.

5.4 Privacywetgeving

Tenzij we dit anders hebben afgesproken, zit in de prijs geen professioneel advies inbegrepen over hoe je kunt voldoen aan de privacywetgeving en welke specifieke beveiligingsmaatregelen je hiervoor op je website moet nemen. Ook ben je zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de juridische documenten voor je website en diensten, zoals een privacyverklaring, samenwerkingsovereenkomst en algemene voorwaarden.

Welke beveiligingsmaatregelen er nodig zijn om de persoonsgegevens van jouw websitebezoekers te beschermen, hangt af van welk soort persoonsgegevens er op jouw site worden opgeslagen. Voor juridisch advies hierover kan ik je doorverwijzen naar een specialist. Daarna kan ik de basisbeveiliging van je website in orde maken op basis van een onderhoudsabonnement. Is er meer nodig dan een basisbeveiliging, dan breng ik deze werkzaamheden extra in rekening. Dit doe ik altijd na overleg met jou.

6. Werkt je website altijd zonder problemen?

Bij een onderhoudsabonnement zorg ik dat je website 24/7 in de gaten wordt gehouden. Daarnaast voer ik onder andere updates van WordPress, thema's en plugins voor je uit.

Ik ben hiervoor afhankelijk van de technische ontwikkelingen van de genoemde software. De plugins komen soms met elkaar in conflict en er blijkt wel eens een beveiligingslek in een plugin, thema of WordPress te zitten. Deze problemen pak ik zo snel mogelijk aan, zodat je bezoekers hier zo min mogelijk hinder van ondervinden. Ik ben echter niet verantwoordelijk voor deze problemen en ik ben er dan ook niet aansprakelijk voor als jouw website hierdoor niet meer, of anders werkt. Als blijkt dat een plugin compleet vervangen moet worden, kan ik dat doen op basis van mijn uurtarief. Dat doe ik altijd na overleg met jou.

6.1 Hosting

Als je hosting bij mij afneemt, dan doe ik mijn uiterste best om ervoor te zorgen dat je website altijd online blijft. Het kan zijn dat je website een keer tijdelijk offline is door een storing of onderhoud aan de server. Dit onderhoud wordt doorgaans 's nachts uitgevoerd.

Ik spreek geen specifiek percentage met je af van de tijd dat je website online moet zijn (*uptime-garantie*). Je kunt erop vertrouwen dat ik hiervoor zorg op basis van mijn beste kunnen (*best effort*).

6.2 Storingen melden

Voor het melden van een storing buiten kantoor tijden vraag ik je gebruik te maken van de app waarmee ik werk. Ik zal de storing dan zo spoedig mogelijk oppakken, maar het kan zijn dat ik pas tijdens kantooruren reageer.

7. Hoe kun je om support vragen? En wat kun je dan verwachten?

Heb je een supportvraag voor jouw website? Dan ontvang ik die bij voorkeur via e-mail, en niet via WhatsApp, social media of telefonisch. Ik kan je vraag dan in alle rust bekijken en beantwoorden. Geef in je mail duidelijk aan wat je vraag is en hoe dringend deze is.

Ik doe mijn best om jouw vraag zo spoedig mogelijk te beantwoorden en je de benodigde ondersteuning te leveren. Ik hanteer geen specifieke reactietermijn. Wel kun je erop rekenen dat mijn ondersteuning deskundig, professioneel en naar beste kunnen (*best effort*) is.

Ik lever de ondersteuning alleen tijdens kantoor tijden: maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17:00 uur. Dit is alleen anders als we dit expliciet zijn overeengekomen.

Als je niet op de juiste manier jouw supportvragen stelt, kan het zijn dat ik je vraag niet, of later in behandeling neem dan je van mij gewend bent.

8. Wat verwacht ik van jou? En waar moet je op letten als je me materialen stuurt?

Als ik je om informatie vraag of ondersteuning van je nodig heb voor het uitvoeren van mijn werkzaamheden, dan vraag ik je deze informatie of ondersteuning zo spoedig mogelijk te geven. Doe je dit niet, dan kan dit invloed hebben op de planning.

8.1 Teksten, foto's en andere materialen

Lever je mij materialen aan, zoals teksten of afbeeldingen? Dan moet je ervoor zorgen dat je hiervoor de rechten bezit. Bijvoorbeeld door het aanleveren van rechtenvrije foto's of door een licentievergoeding te betalen aan degene die de rechten over de materialen heeft. Heb je dit niet gedaan en word ik hierdoor aangesproken? Dan vrijwaar je mij voor de schade.

Het is niet toegestaan om op jouw website materialen of teksten te publiceren die onrechtmatig zijn tegenover anderen. Dit is bijvoorbeeld het geval als:

- de publicatie hiervan in strijd is met het intellectueel eigendom van een ander;
- je met die publicatie de privacy van een ander schendt; of
- de materialen of teksten illegaal zijn of op een andere manier in strijd zijn met de wet.

Ook mag je geen spam via jouw website of e-mails versturen.

Als je het bovenstaande toch doet, dan heb ik het recht om jouw website tijdelijk of permanent offline te halen. Dit kondig ik altijd eerst aan (*notice and takedown*). Alleen als de onrechtmatigheid zo ernstig is dat een snelle actie noodzakelijk is, kan ik je website ook zonder aankondiging offline halen.

9. Hoe ga ik om met jouw informatie?

Alle informatie die ik van je krijg, behandel ik vertrouwelijk. Dit geldt niet:

- als ik jouw toestemming heb om deze informatie te delen;

- als ik volgens de wet verplicht ben om deze informatie te delen;
- als de informatie al publiekelijk bekend is.

Hoe ik met je privacy omga, lees je in mijn privacyverklaring.

10. Welke regels gelden er voor het opzeggen van de overeenkomst?

Je kan de opdracht op elk moment opzeggen. Je moet dan wel de uren betalen die ik tot aan het moment van opzeggen heb gemaakt. Ook moet je plugins en andere software betalen die ik specifiek voor jouw project heb aangeschaft. Dit geldt ook als je de website die ik voor je gebouwd heb nog niet zelfstandig kunt gebruiken en als deze nog niet af is.

Onderhoudsabonnementen sluit je af voor minimaal 6 maanden. Daarna kun je het per factuurperiode opzeggen. Doe je dit niet op tijd, dan wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd.

Hosting en domeinregistraties sluit je voor een jaar af. Wil je deze opzeggen, dan kan dat uiterlijk tot een maand voor de ingang van de nieuwe periode. Doe je dit niet op tijd? Dan wordt de overeenkomst stilzwijgend met nog een jaar verlengd.

Als je tijdens het de abonnementsperiode wilt stoppen, dan kan dit altijd. Maar je ontvangt dan geen restitutie van het betaalde abonnementsgeld van die periode.

Heb je de hosting en/of domeinregistratie van je website opgezegd? Zorg dan dat je jouw domeinnamen en website op tijd verhuist. Doe je dit te laat, dan kunnen je domeinnamen vervallen. Als dat gebeurt, ben ik hier niet aansprakelijk voor.

11. Wat verwacht ik van je als de opdracht klaar is?

Als ik klaar ben met je website of opdracht, dan stuur ik je een bericht. Ik ontvang graag binnen 2 weken een reactie daarop. Ben je niet tevreden? Dan hoor ik dat ook graag binnen die 2 weken. Hoor ik niets van je, dan ga ik ervan uit dat je tevreden bent en geldt de opdracht als opgeleverd.

Ben je niet tevreden, omschrijf dan duidelijk waarom dat zo is en geef me een termijn om te reageren of zaken te herstellen. Ik zal dan de punten herstellen die binnen de opdracht vallen. Vraag je iets van mij dat geen onderdeel was van de overeengekomen werkzaamheden? Dan wordt dit een nieuwe opdracht. Ik stuur je dan een offerte en ga aan de slag als je hierop akkoord hebt gegeven.

11.1 Factuur

Nadat je akkoord bent gegaan met de offerte ontvang je een factuur voor de eerste 50% van de ontwikkelingskosten en voor de eventuele kosten voor de aanschaf van projectspecifieke software. Als de opdracht klaar is, stuur ik je mijn factuur voor de tweede 50%. Voor al mijn facturen geldt, dat je die moet betalen binnen de termijn die erop staat. Als je te laat betaalt, kan ik de wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen. Ook heb ik dan het recht om de overeenkomst te ontbinden of je website offline te halen totdat je betaald hebt. Dit zal ik altijd eerst bij je aankondigen met een ingebrekestelling.

12. Hoe gaan we om met geschillen?

Ik vind het belangrijk om geschillen te voorkomen. Geef het daarom op tijd aan als je ontevreden bent over mijn werkzaamheden. Of als je vindt dat iets niet lekker loopt. Dan kunnen we samen naar een oplossing zoeken en hoeft het niet tot een geschil te komen.

Krijgen we toch een geschil? Dan leggen we dat voor aan de rechtbank in het arrondissement Gelderland, met de vraag om ons te helpen met het oplossen ervan.

12.1 Aansprakelijkheid

Wil je mij voor schade aansprakelijk stellen? Stuur mij dan een brief of e-mail (een ingebrekestelling). Geef daarin met voldoende voorbeelden en redenen aan waarvoor je mij precies aansprakelijk stelt. En geef me een redelijke termijn om op de brief te reageren en een oplossing te zoeken.

Als ik inderdaad aansprakelijk ben voor de schade, dan is deze aansprakelijkheid per gebeurtenis beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de opdracht. Als ik verzekerd ben, dan is de aansprakelijkheid altijd beperkt tot het bedrag dat mijn verzekeraar uitkeert.

Heb je bij mij een onderhoudscontract afgesloten of hosting afgenomen? Dan is mijn aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat je betaald hebt in het jaar waarin de gebeurtenis die de schade heeft veroorzaakt, heeft plaatsgevonden.

Ik ben niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, reputatieschade, of schade door bedrijfsstagnatie.

Bovenstaande beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als ik de schade heb veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.

13. Wanneer en hoe kan ik deze algemene voorwaarden wijzigen?

Het kan voorkomen dat ik deze algemene voorwaarden tussentijds moet wijzigen. Bijvoorbeeld omdat ik

een andere dienst ga aanbieden, of omdat er andere afspraken nodig zijn. Als ik de voorwaarden wil wijzigen, dan laat ik je dit altijd 1 maand voor de wijzigingsdatum weten. Ben je het niet met de wijzigingen eens, dan kun je de overeenkomst opzeggen. Blijf je na de wijzigingsdatum gebruikmaken van mijn diensten, dan gelden de nieuwe voorwaarden.

Tot slot

Als je na het lezen van deze algemene voorwaarden nog vragen hebt, stel ze dan gerust via roelinde@SolidWP.nl.

Ik ga graag voor je aan de slag, zodat ook jij kunt genieten van een website zonder zorgen.