

# Algemene voorwaarden Else Webconsultancy

Else Webconsultancy – <http://www.elseonline.nl/> - levert IT diensten. Haar hoofdactiviteiten, hierna te noemen "Diensten", bestaan uit:

1. *De ontwikkeling van websites en webapplicaties*  
= het in opdracht bouwen van een website of online applicatie
2. *CMS diensten*  
= het onder licentie aanbieden van online administratiesoftware en ondersteuning zodat de opdrachtgever zijn website zelf kan bijwerken
3. *Webhosting*  
= het aanbieden van online schijfruimte en dataverkeer nodig om websites en/of webapplicaties en emailboxen te laten functioneren
4. *Domeinnamen*  
= de werkzaamheden om de domeinnaam bij registratie of na verhuizing onder te brengen bij de domeinleverancier, met daarbij de benodigde instellingen om websites, emailboxen en eventuele gekoppelde systemen te laten functioneren
5. *Zoekmachine optimalisatie en reclame*  
= de organisatie en verbetering van de vindbaarheid van websites voor zoekmachines (zoals o.a. Google) en het voeren van promotionele activiteiten namens opdrachtgever

## 1. Toepasselijkheid

1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en daaruit voortvloeiende overeenkomsten tussen Else Webconsultancy, gevestigd in de Johan Beenstraat 21, 6708SM Wageningen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 09145558, hierna te noemen ("Else"), en haar contractpartijen ("Opdrachtgever").

1.2. Deze voorwaarden zijn leidend en sluiten de toepassing van voorwaarden uitgaande van de Opdrachtgever uit, mits anders overeengekomen.

1.3. Indien enige bepaling uit deze voorwaarden nietig blijkt, blijven de overige bepalingen onveranderd geldig.

1.4. Deze voorwaarden dienen te worden gelezen in samenhang met de online Notice and Takedown Procedure van Else.

1.5. Else heeft het recht haar algemene voorwaarden jaarlijks te wijzigen. In geval van wijziging zal Opdrachtgever de gewijzigde voorwaarden per mail ontvangen. Bij verlenging van een dienst is de laatste versie van de algemene voorwaarden automatisch aanvaard, tenzij Opdrachtgever schriftelijk bezwaar heeft gemaakt.

1.6. Deze voorwaarden zijn opgesteld naar Nederlands recht en in geval van een geschil is een Rechtbank in Nederland bevoegd om het geschil definitief te beslechten.

## 2. Offerte, aanbod en aanvaarding

2.1. In haar offerte geeft Else aan welke Diensten zij aanbiedt en welk bedrag daarvoor verschuldigd is. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.

2.2. Een offerte is geldig tot 15 dagen na verzending door Else. Else is niet verplicht een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien zij daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.

2.3. Opdrachtgever dient de offerte schriftelijk te aanvaarden. Indien Opdrachtgever dit nalaat, maar niettemin de indruk wekt met de offerte in te stemmen zodat Else werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Dienst vallen onderdeel uitmaken van een Dienst, dan wordt de offerte niettemin als aanvaard beschouwd.

2.4. Alle genoemde bedragen in offertes zijn exclusief BTW.

## 3. Algemene regels omtrent onze Diensten

3.1. Else zal de Diensten naar beste vermogen uitvoeren.

3.2. Opdrachtgever dient er zelf voor te zorgen dat alle geleverde gegevens voor de uitvoering van de Diensten volledig en juist zijn.

3.3. Else heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren en/of het gebruik daarvan te beperken, indien Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Else niet na komt en in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.

3.4. Ondersteuning wordt geleverd tijdens kantooruren op werkdagen.

3.5. Ondersteuning op hardware, software en overige dienstverlening wordt per uur berekend en de minimale afname is één (1) uur, tenzij anders is overeengekomen. Het uurtarief is te allen tijde te raadplegen op de website van Else.

3.6. Indien toegang tot een administratief account en/of een beheertool overeengekomen is zodat Opdrachtgever nader overeen te komen aspecten van de Dienst kan beheren, zal Else aan Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen dat dient tot strikt eigen gebruik van Opdrachtgever. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Else te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

3.7. Iedere actie die middels een administratief account of een account van een individuele gebruiker van Opdrachtgever plaatsvindt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden.

3.8. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst door te verkopen en/of door te verhuren, tenzij anders overeengekomen.

## 4. Ontwikkelen van werken

4.1. Indien Opdrachtgever aan Else bronmaterialen verstrekt, die zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle nodige licenties.

4.2. Ook heeft Else het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van werken. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde werken bij Opdrachtgever.

4.3. Else is gerechtigd een redelijke vermelding van makerschap in de werken op te nemen en een hyperlink naar een website van Else te voorzien, mits anders overeengekomen.

4.4. Alle wijzigingen in de overeengekomen Diensten worden als meerwerk gefactureerd. Dit geldt ook indien Else meer werk moet verrichten of onder bezwaarijker omstandigheden dan hij had kunnen voorzien ten tijde van de offerte. In dit geval zal Else dit tijdig aangeven. Indien Opdrachtgever niet akkoord is, heeft hij het recht het uit te voeren meerwerk af te wijzen. Het uurtarief is te allen tijde op de website van Else te vinden.

## 5. Oplevering en aanvaarding van werken

5.1. Opdrachtgever dient binnen 15 dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Bij gebrek aan reactie wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard. Indien een werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase over te gaan tot goed- of afkeuring van dat deel van het werk. Bij elke fase geldt dat bij gebrek aan tijdige reactie het opgeleverde geacht wordt te zijn aanvaard.

5.2. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Else het resultaat reviseren of gemotiveerd aangeven waarom de door Opdrachtgever opgegeven reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van 8 dagen om de revisie opnieuw af te keuren. In dat geval kan Else meerkosten rekenen voor alle volgende revisies.

5.3. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde.

## 6. Betalingsverplichting

6.1. Opdrachtgever heeft de verplichting facturen te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum.

6.2. Bij laattijdige betaling is Opdrachtgever Else automatisch een handelsrente van 10% per jaar verschuldigd evenals een forfaitaire schadevergoeding van € 25,00 voor de door de vertraging veroorzaakte administratieve kosten en tijdverlies.

6.3. Indien Else geen andere mogelijkheid restte dan de onbetaalde factuur gerechtelijk in te vorderen, is Opdrachtgever Else een bijkomende forfaitaire schadevergoeding van € 2.500,00 verschuldigd voor de door de vertraging veroorzaakte administratieve kosten en tijdverlies.

## 7. Beschikbaarheid en onderhoud van systemen

7.1. Indien een Dienst (mede) geleverd wordt via systemen en/of netwerken onder beheer van Else, zal Else zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van deze systemen en netwerken te realiseren en biedt hierover geen garanties.

7.2. Indien Opdrachtgever signaleert dat de Diensten niet of niet volledig beschikbaar zijn, zal Else binnen één werkdag de klacht onderzoeken.

7.3. Else zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Else is hierbij echter afhankelijk van haar leverancier(s). Else is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.

7.4. Else kan te allen tijde onderhoudswerkzaamheden of updates uitvoeren waardoor de Netwerkaansluiting mogelijk tijdelijk wordt aangetast en ten gevolge waarvan functionaliteiten kunnen veranderen. Else zal zich inspannen om dit zoveel mogelijk buiten kantooruren uit te voeren.

7.5. Else zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Diensten, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

7.6. Else zal regelmatig reservekopieën maken van door Opdrachtgever op systemen van Else opgeslagen gegevens, dit voor gegevensherstel bij continuïteitsproblemen. Als herstelmaatregel kan

Else een reservekopie terugplaatsen bij Opdrachtgever. Else kan echter geen garantie geven over gegevens die recenter zijn en die mogelijk niettemin verloren gegaan zijn.

## 8. Regels specifiek aan de Dienst "Webhosting"

8.1. Indien een Dienst strekt tot een e-maildienst (waaronder de nieuwsbriefmodule uit de CMS dienst) kan Else geen garanties geven voor een correcte verzending en/of ontvangst van e-mails met eventuele afhandeling door spamfilters en kan hiervoor op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld.

8.2. Bij een hostingpakket is standaard inbegrepen 5 POP3-emailboxen, 1 GB schijfruimte en 5GB dataverkeer per maand.

8.3. Bij overschrijding van de standaard hoeveelheid opslagruimte / dataverkeer kan Else de volgende extra kosten in rekening brengen:

- € 1,00/maand per extra emailbox
- € 5,00/maand per extra GB schijfruimte
- € 0,50/maand per extra GB dataverkeer

8.4. Bij gebrek aan tijdige betaling van de extra opslagruimte / dataverkeer is Else gerechtigd verder gebruik van de betreffende Dienst te beperken of te blokkeren en bestaat er geen aansprakelijkheid voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens.

8.5. Indien Opdrachtgever nalaat een factuur van Else tijdig te betalen, heeft Else het recht om haar hostingdiensten op te schorten. Opdrachtgever zal dan geen toegang meer hebben tot website + e-mail.

8.6. Alle gebruikers van onze diensten dienen zich ten alle tijde te onthouden van het opslaan en/of (doen) verspreiden van inhoud in strijd met bepalingen van Nederlands recht, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen inhoud die;

- o smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend is,
- o erotisch of pornografisch is,
- o inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen auteursrechten, merkrechten en portretrecht,
- o een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden oplevert, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie,
- o hyperlinks, torrents of vergelijkbare informatie bevat waarvan Opdrachtgever weet of moet weten dat die verwijst naar materiaal dat inbreuk maakt op rechten van derden,
- o ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat, of
- o overige gebruikers hindert of schade kan toebrengen (zoals o.a. erg arbeidsintensieve processen, virussen, spam of spyware)

8.7. De procedure die Else hanteert in het geval van schadelijke, smadelijke of onrechtmatige inhoud staat beschreven op de site van Else en is te allen tijde online te raadplegen.

8.8. In het geval van een klacht over de door Opdrachtgever aangeboden informatie is Else gerechtigd om zulke inhoud in eerste instantie te blokkeren of te verwijderen en ook, indien nodig, om de persoons/contactgegevens van Opdrachtgever te bezorgen aan de melder, zonder dat Opdrachtgever ten aanzien van Else een recht op schadevergoeding kan laten gelden.

## 9. Regels specifiek aan de Dienst "Domeinnamen"

9.1. Else vervult bij de aanvraag of verhuizing van een domeinnaam slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat de uitvoer ook wordt gehonoreerd. Domeinnamen worden door de domeinleverancier geregistreerd en daar ondergebracht. Else zal enkel zorg dragen voor doorfacturatie en het technisch beheer van de domeinnaam.

9.2. De Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam.

9.3. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

9.4. Else is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Else.

9.5. Bij technische configuraties (DNS) van domeinnamen (noodzakelijk bij verhuizingen) zal Else zich inspannen om de beschikbaarheid van alle gekoppelde systemen (o.a. website, email) zo min mogelijk te beperken.

9.6. Else heeft het recht de domeinnaam op te zeggen bij haar leverancier, ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen, wanneer Opdrachtgever nalaat tijdig te betalen, zonder dat Opdrachtgever ten aanzien van Else een recht op schadevergoeding kan laten gelden.

## 10. Regels specifiek aan de Dienst "Zoekmachine-optimalisatie en reclame"

10.1. Indien een Dienst (mede) het verbeteren van de vindbaarheid van Opdrachtgever's website en/of diensten in zoekresultaten bij zoekmachines omvat, machtigt Opdrachtgever Else automatisch om in Opdrachtgever's naam accounts aan te maken bij zoekmachines en vergelijkbare openbaar toegankelijke diensten.

10.2. Opdrachtgever aanvaardt uitdrukkelijk dat zoekresultaten en vindbaarheid van de website en/of diensten volledig bepaald wordt door de beheerders van de betreffende zoekmachines. Else zal zich inspannen om de positie en zoekresultaten ten gunste van Opdrachtgever te beïnvloeden maar kan geen enkele garantie geven omtrent het te bereiken resultaat.

10.3. In geval van reclame-campagnes (zoals de Google AdWords-dienst), aanvaardt Opdrachtgever uitdrukkelijk dat deze dienst volledig wordt bepaald door de beheerders. Else zal zich inspannen om de reclame-campagnes te optimaliseren (o.a. op vertoningen in combinatie met ingestelde bedragen, zoekwoorden en gekoppelde website-pagina's) maar kan geen enkele garantie geven omtrent functionaliteit en het te bereiken resultaat. De kosten van de reclame-campagne(s) worden door de betreffende zoekmachine(s) direct aan Opdrachtgever gefactureerd.

## 11. Rechten van intellectuele eigendom

11.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van een Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken berusten uitsluitend bij Else of diens toeleveranciers, behoudens die rechten waarvan schriftelijk is overeengekomen dat zij worden overgedragen aan Opdrachtgever en tegen welke prijs.

11.2. Opdrachtgever verkrijgt een niet overdraagbaar gebruiksrecht op de programmatuur.

11.3. Bij iedere schending van het auteursrecht van Else is opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare en boete van € 10.000,00 verschuldigd aan Else, onverminderd het recht van Else om andere rechtsmaatregelen te mogen treffen om de inbreuk te doen beëindigen.

## 12. Geheimhouding

Else behoudt te allen tijde het recht de door de uitvoering van de overeenkomst toegenomen kennis ten behoeve van andere opdrachtgevers te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever beschikbaar komt voor derden. Vertrouwelijk is elke informatie waarvan de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de inhoud kwetsbaar of kostbaar is.

## 13. Aansprakelijkheid

13.1. Else is slechts aansprakelijk jegens Opdrachtgever voor directe schade ten gevolge van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uitsluitend voor directe schade, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie (vervangende schadevergoeding). Voorwaarde is wel dat Opdrachtgever Else schriftelijk in gebreke stelt met een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming en met opgave van een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming.

13.2. De aansprakelijkheid van Else jegens Opdrachtgever uit hoofde van art. 13.1, uit hoofde van onrechtmatige daad of ten gevolge van ontbinding (al dan niet gerechtelijk), is per gebeurtenis (waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot het jaarlijks bedrag dat Else aan Opdrachtgever heeft gefactureerd met een maximum van € 3.500,00 exclusief B.T.W. tenzij en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Else.

13.3. Iedere aansprakelijkheid van Else voor indirecte schade of enige andere vorm van aanvullende schadevergoeding in welke vorm zoals onder andere maar niet uitsluitend schade wegens gederfde omzet of winst, vertragingsschade en schade wegens verlies van gegevens is uitdrukkelijk uitgesloten.

13.4. Opdrachtgever vrijwaart Else voor alle aanspraken van derden (o.a. klanten van Opdrachtgever).

13.5. In geval van een situatie die is ontstaan onafhankelijk van de wil van Else en waarover Else geen enkele controle uitoefent (=overmacht) – waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoring of bedrijfsstoornis – zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort. Indien de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, zal de overeenkomst worden beëindigd. Else is de Opdrachtgever in geen geval enige vergoeding verschuldigd.

13.6. In geval Opdrachtgever informatie niet heeft aangeleverd die van belang kon zijn voor het uitvoeren van een Dienst, maakt dat voor Else overmacht uit en kan Else niet aansprakelijk worden gesteld voor schade ontstaan ten gevolge van de gebrekkige informatie.

13.7. Iedere aansprakelijkheid van Else voor verlies van data op de systemen van Else is uitdrukkelijk uitgesloten.

13.8. Een tijdelijke buitengebruikstelling ten gevolge van onderhoudswerkzaamheden en/of updates kan nooit aanleiding geven tot schadevergoeding.

## 14. Duur en opzegging

Deze overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van één jaar en wordt na afloop automatisch hernieuwd voor de duur van één jaar, tenzij de Opdrachtgever de overeenkomst uiterlijk één maand voor einde (dus na 11 maanden) schriftelijk opzegt.