

Algemene voorwaarden RVD Webdesign

Voor zakelijke opdrachtgevers · versie van 22 oktober 2026 · rvd-webdesign.nl/algemene-voorwaarden/

Algemene voorwaarden RVD Webdesign voor zakelijke opdrachtgevers. Versie van 22 oktober 2026.

Deze voorwaarden gelden voor offertes die RVD Webdesign uitbrengt en overeenkomsten die zij sluit vanaf de datum waarop deze versie is gepubliceerd. Voor overeenkomsten die eerder zijn gesloten, blijft de versie van toepassing die bij het sluiten gold, tenzij partijen Schriftelijk anders afspreken (zie ook artikel 27).

RVD Webdesign (eenmanszaak)

Populierendreef 968 B Unit 1, 2272 HW Voorburg

KvK 87054329 · btw-identificatienummer NL004351413B39

E-mail: info@rvd-webdesign.nl · Website: rvd-webdesign.nl

Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden hebben de volgende begrippen, met een hoofdletter geschreven, de betekenis die hieronder staat.

1.1 RVD Webdesign: de eenmanszaak RVD Webdesign, gevestigd aan de Populierendreef 968 B Unit 1, 2272 HW Voorburg, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 87054329, met btw-identificatienummer NL004351413B39.

1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, of de rechtspersoon, die met RVD Webdesign een Overeenkomst sluit of wil sluiten.

1.3 Overeenkomst: de afspraak tussen RVD Webdesign en Opdrachtgever over Werkzaamheden. Die bestaat uit de aanvaarde Offerte, de bijbehorende Pakketomschrijving, Schriftelijk overeengekomen aanvullingen en wijzigingen, en deze voorwaarden.

1.4 Offerte: het Schriftelijke aanbod van RVD Webdesign waarin de Werkzaamheden, de omvang, de prijs, het facturatieschema, de geldigheidsduur en, waar van toepassing, de Planning zijn beschreven.

1.5 Pakket en Pakketomschrijving: een Pakket is een standaardomschrijving van Werkzaamheden met een vaste prijs of een vanafprijs, zoals de websitepakketten, de webshoppakketten en de Onderhoudspakketten. De Pakketomschrijving beschrijft de inhoud van een Pakket zoals die gold op de datum van de Offerte.

1.6 Projectopdracht: een Overeenkomst voor het ontwerpen, ontwikkelen of inrichten van een website, webshop of Webapplicatie.

1.7 Doorlopende dienst: een Overeenkomst voor onbepaalde of bepaalde tijd met periodieke Werkzaamheden, zoals Onderhoud en online marketing.

1.8 Werkzaamheden: alle diensten en leveringen die RVD Webdesign op grond van de Overeenkomst verricht.

1.9 Meerwerk: Werkzaamheden die buiten de aanvaarde Offerte en de Pakketomschrijving vallen.

1.10 Planning: de in de Offerte of later Schriftelijk overeengekomen tijdsindeling van de Werkzaamheden.

1.11 Oplevering: het moment waarop RVD Webdesign het resultaat van een Projectopdracht, of een overeengekomen onderdeel daarvan, ter beoordeling aan Opdrachtgever beschikbaar stelt.

1.12 Acceptatie: de aanvaarding van het opgeleverde resultaat volgens artikel 8.

1.13 Gebrek: een aantoonbare afwijking van het opgeleverde resultaat van wat in de Overeenkomst is afgesproken.

1.14 Livegang: het moment waarop de website, webshop of Webapplicatie daadwerkelijk publiek toegankelijk wordt gemaakt in de productieomgeving.

1.15 Webapplicatie: maatwerksoftware die via een browser wordt gebruikt, zoals een portaal, een dashboard of een intern systeem.

- 1.16 **Onderhoud en Onderhoudspakket:** de betaalde Doorlopende dienst van RVD Webdesign voor het technisch beheer van een website of webshop, onder een van de Onderhoudspakketten Basis, Plus of Premium.
- 1.17 **Technische nazorg:** de kosteloze, tijdelijke en beperkte technische zorg na Livegang volgens artikel 13.
- 1.18 **Dienst van derden:** een dienst, product, licentie of abonnement van een ander dan RVD Webdesign. Voorbeelden zijn hosting bij een externe hostingprovider, domeinregistratie, een CMS of webshopplatform, een betaalprovider, een advertentieplatform, een API, een plug-in of andere externe software.
- 1.19 **Hostingomgeving:** de server- en hostingvoorziening waarin de website, webshop of Webapplicatie draait, bij RVD Hosting of bij een externe hostingprovider.
- 1.20 **Maatwerk:** het ontwerp en de programmatuur die RVD Webdesign specifiek voor Opdrachtgever maakt in het kader van de Overeenkomst. Bestaande componenten en Diensten van derden vallen er niet onder.
- 1.21 **Bestaande componenten:** programmatuur, bibliotheken, sjablonen, ontwerpsystemen, werkwijzen en kennis die RVD Webdesign al had of algemeen gebruikt, ook als ze tijdens de Werkzaamheden zijn verbeterd.
- 1.22 **Aangeleverde inhoud:** teksten, beelden, logo's, productgegevens en andere inhoud die Opdrachtgever, of een derde namens Opdrachtgever, aanlevert.
- 1.23 **Klantgegevens:** gegevens die Opdrachtgever met de website, webshop of Webapplicatie verzamelt, opslaat of laat verwerken. Daaronder vallen persoonsgegevens, bestellingen en klantaccounts.
- 1.24 **Schriftelijk:** per brief of per e-mail, of via een ander elektronisch kanaal waarover partijen dat uitdrukkelijk hebben afgesproken, zoals een akkoord in een digitale projectomgeving of een elektronische handtekening.
- 1.25 **Werkdag:** maandag tot en met vrijdag, behalve officiële Nederlandse feestdagen.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere Offerte van RVD Webdesign en op iedere Overeenkomst tussen RVD Webdesign en Opdrachtgever.

2.2 RVD Webdesign werkt uitsluitend voor zakelijke opdrachtgevers.

- Opdrachtgever verklaart bij het aanvaarden van de Offerte dat hij handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Hij vermeldt daarbij zijn KvK-nummer of een vergelijkbaar registratienummer.
- RVD Webdesign sluit onder deze voorwaarden geen overeenkomsten met consumenten.
- Komt toch een overeenkomst met een consument tot stand, dan gaan de dwingende regels van het consumentenrecht voor op deze voorwaarden.

2.3 RVD Webdesign stelt deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Opdrachtgever ter hand, als bijlage bij de Offerte. Komt de Overeenkomst langs elektronische weg tot stand, dan stelt RVD Webdesign de voorwaarden elektronisch beschikbaar, op een manier waarop Opdrachtgever ze kan opslaan en later raadplegen.

2.4 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als partijen die Schriftelijk zijn overeengekomen. Ze gelden alleen voor de Overeenkomst waarvoor ze zijn gemaakt.

2.5 RVD Webdesign wijst de toepasselijkheid van inkoopvoorwaarden en andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

2.6 Bij strijdigheid tussen de onderdelen van de Overeenkomst geldt deze rangorde. Een eerder genoemd onderdeel gaat voor:

- a. Schriftelijke aanvullende afspraken en Schriftelijk aanvaard Meerwerk, voor zover ze een onderdeel uitdrukkelijk wijzigen;
- b. de aanvaarde Offerte;
- c. de Pakketomschrijving waarnaar de Offerte verwijst;
- d. een verwerkersovereenkomst, voor wat betreft de verwerking van persoonsgegevens;
- e. deze voorwaarden.

2.7 Is een bepaling uit deze voorwaarden nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen spreken dan een vervangende bepaling af die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming

3.1 Prijzen en Pakketomschrijvingen op de website van RVD Webdesign geven een algemeen beeld van het aanbod. Ze zijn een uitnodiging om een aanvraag te doen en geen aanbod in juridische zin.

3.2 Iedere Overeenkomst begint met een Offerte. In de Offerte staan in ieder geval:

- de Werkzaamheden en de omvang daarvan;
- het gekozen Pakket, als dat van toepassing is;
- de vaste prijs;
- het facturatieschema;
- de geldigheidsduur;
- waar van toepassing, de Planning.

Verwijst de Offerte naar een Pakket, dan voegt RVD Webdesign de Pakketomschrijving bij de Offerte of neemt zij die erin op.

3.3 Een Offerte is vrijblijvend en geldig gedurende de termijn die erin staat. Noemt de Offerte geen termijn, dan is zij geldig tot 30 dagen na de datum van de Offerte.

3.4 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever de Offerte binnen de geldigheidsduur Schriftelijk aanvaardt. Een mondelinge aanvaarding bindt RVD Webdesign pas nadat Opdrachtgever die Schriftelijk heeft bevestigd.

3.5 Een latere wijziging van een Pakketomschrijving op de website heeft geen gevolgen voor een al gesloten Overeenkomst.

Artikel 4. Prijzen en btw

4.1 Alle prijzen van RVD Webdesign zijn in euro's en exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

4.2 Voor de Werkzaamheden die in de aanvaarde Offerte en de Pakketomschrijving zijn opgenomen, geldt de overeengekomen vaste prijs. Bij een vanafprijs legt de Offerte de vaste prijs vast.

4.3 RVD Webdesign verhoogt de prijs van een aanvaarde Offerte niet eenzijdig. Extra Werkzaamheden worden alleen in rekening gebracht als Meerwerk volgens artikel 5.

4.4 Kosten van Diensten van derden zijn niet in de prijs van RVD Webdesign inbegrepen, tenzij de Offerte dat uitdrukkelijk vermeldt. Voorbeelden zijn hosting, domeinregistratie, licenties, abonnementen, transactiekosten van betaalproviders en advertentiebudgetten. RVD Webdesign maakt deze kosten waar mogelijk vooraf inzichtelijk.

4.5 Voor online marketing en Webapplicaties legt de Offerte de vergoeding vast.

4.6 RVD Webdesign kan de maandprijs van een lopend Onderhoudspakket hooguit eenmaal per kalenderjaar aanpassen. Zij kondigt een aanpassing ten minste 30 dagen vooraf Schriftelijk aan. Opdrachtgever kan het Onderhoud opzeggen tegen de datum waarop de aanpassing ingaat.

Artikel 5. Meerwerk

5.1 Wenst Opdrachtgever Werkzaamheden die buiten de aanvaarde Offerte en de Pakketomschrijving vallen, dan bespreekt RVD Webdesign dat vooraf met Opdrachtgever. Hetzelfde geldt als tijdens de uitvoering blijkt dat zulke Werkzaamheden nodig zijn.

5.2 RVD Webdesign beschrijft vooraf:

- welke aanvullende Werkzaamheden het betreft;
- welke kosten daaraan verbonden zijn;
- welke gevolgen ze hebben voor de Planning.

5.3 RVD Webdesign voert Meerwerk pas uit nadat Opdrachtgever daarmee Schriftelijk heeft ingestemd. Dat kan bijvoorbeeld door een aanvullende offerte of een meerwerkbevestiging per e-mail te aanvaarden. Een mondeling akkoord geldt pas nadat Opdrachtgever het Schriftelijk heeft bevestigd.

5.4 Aanvaard Meerwerk wordt afzonderlijk gefactureerd, volgens de aanvullende offerte of meerwerkbevestiging.

5.5 Opdrachtgever is geen vergoeding verschuldigd voor Werkzaamheden buiten de Overeenkomst waarmee hij niet vooraf volgens artikel 5.3 heeft ingestemd.

Artikel 6. Medewerking van Opdrachtgever

6.1 Opdrachtgever zorgt ervoor dat RVD Webdesign tijdig beschikt over alles wat voor de Werkzaamheden nodig is: informatie, Aangeleverde inhoud, feedback, beslissingen en toegang. Dat gebeurt in de vorm en op de momenten die in de Offerte of de Planning zijn afgesproken.

6.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de Aangeleverde inhoud. Hij garandeert dat hij gerechtigd is die te gebruiken en door RVD Webdesign te laten gebruiken. Opdrachtgever vrijwaart RVD Webdesign voor aanspraken van derden die stellen dat Aangeleverde inhoud inbreuk maakt op hun rechten.

6.3 Opdrachtgever sluit zelf de overeenkomsten met de Diensten van derden die voor de Werkzaamheden nodig zijn, zoals hosting (tenzij Opdrachtgever die via RVD Hosting afneemt), domeinregistratie en een betaalprovider, tenzij de Offerte anders bepaalt. Hij geeft RVD Webdesign de toegang die daarvoor nodig is.

6.4 Opdrachtgever beveiligd zijn eigen accounts en wachtwoorden. Hij meldt wijzigingen in toegang die de Werkzaamheden raken zo snel mogelijk aan RVD Webdesign.

6.5 Komt Opdrachtgever een verplichting uit dit artikel niet of niet tijdig na, dan verschuift de Planning.

- RVD Webdesign informeert Opdrachtgever daarover en stemt een nieuwe Planning af.
- Aanvullende Werkzaamheden die daardoor nodig zijn, vallen onder artikel 5.
- Ligt een Projectopdracht door oorzaken aan de kant van Opdrachtgever langer dan 60 dagen stil, dan mag RVD Webdesign de verrichte Werkzaamheden factureren naar rato van de overeengekomen prijs. Partijen stemmen dan af of en wanneer het project wordt hervat.

Artikel 7. Uitvoering en Planning

7.1 RVD Webdesign voert de Werkzaamheden uit naar beste inzicht en vermogen en met de zorg van een goed opdrachtnemer.

7.2 Er gelden geen standaard opleveringstermijnen. De Planning wordt per project afgestemd op de omvang, de gewenste functionaliteiten en de benodigde input, en vastgelegd in de Offerte.

7.3 Termijnen in de Planning zijn streeftermijnen, tenzij partijen een termijn uitdrukkelijk en Schriftelijk als fatale termijn zijn overeengekomen. Dreigt een termijn te worden overschreden, dan meldt RVD Webdesign dat zo snel mogelijk en stemmen partijen een aangepaste Planning af.

7.4 RVD Webdesign mag onderdelen van de Werkzaamheden laten uitvoeren door derden die zij inschakelt. RVD Webdesign blijft tegenover Opdrachtgever verantwoordelijk voor die Werkzaamheden.

Artikel 8. Oplevering, Acceptatie en Livegang

8.1 Vóór de Oplevering test RVD Webdesign de overeengekomen functionaliteit, de gebruiksvriendelijkheid en de technische kwaliteit.

8.2 Opdrachtgever beoordeelt het opgeleverde resultaat binnen 10 Werkdagen na de Oplevering. Hij meldt Gebreken binnen die termijn Schriftelijk en zo concreet mogelijk.

8.3 RVD Webdesign herstelt gemelde Gebreken zonder extra kosten binnen een redelijke termijn. Daarna stelt zij het herstelde resultaat opnieuw ter beoordeling beschikbaar. Artikel 8.2 geldt dan alleen voor het herstelde onderdeel.

8.4 Het opgeleverde resultaat is geaccepteerd op het eerste van deze momenten:

- a. Opdrachtgever keurt het resultaat Schriftelijk goed;

- b. de Livegang vindt plaats op verzoek of met instemming van Opdrachtgever;
- c. de termijn van artikel 8.2 verstrijkt zonder dat Opdrachtgever Gebreken heeft gemeld.

Kleine Gebreken die het gebruik niet wezenlijk belemmeren, staan Acceptatie niet in de weg. RVD Webdesign herstelt die volgens artikel 8.6.

8.5 De Livegang vindt plaats volgens de gemaakte afspraken, nadat Opdrachtgever daarmee heeft ingestemd. RVD Webdesign bevestigt de datum van de Livegang op die dag per e-mail aan Opdrachtgever. Die datum geldt als begin van de Technische nazorg van artikel 13.

8.6 RVD Webdesign herstelt Gebreken die na de Acceptatie worden ontdekt zonder extra kosten, als Opdrachtgever ze binnen een redelijke termijn na ontdekking Schriftelijk meldt.

8.7 Wensen die geen Gebrek zijn, zoals nieuwe functionaliteiten of andere inhoud dan overeengekomen, vallen onder artikel 9.

8.8 De rechten die Opdrachtgever op grond van de wet heeft bij een tekortkoming blijven bestaan, voor zover deze voorwaarden daarvan niet geldig afwijken. De Technische nazorg van artikel 13 beperkt die rechten niet.

Artikel 9. Feedback en wijzigingen tijdens het project

9.1 RVD Webdesign bespreekt feedback en gewenste aanpassingen tijdens het project persoonlijk met Opdrachtgever. Er geldt geen vast aantal revisierondes en geen onbeperkt aantal wijzigingen.

9.2 Aanpassingen binnen de overeengekomen Werkzaamheden vallen onder de vaste prijs. Wensen die daarbuiten vallen, zijn Meerwerk volgens artikel 5.

9.3 Een wijziging van de Overeenkomst geldt alleen als partijen die Schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 10. Techniek, hosting en Diensten van derden

10.1 RVD Webdesign kiest in overleg met Opdrachtgever de technologie die bij het project past. Zij let daarbij op de benodigde functionaliteiten, het beheer, het budget en de technische eisen. Een Pakket is niet gebonden aan een bepaald CMS of platform.

10.2 Hosting is een afzonderlijke dienst en is niet inbegrepen in een Pakket, tenzij de Offerte dat uitdrukkelijk vermeldt. Opdrachtgever kan hosting afnemen bij RVD Webdesign onder het label RVD Hosting, op basis van een afzonderlijke hostingovereenkomst waarin de prijs, de omvang en de afspraken van die dienst worden vastgelegd, of bij een externe hostingprovider naar keuze, waarmee Opdrachtgever zelf een overeenkomst sluit. RVD Webdesign krijgt de toegang die voor de Werkzaamheden nodig is.

10.3 Op Diensten van derden zijn de voorwaarden van die derden van toepassing. De beschikbaarheid, de prijzen en wijzigingen van een Dienst van derden vallen onder de afspraken tussen Opdrachtgever en de betreffende leverancier.

10.4 RVD Webdesign is verantwoordelijk voor de Werkzaamheden die zij zelf in of met een Dienst van derden uitvoert, zoals de inrichting en configuratie die in de Overeenkomst zijn opgenomen. Zij is niet verantwoordelijk voor storingen, wijzigingen of beëindiging van een Dienst van derden die buiten haar invloed liggen.

10.5 Maakt een wijziging van een Dienst van derden aanpassingen nodig, dan bespreekt RVD Webdesign dat met Opdrachtgever. Valt de aanpassing niet onder het Onderhoud, de Technische nazorg of de Overeenkomst, dan geldt artikel 5.

Artikel 11. Websites en webshops

11.1 De inhoud van een website- of webshoppakket volgt uit de Pakketomschrijving en de Offerte.

11.2 Het aantal producten in een webshoppakket is het aantal producten dat RVD Webdesign vóór de Oplevering invoert. Het is geen technische limiet van de webshop. Extra productinvoer door RVD Webdesign is Meerwerk.

11.3 Het aantal pagina's in een Pakket is het aantal pagina's dat RVD Webdesign ontwerpt en bouwt. Bij webshops tellen product- en categoriepagina's, de winkelwagen, het afrekenproces en andere standaardonderdelen niet mee als informatieve pagina.

11.4 Een SEO-basis en een analytics-koppeling zijn technische inrichting.

- RVD Webdesign richt een analytics-koppeling alleen in als Opdrachtgever dat wenst en de privacy-instellingen het toelaten.
- Doorlopende zoekmachineoptimalisatie en advertentiebeheer zijn niet inbegrepen, tenzij de Offerte dat vermeldt.
- RVD Webdesign garandeert geen posities in zoekmachines, bezoekersaantallen, conversies of omzet.

11.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud en de rechtmatigheid van zijn website of webshop en van zijn verkoop, tenzij RVD Webdesign daarvoor in de Offerte uitdrukkelijk een taak op zich neemt. Daaronder vallen:

- zijn eigen leverings- en verkoopvoorwaarden;
- de wettelijke informatie voor zijn klanten;
- zijn prijzen en btw;
- zijn privacyverklaring en zijn cookiebeleid.

11.6 Optionele uitbreidingen zijn alleen inbegrepen als de Offerte dat vermeldt. Voorbeelden zijn meertaligheid, meerdere valuta, marketing automation en externe koppelingen.

Artikel 12. Webapplicaties en maatwerksoftware

12.1 Een kennismakingsgesprek over een Webapplicatie is vrijblijvend. Het verplicht geen van beide partijen tot het sluiten van een Overeenkomst.

12.2 In een voorbereidende fase (discovery) werken partijen de doelen, de gebruikers en de functionaliteiten uit.

- RVD Webdesign voert een discoveryfase alleen uit als partijen die afzonderlijk zijn overeengekomen.
- De Offerte voor die fase vermeldt wat zij oplevert en wat zij kost.
- Een discoveryfase is niet kosteloos, tenzij de Offerte dat uitdrukkelijk vermeldt.

12.3 Na de discoveryfase ontvangt Opdrachtgever een Offerte met een vaste prijs voor de afgesproken ontwikkelscope. Spreken partijen af zonder discoveryfase te werken, dan volgt die Offerte direct. Functionaliteiten buiten die scope zijn Meerwerk.

12.4 Onderhoud, beheer en doorontwikkeling van een Webapplicatie vallen niet onder de Onderhoudspakketten voor websites en webshops. Daarvoor sluiten partijen een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 13. Technische nazorg

13.1 Bij het websitepakket Compleet en het webshoppakket Premium Shop ontvangt Opdrachtgever drie maanden kosteloze Technische nazorg. Bij andere Pakketten geldt geen Technische nazorg, tenzij de Offerte die uitdrukkelijk vermeldt.

13.2 De Technische nazorg begint op de datum van de Livegang (artikel 8.5) en eindigt automatisch na drie maanden.

- Zij wordt niet automatisch verlengd en niet automatisch omgezet in een betaald Onderhoudspakket.
- Er worden geen kosten voor in rekening gebracht.
- Voortzetting is alleen mogelijk via een nieuwe Overeenkomst, na een nieuwe afspraak en akkoord.

13.3 De Technische nazorg omvat:

- a. controleren of de website of webshop technisch goed blijft functioneren;
- b. noodzakelijke beveiligings- en software-updates, waar van toepassing en binnen de systemen die RVD Webdesign beheert;
- c. back-ups, wanneer de Hostingomgeving en de verleende toegang dat mogelijk maken;
- d. technische controles gedurende de nazorgperiode.

13.4 Niet inbegrepen zijn onder meer:

- nieuwe pagina's, teksten, functionaliteiten of koppelingen;
- aanvullend ontwerpwerk;

- onbeperkte wijzigingen;
- de wijzigingsuren uit de Onderhoudspakketten;
- gegarandeerde reactietijden.

Zulke Werkzaamheden zijn Meerwerk.

13.5 De Technische nazorg staat los van de rechten van Opdrachtgever bij Gebreken (artikel 8). Zij staat ook los van de overeenkomst van Opdrachtgever met zijn hostingprovider. Na afloop van de Technische nazorg blijft de website of webshop online volgens de eigen hostingafspraken van Opdrachtgever.

Artikel 14. Onderhoud

14.1 Onderhoud is een afzonderlijke Doorlopende dienst. De Onderhoudspakketten zijn Basis, Plus en Premium, tegen de maandprijs exclusief btw die bij het sluiten van de Overeenkomst geldt.

14.2 Elk Onderhoudspakket omvat dagelijkse back-ups volgens artikel 15 en 24/7 automatische monitoring volgens artikel 16.

- De overige inhoud van een Onderhoudspakket volgt uit de Offerte en uit de Pakketomschrijving die gold bij het sluiten van de Overeenkomst.
- Werkzaamheden met een vaste frequentie zijn alleen inbegrepen als de Pakketomschrijving of de Offerte die frequentie uitdrukkelijk noemt.

14.3 Plus bevat 1 uur en Premium 3 uur aanpassingen per kalendermaand, binnen de maandprijs. Basis bevat geen wijzigingsuren. RVD Webdesign registreert de bestede tijd per kwartier. Werkzaamheden boven de inbegrepen uren zijn Meerwerk.

14.4 Ongebruikte wijzigingsuren vervallen aan het einde van de kalendermaand. Ze worden niet meegenomen naar een volgende maand, niet uitbetaald en niet verrekend.

14.5 Bereikbaarheid en ondersteuning worden afgestemd op de gemaakte afspraken. Onderhoud omvat geen gegarandeerde reactie- of hersteltijden. Het omvat ook geen telefonische ondersteuning op alle dagen en tijden, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

14.6 Onderhoud begint op de datum die in de Offerte staat en geldt voor onbepaalde tijd.

- Er is geen jaarcontract en geen minimale contractduur.
- Elke partij kan het Onderhoud Schriftelijk opzeggen. Een e-mail volstaat.
- De opzegging gaat in aan het einde van de kalendermaand waarin de andere partij haar ontvangt.

14.7 Bij het einde van het Onderhoud:

- stopt RVD Webdesign de monitoring en de back-ups die zij verzorgde;
- geeft RVD Webdesign de toegang die zij in beheer had terug, of trekt zij die in;
- handelt RVD Webdesign de back-ups af volgens artikel 15.6.

Artikel 15. Back-ups

15.1 Bij de Onderhoudspakketten verzorgt RVD Webdesign dagelijkse back-ups met een bewaartermijn van 30 dagen. Zij beheert deze back-ups via de Hostingomgeving.

15.2 De Hostingomgeving moet de benodigde back-upmogelijkheden bieden, en RVD Webdesign moet over voldoende toegang beschikken. Ondersteunt een Hostingomgeving dit niet, dan stemmen partijen vóór de start van het Onderhoud een passende oplossing af. Kosten van een Dienst van derden die daarvoor nodig zijn, worden vooraf besproken.

15.3 Een automatisch gemaakte back-up is nog geen test van het terugzetten daarvan. Een periodieke hersteltest is alleen inbegrepen als de Pakketomschrijving of de Offerte die uitdrukkelijk noemt.

15.4 Op verzoek van Opdrachtgever zet RVD Webdesign een back-up terug, binnen de mogelijkheden van de Hostingomgeving.

- Bij Plus en Premium valt het terugzetten binnen de inbegrepen wijzigingsuren.
- Daarbuiten, en bij Basis, is het Meerwerk.
- Is het terugzetten nodig door een tekortkoming van RVD Webdesign, dan gebeurt het zonder kosten.

15.5 RVD Webdesign garandeert geen hersteltijd en geen volledig herstel van gegevens. Een back-up geeft de toestand weer op het moment waarop die is gemaakt. Opdrachtgever bewaart zelf kopieën van gegevens die voor hem van wezenlijk belang zijn, waaronder gegevens die buiten de website of webshop worden beheerd.

15.6 Na het einde van het Onderhoud geldt het volgende:

- Back-ups die in een Hostingomgeving bij een externe hostingprovider staan, blijven onder de zeggenschap van Opdrachtgever.
- Back-ups die RVD Webdesign in een eigen opslag bewaart, draagt zij eenmalig aan Opdrachtgever over, als Opdrachtgever daar vóór het einde van het Onderhoud om vraagt.
- Daarna verwijdt RVD Webdesign die back-ups binnen 30 dagen.

Artikel 16. Monitoring

16.1 Bij de Onderhoudspakketten Basis, Plus en Premium voert RVD Webdesign 24/7 automatische monitoring uit op de bereikbaarheid, de beveiliging en de prestaties van de website of webshop.

16.2 Het monitoringsysteem signaleert mogelijke problemen. RVD Webdesign beoordeelt die en volgt ze op volgens de gemaakte onderhoudsafspraken.

16.3 Automatische monitoring is:

- geen garantie op beschikbaarheid;
- geen voortdurende menselijke bewaking;
- geen telefonische ondersteuning op alle dagen en tijden.

Er geldt geen gegarandeerde reactie- of hersteltijd. RVD Webdesign garandeert niet dat ieder probleem direct wordt gesignaleerd of opgelost.

Artikel 17. Online marketing

17.1 Online marketing wordt geleverd op basis van een Offerte. De Offerte bepaalt de Werkzaamheden, de vergoeding, de looptijd, de opzegging en de rapportage.

17.2 Bepaalt de Offerte geen looptijd of opzegging, dan geldt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd. Elke partij kan haar dan Schriftelijk opzeggen tegen het einde van de kalendermaand waarin de opzegging is ontvangen.

17.3 Advertentie- en analyseaccounts worden waar mogelijk op naam van Opdrachtgever aangemaakt of gebruikt.

- RVD Webdesign krijgt de beheerrechten die voor de Werkzaamheden nodig zijn.
- Opdrachtgever houdt de zeggenschap over zijn accounts en de gegevens daarin.
- Moet een account om technische redenen op naam van RVD Webdesign staan, dan draagt RVD Webdesign het beheer daarvan bij het einde van de Overeenkomst over aan Opdrachtgever, voor zover het platform dat toelaat.

17.4 Bij het einde van de Overeenkomst trekt RVD Webdesign haar eigen beheerrechten in, of laat zij Opdrachtgever die intrekken. De accounts, campagnes en meetgegevens blijven bij Opdrachtgever.

17.5 Advertentiebudgetten betaalt Opdrachtgever rechtstreeks aan het advertentieplatform. Ze staan los van de vergoeding van RVD Webdesign.

17.6 Opdrachtgever keurt advertenties en andere publicaties vooraf goed, tenzij partijen anders afspreken. Hij blijft verantwoordelijk voor de juistheid van de informatie die hij daarvoor aanlevert.

17.7 Online marketing is een inspanningsverplichting. RVD Webdesign garandeert geen posities in zoekmachines, bezoekersaantallen, conversies, omzet of ander resultaat.

Artikel 18. Intellectueel eigendom en licenties

18.1 **Aangeleverde inhoud.** Aangeleverde inhoud blijft van Opdrachtgever of diens licentiegevers. Opdrachtgever geeft RVD Webdesign het recht die te gebruiken voor zover dat voor de Werkzaamheden nodig is.

18.2 **Domeinnamen.** Domeinnamen worden op naam van Opdrachtgever geregistreerd. Heeft RVD Webdesign op verzoek van Opdrachtgever een domeinnaam op eigen naam geregistreerd, dan draagt zij die op verzoek aan Opdrachtgever over, nadat de daarvoor verschuldigde kosten zijn betaald.

18.3 **Maatwerk.** De intellectuele-eigendomsrechten op het Maatwerk berusten bij RVD Webdesign totdat Opdrachtgever alle bedragen heeft betaald die hij voor de betreffende Werkzaamheden verschuldigd is. Daarna draagt RVD Webdesign die rechten aan Opdrachtgever over. Partijen leggen de overdracht vast in een daartoe bestemde akte die beide partijen ondertekenen. RVD Webdesign werkt daaraan op eerste verzoek mee.

18.4 **Gebruik vóór de overdracht.** Vanaf de Livegang tot de overdracht heeft Opdrachtgever een niet-exclusief recht om het Maatwerk te gebruiken voor het doel van de Overeenkomst. Dat recht vervalt als Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen voor die Werkzaamheden niet nakomt binnen een redelijke termijn na een Schriftelijke ingebrekestelling.

18.5 **Broncode.** Na de overdracht levert RVD Webdesign op verzoek de broncode van het Maatwerk in een gangbaar formaat aan Opdrachtgever. Werkzaamheden die daarvoor nodig zijn en buiten de Overeenkomst vallen, zijn Meerwerk.

18.6 **Bestaande componenten.** Bestaande componenten blijven van RVD Webdesign. Opdrachtgever krijgt een niet-exclusief en eeuwigdurend recht om de Bestaande componenten die in het opgeleverde resultaat zijn verwerkt te gebruiken, te wijzigen en door derden te laten wijzigen. Dat recht geldt uitsluitend voor het gebruik als onderdeel van dat resultaat. Het gaat mee over als Opdrachtgever het resultaat aan een derde overdraagt.

18.7 **Open source en Diensten van derden.** Open-sourcesoftware, CMS'en, webshopplatforms, thema's, plug-ins, lettertypen, beelden van derden en andere externe software vallen onder de licentievoorwaarden van de rechthebbende. Ze worden niet aan Opdrachtgever overgedragen. Licenties en abonnementen die op naam van Opdrachtgever moeten staan, neemt hij zelf af of laat hij via de Offerte regelen.

18.8 **Platforms.** Bij een platform zoals een gehoste webshopdienst hangt de werking af van het abonnement en de voorwaarden van het platform. Overdracht van Maatwerk geeft geen recht op de platformsoftware zelf.

18.9 **Externe API's en integraties.** Voor koppelingen met externe diensten gelden de voorwaarden van die diensten. Accounts, API-sleutels en abonnementen staan waar mogelijk op naam van Opdrachtgever. De koppelcode die RVD Webdesign specifiek voor Opdrachtgever schrijft, is Maatwerk.

18.10 **Klantgegevens.** Klantgegevens zijn van Opdrachtgever. RVD Webdesign gebruikt ze alleen voor de uitvoering van de Overeenkomst.

18.11 **Datatoegang en export.**

- RVD Webdesign werkt mee aan het exporteren van Klantgegevens in een gangbaar formaat, binnen de mogelijkheden van het gebruikte systeem.
- Na het einde van de Overeenkomst doet zij dat als Opdrachtgever daar binnen 30 dagen na het einde om vraagt.
- Export- of migratiewerkzaamheden die niet in de Overeenkomst zijn opgenomen, zijn Meerwerk.

18.12 **Persoonlijkheidsrechten.** Voor zover de wet dat toestaat, verzet RVD Webdesign zich na de overdracht niet tegen redelijke wijzigingen van het Maatwerk door of in opdracht van Opdrachtgever.

Artikel 19. Portfolio en publicatie

19.1 RVD Webdesign gebruikt het resultaat, de naam of het logo van Opdrachtgever, beelden en citaten alleen in haar portfolio, op haar website of in andere publicaties als Opdrachtgever daarvoor uitdrukkelijk en Schriftelijk toestemming heeft gegeven.

19.2 Opdrachtgever kan een gegeven toestemming Schriftelijk intrekken. RVD Webdesign verwijdt het materiaal dan binnen een redelijke termijn uit de publicaties die zij zelf beheert. Publicaties die al verspreid zijn, hoeft zij niet

terug te halen.

Artikel 20. Persoonsgegevens en beveiliging

20.1 Soms verwerkt RVD Webdesign bij de uitvoering persoonsgegevens in opdracht van Opdrachtgever, bijvoorbeeld bij Onderhoud, back-ups of het beheer van een webshop of Webapplicatie.

- In dat geval is Opdrachtgever in de regel de verwerkingsverantwoordelijke en RVD Webdesign de verwerker.
- Partijen sluiten dan een verwerkersovereenkomst die voldoet aan artikel 28 van de Algemene verordening gegevensbescherming.
- RVD Webdesign stelt daarvoor een standaard beschikbaar.

20.2 Bepaalt RVD Webdesign zelf het doel en de middelen van een verwerking, zoals voor haar eigen klantadministratie, dan is zij daarvoor zelf verwerkingsverantwoordelijke. Haar privacyverklaring beschrijft die verwerkingen.

20.3 RVD Webdesign neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens en toegang die zij beheert te beveiligen, in verhouding tot de aard van de Werkzaamheden.

20.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een rechtmatige verwerking van persoonsgegevens met zijn website, webshop of Webapplicatie, tenzij RVD Webdesign daarvoor in de Offerte uitdrukkelijk een taak op zich neemt. Daaronder vallen zijn privacyverklaring, zijn cookiebeleid en de toestemmingen die daarvoor nodig zijn.

Artikel 21. Geheimhouding

21.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie die zij van elkaar ontvangen geheim. Zij gebruiken die alleen voor de uitvoering van de Overeenkomst. Informatie is vertrouwelijk als dat is meegedeeld, of als dat redelijkerwijs uit de aard van de informatie volgt.

21.2 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:

- die al openbaar is;
- die een partij rechtmatig van een derde heeft verkregen;
- die een partij op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak moet verstrekken.

21.3 De geheimhoudingsplicht blijft gelden na het einde van de Overeenkomst.

Artikel 22. Facturatie en betaling

22.1 RVD Webdesign factureert een Projectopdracht volgens het facturatieschema in de Offerte. Noemt de Offerte geen schema, dan factureert zij 50 procent bij de aanvaarding van de Offerte en 50 procent bij de Oplevering, vóór de Livegang.

22.2 Onderhoud wordt per kalendermaand vooraf gefactureerd. Meerwerk wordt afzonderlijk gefactureerd, volgens de aanvullende offerte of meerwerkbevestiging. Online marketing wordt gefactureerd volgens de Offerte.

22.3 Opdrachtgever betaalt binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij op de factuur of in de Offerte een andere termijn staat.

22.4 Betaalt Opdrachtgever niet binnen de betaaltermijn, dan is hij vanaf de dag na het einde van die termijn de wettelijke handelsrente verschuldigd volgens artikel 6:119a van het Burgerlijk Wetboek. Een ingebrekestelling is daarvoor niet nodig.

22.5 Bij betalingsverzuim is Opdrachtgever daarnaast een vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd volgens artikel 6:96 van het Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Daarbij geldt het wettelijke minimumbedrag voor handelsovereenkomsten.

22.6 Is Opdrachtgever in verzuim, dan mag RVD Webdesign de uitvoering van de Werkzaamheden opschorten totdat de betaling is ontvangen. Zij kondigt dat Schriftelijk aan, met een redelijke termijn. Bij Onderhoud vermeldt de aankondiging welke Werkzaamheden worden opgeschort.

22.7 Opdrachtgever meldt bezwaar tegen een factuur Schriftelijk en gemotiveerd. Het bezwaar schort de betalingsverplichting niet op voor het deel van de factuur dat niet wordt betwist.

Artikel 23. Aansprakelijkheid

23.1 RVD Webdesign is aansprakelijk voor directe schade die Opdrachtgever lijdt doordat RVD Webdesign toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst.

23.2 De aansprakelijkheid van RVD Webdesign is per gebeurtenis beperkt. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt daarbij als één gebeurtenis.

- **Projectopdracht:** de beperking is het bedrag exclusief btw dat Opdrachtgever voor de betreffende Projectopdracht heeft betaald of moet betalen.
- **Doorlopende dienst:** de beperking is de vergoeding exclusief btw over de 12 maanden vóór de gebeurtenis.

23.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- redelijke kosten om de prestatie van RVD Webdesign alsnog aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
- redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen;
- redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken.

23.4 RVD Webdesign is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade en schade door bedrijfsstagnatie.

23.5 RVD Webdesign is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

- a. een storing, wijziging of beëindiging van een Dienst van derden, voor zover die buiten de invloed van RVD Webdesign ligt;
- b. onjuiste of onvolledige informatie of Aangeleverde inhoud van Opdrachtgever;
- c. wijzigingen die Opdrachtgever, of een derde die hij inschakelt, zonder overleg met RVD Webdesign aanbrengt.

23.6 Bij verlies of beschadiging van gegevens is de aansprakelijkheid van RVD Webdesign, binnen de grenzen van dit artikel, beperkt tot de redelijke kosten van het terugzetten van de meest recente back-up die RVD Webdesign onder de Overeenkomst moest verzorgen.

23.7 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van RVD Webdesign of haar leidinggevendenden. Ze gelden ook niet voor zover de wet een beperking niet toestaat.

23.8 Opdrachtgever meldt schade zo snel mogelijk nadat hij die heeft ontdekt Schriftelijk aan RVD Webdesign. Een vordering tot schadevergoeding vervalt 12 maanden nadat Opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken.

Artikel 24. Overmacht

24.1 Een partij is niet gehouden tot nakoming als zij daartoe verhinderd is door een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is, en die niet krachtens wet, rechtshandeling of verkeersopvattingen voor haar rekening komt.

24.2 Onder overmacht valt onder meer:

- brand, natuurrampen en oorlog;
- pandemieën met overheidsmaatregelen;
- grootschalige storingen in het internet of de energievoorziening;
- storingen bij Diensten van derden die de betrokken partij niet heeft kunnen voorzien of voorkomen.

24.3 Geen overmacht zijn:

- gewone bedrijfs- en leveranciersrisico's die RVD Webdesign redelijkerwijs kon voorzien of opvangen;
- ziekte, als vervanging redelijkerwijs mogelijk is;
- tekortkomingen van derden die RVD Webdesign zelf voor de uitvoering inschakelt.

24.4 Duurt de overmacht langer dan 30 dagen, dan mag elke partij de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden voor het deel dat door de overmacht niet kan worden uitgevoerd. Al verrichte Werkzaamheden worden naar rato

afgerekend.

Artikel 25. Duur, opzegging en beëindiging

25.1 Een Projectopdracht eindigt na de Acceptatie, de Livegang als die is overeengekomen, en de volledige betaling.

25.2 Opdrachtgever kan een Projectopdracht tussentijds Schriftelijk opzeggen.

- Hij betaalt dan de Werkzaamheden die tot de opzegging zijn verricht, naar rato van de overeengekomen prijs.
- Hij betaalt ook de kosten van Diensten van derden die RVD Webdesign voor de opdracht al onherroepelijk is aangegaan.
- Verdere schadevergoeding is Opdrachtgever niet verschuldigd.
- RVD Webdesign kan een Projectopdracht alleen om gewichtige redenen tussentijds opzeggen.

25.3 Onderhoud eindigt volgens artikel 14.6, de Technische nazorg volgens artikel 13.2 en online marketing volgens artikel 17. Andere Doorlopende diensten eindigen volgens de looptijd en de opzegregeling in de Offerte.

25.4 Elke partij kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden als de andere partij toerekenbaar tekortschiet en de tekortkoming niet herstelt binnen een redelijke termijn na een Schriftelijke ingebrekestelling. Dat geldt niet als de tekortkoming de ontbinding, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, niet rechtvaardigt. Een ingebrekestelling is niet nodig als nakoming blijvend onmogelijk is.

25.5 Elke partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang Schriftelijk opzeggen als de andere partij failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of haar onderneming beëindigt.

25.6 Bij het einde van de Overeenkomst werkt RVD Webdesign mee aan een ordelijke overdracht van de toegang, bestanden en gegevens waarop Opdrachtgever recht heeft. Overdrachtswerkzaamheden die niet in de Overeenkomst zijn opgenomen, zijn Meerwerk.

25.7 Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na het einde van de Overeenkomst te blijven gelden, blijven gelden. Dat zijn onder meer de artikelen 18, 19, 21 en 23.

Artikel 26. Klachten

26.1 Opdrachtgever meldt klachten over de Werkzaamheden zo snel mogelijk, Schriftelijk en zo concreet mogelijk.

26.2 RVD Webdesign onderzoekt de klacht. Zij informeert Opdrachtgever binnen een redelijke termijn over haar bevindingen en de voorgestelde oplossing.

26.3 Een klacht schort de betalingsverplichting niet op voor het deel van de factuur dat niet in geschil is.

Artikel 27. Wijziging van deze voorwaarden

27.1 RVD Webdesign kan deze voorwaarden wijzigen. Een gewijzigde versie geldt voor Overeenkomsten die worden gesloten nadat de gewijzigde versie aan Opdrachtgever ter hand is gesteld.

27.2 Op een lopende Projectopdracht blijft de versie van toepassing die gold bij het sluiten van de Overeenkomst.

27.3 Voor een Doorlopende dienst kondigt RVD Webdesign een wijziging ten minste 30 dagen vooraf Schriftelijk aan, met de ingangsdatum en een samenvatting van de wijziging. Is de wijziging in het nadeel van Opdrachtgever, dan kan Opdrachtgever de Doorlopende dienst kosteloos opzeggen tegen de ingangsdatum.

Artikel 28. Toepasselijk recht en geschillen

28.1 Op iedere Overeenkomst en op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

28.2 Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.

28.3 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Den Haag, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

28.4 Opdrachtgever kan rechten uit de Overeenkomst alleen met voorafgaande Schriftelijke toestemming van RVD Webdesign aan een derde overdragen.

28.5 Deze voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands. Bij een vertaling is de Nederlandse tekst bepalend.