

Algemene voorwaarden

Doeltreffend Online



doeltreffend
ONLINE

Algemene voorwaarden Doeltreffend Online (Versie maart 2019)

Inhoud

Module A - Algemeen

1. Definities.....	3
2. Toepasselijkheid en rangorde	4
3. Offertes en totstandkoming overeenkomst.....	4
4. Uitvoering van de overeenkomst	5
5. Intellectuele eigendomsrechten	5
6. Aansprakelijkheid	6
7. Overmacht	7
8. Geheimhouding.....	7
9. Prijzen	8
10. Betalingsvoorwaarden.....	8
11. Duur van de overeenkomst	9
12. Wijziging van de overeenkomst	9
13. Overige bepalingen	10

Module B - Webdesign & softwareontwikkeling

1. Ontwikkelen van werken.....	11
2. Tests en testomgeving.....	11
3. Oplevering en acceptatie.....	12
4. Installatie	13
5. Garantie.....	13
6. Meerwerk	14

Module C - Consultancy & zoekmachine optimalisatie

1. Consultancy en projectbegeleiding	15
2. Zoekmachine optimalisatie	15
3. Advertenties	15

Module D - Hosting & domeinregistratie

1. Uitvoering van de dienst	17
2. Gedragsregels.....	17
3. Notice & takedown (Klachtenprocedure)	18
4. Opslag- en datalimieten	19
5. Software	19
6. Domeinregistratie.....	20
7. Storingen	21
8. Procedure na beëindiging	21

Module A – Algemeen

1. Definities

De termen in de Algemene Voorwaarden hebben de hierna volgende betekenis:

- 1.1. Algemene Voorwaarden:
de bepalingen uit het onderhavige document.
- 1.2. Dienst(en):
de dienst(en) die Doeltreffend Online ten behoeve van de opdrachtgever zal verrichten, mede verstaan maar niet beperkt tot:
 - a) webdesign en softwareontwikkeling:
dienst bestaande uit het ontwikkelen , configureren en/of aanpassen van werken zoals websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen.
 - b) consultancy en zoekmachine optimalisatie:
dienst bestaande uit het geven van advies met betrekking tot software, gebruik van software, het begeleiden van ICT-projecten of het adviseren in en/of uitvoeren van online marketing.
 - c) hostingdiensten en domeinnaamregistratie:
dienst bestaande uit opslag en/of doorgifte van door opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, virtuele servers en e-maildiensten of het bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam.
 - d) andere diensten zoals omschreven in de aanbieding van Doeltreffend Online.
- 1.3. Ingangsdatum:
de datum waarop de overeenkomst in werking treedt en waarop de levering van de dienst aanvangt.
- 1.4. Intellectuele eigendomsrechten:
alle rechten van eigendom en aanverwante rechten, waaronder begrepen maar niet beperkt tot auteursrechten, databankrechten, domeinnamen, handelsnaamrechten, merkrechten, modelrechten, naburige octrooirechten, alsmede rechten op knowhow.
- 1.5. Opdrachtgever:
de natuurlijke of rechtspersoon met wie Doeltreffend Online een overeenkomst heeft gesloten. Tevens wordt bedoeld degene die daarover in onderhanding treedt of is, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), of erfgenamen.
- 1.6. Overeenkomst:
iedere overeenkomst tussen Doeltreffend Online en opdrachtgever op grand waarvan Doeltreffend Online diensten levert aan opdrachtgever.
- 1.7. SLA:
de separaat afgesloten Service Level Agreement tussen Doeltreffend Online en opdrachtgever waarin de afspraken over het niveau, de kwaliteit en de wijze van probleemoplossing met betrekking tot de dienst is opgenomen.
- 1.8. Doeltreffend Online:
de eenmanszaak Doeltreffend Online, gevestigd te Drachten en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 74209086.

- 1.9. Website:
de website van Doeltreffend Online, bereikbaar via het domein www.doeltreffendonline.nl.
- 1.10. Werkdagen:
maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen en/of zoals vermeld op de website.
- 1.11. Werk(en):
alle zoals websites en (web)applicaties, software, concepten, ontwerpen, lay-outs, documentatie, adviezen, rapporten en andere voortbrengselen van de geest, alsmede voorbereidend materiaal daarvan en (al dan niet gecodeerde) bestanden of gegevensdragers waarop de Werken zich bevinden.
- 1.12. Werkuren:
op werkdagen tussen 08:30u en 12:30u en van 13:00 tot 17:00.

2. Toepasselijkheid en rangorde

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding van Doeltreffend Online ter zake van diensten en maken onderdeel uit van iedere overeenkomst.
- 2.2. De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module A
- 2.3. De definities als omschreven in artikel A.1 zijn op alle modules van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij elders in de overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden een betekenis wordt toegekend.
- 2.4. Bepalingen of voorwaarden gesteld door opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Doeltreffend Online alleen bindend indien en voor zover deze door Doeltreffend Online uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.5. In geval van strijdigheid van bepalingen in de overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde:
 - I. de overeenkomst;
 - II. de eventueel afgesloten Service Level Agreement;
 - III. de eventuele bijlagen bij de overeenkomst;
 - IV. deze Algemene Voorwaarden.

3. Offertes en totstandkoming overeenkomst

- 3.1. De overeenkomst komt tot stand door uitdrukkelijke aanvaarding van de aanbieding opdrachtgever. De aanbieding dient door opdrachtgever via de website digitaal te worden aanvaard of de aanbieding dient ondertekend en schriftelijk te worden geretourneerd.
- 3.2. Indien opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de aanbieding, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Doeltreffend Online werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de diensten vallen, dan wordt de aanbieding als aanvaard beschouwd. Dit geldt wanneer opdrachtgever Doeltreffend Online verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele aanbieding af te wachten.
- 3.3. Aanbiedingen van Doeltreffend Online zijn geldig voor de in de aanbieding aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de aanbieding geldig tot dertig (30) dagen na de datum waarop de aanbieding is uitgebracht.

- 3.4. Indien blijkt dat de tij de aanvraag of overeenkomst door opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren heeft Doeltreffend Online het recht de prijzen hier op aan te passen.
- 3.5. De overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding opdrachtgever wordt ontvangen door Doeltreffend Online ("de Ingangsdatum ") of vanaf het moment dat opdrachtgever Doeltreffend Online wekt met de aanbieding in te stemmen.

4. Uitvoering van de overeenkomst

- 4.1. Na de totstandkoming van de overeenkomst zal Doeltreffend Online deze naar beste kunnen en onder toepassing voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen, conform de aanbieding.
- 4.2. Door Doeltreffend Online opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking en dienen in geen geval als fatale termijnen.
- 4.3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Doeltreffend Online het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende onverwachte meerkosten zijn alleen voor rekening van opdrachtgever als dat vooraf schriftelijk overeengekomen is. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die in het kader van de overeenkomst verrichten.
- 4.4. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. n het bijzonder draagt opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Doeltreffend Online aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de dienst, tijdig aan Doeltreffend Online worden verstrekt.
- 4.5. Naast de gegevens als bedoeld in artikel A.4.4 is opdrachtgever gelouden actuele contactgegevens voor communicatie tussen Doeltreffend Online en opdrachtgever te verstrekken aan Doeltreffend Online. Opdrachtgever zal bij wijziging van deze contactgegevens Doeltreffend Online hier onverwijld van op de hoogte brengen.
- 4.6. Indien de gegevens als bedoeld in artikel A4.4 en A4.5 niet tijdig aan Doeltreffend Online worden verstrekt of indien opdrachtgever op andere wijze niet voldoet aan zijn verplichtingen, heeft Doeltreffend Online het om nakomingen van haar verplichtingen op te schorten zonder zelf gehouden te zijn tot het uitkeren van enige schadevergoeding.

5. Intellectuele eigendomsrechten

- 5.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op alle in het kader van de overeenkomst door Doeltreffend Online ontwikkelde of ter beschikking gestelde Werken berusten uitsluitend bij Doeltreffend Online of diens licentiegevers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.2. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Doeltreffend Online gebruikte open source software en/of andere werken, liggen bij de ontwikkelaar van die of een andere rechthebbende. Dergelijke rechten kunnen in geen enkel geval worden overgedragen aan opdrachtgever. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor naleving van de open source software licenties en vrijwaart Doeltreffend Online van aanspraken van derden omtrent de naleving van deze licenties. Voor zover mogelijk zal Doeltreffend Online inzicht geven in de gebruikte open source software en de bijbehorende licentievoorwaarden.
- 5.3. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze algemene voorwaarden, de overeenkomst of anderszins schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal opdrachtgever deze werken niet verveelvoudigen of openbaar maken. Voornoemde

lijdt uitzondering indien onmiskenbaar per abuis is nagelaten aan opdrachtgever zo'n recht op uitdrukkelijke wijze te verstrekken. Afgifte van broncode en/of bronbestanden van werken is echter te allen tijde alleen verplicht indien expliciet en schriftelijk overeengekomen.

- 5.4. Tenzij indien en voor zover schriftelijk anders is overeengekomen, is het opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent intellectuele eigendomsrechten uit deze werken te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de werken.
- 5.5. Het is Doeltreffend Online toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens werken. Indien Doeltreffend Online door middel van technische bescherming deze Werken heeft beveiligd, is het opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken, behalve indien en voor zover de wet dwingend het tegendeel bepaald.

6. Aansprakelijkheid

- 6.1. De aansprakelijkheid van Doeltreffend Online voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming de nakoming van de overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten.
- 6.2. Voor zover uitsluiting van aansprakelijkheid op grond van de wet niet mogelijk is, is Doeltreffend Online jegens opdrachtgever aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:
 - a) schade direct aan stoffelijke zaken ("zaakschade");
 - b) redelijke en aantoonbare kosten die opdrachtgever heeft moeten maken om Doeltreffend Online er toe te manen de overeenkomst (weer) deugdelijk na te komen;
 - c) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebt de op de directe schade zoals hier bedoeld is;
 - d) redelijke en aantoonbare kosten die opdrachtgever heeft gemaakt ter voorkoming of bespreking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.
- 6.3. Doeltreffend Online is in geen geval aansprakelijk voor vergoeding van indirecte schade of gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst, vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden, schade als gevolg van het verschaffen van informatie of materialen door opdrachtgever en schade wegens door Doeltreffend Online gegeven inlichtingen of adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de overeenkomst vormt.
- 6.4. Het maximale bedrag dat in geval van aansprakelijkheid krachtens lid 2 van het onderhavige artikel zal worden uitgekeerd is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat gelijk is aan het bedrag dat de verzekering van Doeltreffend Online zal uitkeren. Indien de verzekering niet over gaat tot uitkering zal de aansprakelijkheid zijn beperkt tot de vergoedingen die opdrachtgever onder deze overeenkomst in de afgelopen twaalf (12) maanden verschuldigd is geweest (exclusief btw). In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 15.000 euro (exclusief btw).
- 6.5. De beperking van aansprakelijkheid zoals bedoeld in de vorige leden van het onderhavige artikel komt te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van bedrijfsleiding van Doeltreffend Online.

- 6.6. De aansprakelijkheid van Doeltreffend Online wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien opdrachtgever Doeltreffend Online onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Doeltreffend Online ook na de termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Doeltreffend Online in staat is adequaat te reageren.
- 6.7. De toepassing van artikel 6:271 e.v. Burgerlijk Wetboek uitgesloten.
- 6.8. Opdrachtgever vrijwaart Doeltreffend Online voor alle aanspraken van derden (waaronder klanten van opdrachtgever), ter zake van vergoeding van schade, kosten of rente, verband houdende met deze overeenkomst en/of de Dienst.

7. Overmacht

- 7.1. Geen van de partijen kan tot nakoming van enige verplichting worden gehouden indien een omstandigheid die buiten de macht van partijen ligt en die bij het sluiten van de overeenkomst niet reeds kon of had moeten worden voorzien, redelijke mogelijkheid tot nakoming tenietdoet.
- 7.2. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor Doeltreffend Online beschikbaar is, en waar levering van de diensten van afhankelijk is, maar waarover Doeltreffend Online geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals de werking van de registers van IANA, RIPE of SIDN, en alle netwerken in het internet waar Doeltreffend Online geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of diensten van Doeltreffend Online die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DOS- aanvallen of al dan niet succesvolle om de of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van Doeltreffend Online, die Doeltreffend Online niet kon voorzien en waar Doeltreffend Online diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht, gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven, onbeschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins), overheidsmaatregelen, algemene vervoersproblemen, stakingen, oorlogen, terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.
- 7.3. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar voor het overige iets verschuldigd zullen zijn.

8. Geheimhouding

- 8.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.
- 8.2. Doeltreffend Online zal geen kennis nemen van gegevens die opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Doeltreffend Online, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of Doeltreffend Online daartoe verplicht is krachtens een

wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Doeltreffend Online zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

- 8.3. De verplichting tot geheimhouding blijft ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstreckende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

9. Prijzen

- 9.1. Vergoedingen voor het leveren van de diensten zijn genoemd in de bijlage bij de overeenkomst of in de door Doeltreffend Online geleverde aanbieding. Alle genoemde prijzen zijn in Euro en exclusief btw.
- 9.2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst is, zullen de verschuldigde bedragen jaarlijks, voorafgaand aan de nieuwe periode, aan opdrachtgever worden gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 9.3. Indien Doeltreffend Online geen aanbieding heeft gedaan, zullen de vergoedingen voor de te leveren diensten in beginsel op basis van het uurtarief worden vastgesteld. Voor zover mogelijk zal Doeltreffend Online een ureschatting voorafgaand aan de werkzaamheden bekend maken, tenzij het aantal uren wordt geschat op minder dan vier (4) uur. In dat laatste geval is Doeltreffend Online gerechtigd de werkzaamheden zonder akkoord uit te voeren.
- 9.4. Doeltreffend Online is gerechtigd de prijzen jaarlijks met maximaal vijf (5) procent te verhogen, zonder dat opdrachtgever de overeenkomst kan opzeggen. Indien Doeltreffend Online de prijzen met meer dan vijf (5) procent verhoogt, is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst op te zeggen tegen de datum van invoering van de nieuwe prijzen.
- 9.5. Indien een leverancier van Doeltreffend Online echter tussentijds zijn prijzen verhoogt, is Doeltreffend Online gerechtigd deze verhoging per direct 1-op-1 door te berekenen aan opdrachtgever. Doeltreffend Online zal van prijsaanpassingen schriftelijk mededeling doen.
- 9.6. Doeltreffend Online is gerechtigd de prijscondities tussentijds aan te passen en de opdrachtgever aanvullend te factureren indien blijkt dat de opdrachtgever door (organisatorische) wijzigingen niet meer voldoet aan de condities waar zij bij aangaan van deze overeenkomst op is ingeschaald.

10. Betalingsvoorwaarden

- 10.1. Doeltreffend Online zal de door opdrachtgever verschuldigde bedragen aan opdrachtgever factureren. Doeltreffend Online mag daarbij elektronische facturen uitreiken aan het bij Doeltreffend Online bekende e-mailadres van opdrachtgever, opdrachtgever gaat akkoord met de ontvangst van elektronische facturen. Doeltreffend Online heeft het recht om periodiek verschuldigde bedragen voorafgaand aan de levering van de diensten in rekening te brengen.
- 10.2. De betalingstermijn van een factuur is veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 10.3. Indien opdrachtgever na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, zal Doeltreffend Online opdrachtgever alsnog de mogelijkheid geven om het factuurbedrag binnen veertien (14) dagen te betalen. Indien opdrachtgever ook na deze termijn niet volledig heeft betaald, is hij automatisch in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist.
- 10.4. Vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is, is Doeltreffend Online gerechtigd haar dienstverlening te beperken zonder opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Dienst of het tijdelijk opschorten van de Dienst.

- 10.5. Bij een niet tijdige betaling is opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, inclusief volledige advocaatkosten.
- 10.6. Tenzij opdrachtgever een consument is, is beroep door opdrachtgever op opschorting, verrekening of aftrek niet toegestaan.

11. Duur van de overeenkomst

- 11.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn zoals vermeld in de aanbieding. Indien geen termijn is vermeld wordt de overeenkomst aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden of voor de duur die noodzakelijk is voor de levering van de Dienst. De overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze Algemene Voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen. Indien de overeenkomst een overeenkomst van opdracht betreft, kan deze echter niet door opdrachtgever tussentijds worden opgezegd.
- 11.2. Indien de overeenkomst een duurovereenkomst betreft, wordt deze bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging tijdig voor het einde van de voorgenoemde periode, met inachtneming van de opzegtermijn, steeds stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 11.3. Opdrachtgever zal een opzegtermijn van twee (2) maanden in acht nemen. Doeltreffend Online zal een opzegtermijn van drie (3) maanden in acht nemen.
- 11.4. Doeltreffend Online mag de overeenkomst per direct schriftelijk opschorten of opzeggen indien ten minste één van de volgende bijzondere gronden van toepassing is:
 - a) opdrachtgever is in verzuim met betrekking tot een wezenlijke verplichting;
 - b) het faillissement van opdrachtgever is aangevraagd;
 - c) opdrachtgever heeft surseance van betaling aangevraagd;
 - d) de activiteiten van opdrachtgever worden beëindigd of geliquideerd.
- 11.5. Indien Doeltreffend Online de nakoming van verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst, met inbegrip van de aanspraak op betaling voor de diensten die zijn opgeschort.
- 11.6. Indien de overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, zijn de vorderingen van Doeltreffend Online op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. In geval van ontbinding van de overeenkomst blijven reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties verschuldigd, zonder enige verplichting tot ongedaanmaking. In het geval van ontbinding door opdrachtgever mag opdrachtgever uitsluitend dat deel van de overeenkomst ontbinden dat nog niet door Doeltreffend Online is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan opdrachtgever toerekenbaar is, heeft Doeltreffend Online recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.
- 11.7. Het recht tot opschorting in bovengenoemde gevallen geldt voor alle met opdrachtgever gesloten overeenkomsten gelijktijdig, ook als opdrachtgever slechts in verzuim is met betrekking tot één overeenkomst, en onverminderd het recht van Doeltreffend Online op vergoeding van schade, winst en rente.

12. Wijziging van de overeenkomst

- 12.1. Doeltreffend Online is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen, mits zij de voorgenomen wijzigingen uiterlijk dertig (30) dagen voorafkondigt bij opdrachtgever.

Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd zonder het recht van opdrachtgever de overeenkomst op te kunnen zeggen.

- 12.2. Indien opdrachtgever tijdig bezwaar maakt tegen de wijzigingen, zal Doeltreffend Online de wijzigingen heroverwegen en intrekken als zij het bezwaar terecht vindt.
- 12.3. Indien Doeltreffend Online echter de wijzigingen doorzet ondanks het bezwaar van opdrachtgever, verkrijgt opdrachtgever het recht om de overeenkomst te beëindigen per het moment dat de wijzigingen in werking treden.

13. Overige bepalingen

- 13.1. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 13.2. Voor zover door de regels van dwingend niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Doeltreffend Online gevestigd is.
- 13.3. Onder "schriftelijk" valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- 13.4. Indien enige bepaling uit de overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en Algemene Voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 13.5. Informatie en mededelingen, inclusief prijsaanduidingen, op de website zijn onder voorbehoud van programeer- en typefouten. In geval van enige inconsistentie tussen de website en de overeenkomst prevaleert de overeenkomst.
- 13.6. De logfiles en overige al dan niet elektronische administratie van Doeltreffend Online vormen volledig bewijs van stellingen van Doeltreffend Online en de door Doeltreffend Online ontvangen of opgeslagen versie van enige (elektronische) communicatie geldt als authentiek, behoudens tegelbewijs te leveren door opdrachtgever.
- 13.7. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer.

Module B – Webdesign en softwareontwikkeling

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen geldt voorts het in deze module bepaalde.

1. Ontwikkelen van werken

- 1.1. Voorafgaand aan de ontwikkeling overleggen partijen gezamenlijk welke specificaties ten grondslag liggen aan de te ontwikkelen Werken. De wijze van ontwikkeling en de te realiseren Werken zullen zoveel mogelijk in de aanbieding worden omschreven.
- 1.2. Doeltreffend Online is in geen geval gehouden tot het aanleveren, migreren, invoeren en/of corrigeren van informatie. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van deze informatie.
- 1.3. Indien de ontwikkeling vereist dat opdrachtgever bronmaterialen aan Doeltreffend Online levert staat opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Doeltreffend Online. Opdrachtgever vrijwaart Doeltreffend Online van claims van derden ten aanzien van schending van deze rechten.
- 1.4. Doeltreffend Online is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.
- 1.5. Doeltreffend Online heeft, tenzij anders overeen gekomen, 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.
- 1.6. Doeltreffend Online zal zich inspannen om kwalitatief goede ondersteuning te leveren voor de door haar ontwikkelde Werken. Doeltreffend Online biedt echter geen garanties over de reactietijden of mate van ondersteuning, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA).
- 1.7. Doeltreffend Online zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail, tijdens reguliere Werkuren, voor zover een van toepassing zijnde SLA niet anders bepaalt.
- 1.8. Het is Doeltreffend Online toegestaan om een naamsvermelding op te nemen in het Werk. Indien opdrachtgever hier bezwaar op aantekent zal Doeltreffend Online deze naamsvermelding kosteloos verwijderen.

2. Tests en testomgeving

- 2.1. Opdrachtgever zal voorafgaand aan de oplevering in staat worden gesteld om de werken te testen in een testomgeving. Doeltreffend Online zal opdrachtgever toegang verschaffen tot deze testomgeving middels het toesturen van een locatie (URL) en, indien noodzakelijk, de inloggegevens.

- 2.2. De toegang tot deze testomgeving is strikt gebonden aan opdrachtgever. Het is opdrachtgever niet toegestaan derden toegang te verschaffen tot deze testomgeving door de locatie (URL) en/of de inloggegevens door te sturen aan de derde.
- 2.3. Opdrachtgever is er zich van bewust dat de testversie niet geschikt is voor productiedoeleinden, in welke vorm dan ook. Het is dan ook niet toegestaan deze de testomgeving te gebruiken voor deze doeleinden.
- 2.4. Doeltreffend Online is niet verplicht de in de testomgeving opgeslagen data te verplaatsen naar een productieomgeving, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.5. Doeltreffend Online is in geen enkel geval aansprakelijk voor verlies en/of openbaarmaking van de in de testomgeving opgeslagen data.
- 2.6. Opdrachtgever is er zich van bewust dat het werk communicatie (bijvoorbeeld e-mail) kan versturen aan opgegeven adressen. Doeltreffend Online is niet aansprakelijk voor deze verzonden communicatie.
- 2.7. Doeltreffend Online geeft geen garanties omtrent de beschikbaarheid, volledigheid en correcte werking van de testomgeving. Tevens kan aan een reeds afgesloten SLA geen garanties worden ontleend met betrekking tot de testomgeving.

3. Oplevering en acceptatie

- 3.1. Doeltreffend Online zal de te ontwikkelen of aan te passen Werken of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
- 3.2. Oplevering geschiedt middels beschikbaarstelling in een testomgeving als bedoeld in artikel B.2.
- 3.3. Opdrachtgever dient vervolgens binnen veertien (14) dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Van acceptatie van de opgeleverde werken is sprake indien:
 - 3.3.1. opdrachtgever het opgeleverde Werk gebruikt voor productiedoeleinden, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot het overzetten van de Werken naar een productieomgeving;
 - 3.3.2. opdrachtgever niet binnen de voornoemde periode het opgeleverde afkeurt, niet een revisieronde heeft aangevraagd of geen bezwaar heeft gemaakt tegen oplevering;
- 3.4. Indien een Werk in fasen wordt opgeleverd, dient opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het Werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
- 3.5. Indien opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Doeltreffend Online zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Doeltreffend Online doen door het resultaat 13 te reviseren of de reden gemotiveerd te verwerpen. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van tien (10) Werkdagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
- 3.6. Indien opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zal er naar oordeel van Doeltreffend Online een redelijk aantal revisierondes volgen.
- 3.7. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal opdrachtgever de daadwerkelijk door Doeltreffend Online gemaakte uren vergoeden, met als

maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook. Doeltreffend Online kan slechts opzeggen na bij een revisie of motivatie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is en opdrachtgever ook deze geheel of gedeeltelijk afkeurt.

- 3.8. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Doeltreffend Online het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in een Werk na verloop van drie (3) maanden na acceptatie van de opgeleverde werken.
- 3.9. Gewenste wijzigingen in Werken dienen door opdrachtgever puntsgewijs, schriftelijk aan te worden geleverd. Doeltreffend Online beoordeelt vervolgens of deze werkzaamheden binnen de overeenkomst vallen, of apart worden geoffreerd als zijnde meerwerk.

4. Installatie

- 4.1. Indien dit onderdeel uitmaakt van de overeenkomst, zal Doeltreffend Online de Werken of nader overeen te komen software of andere data installeren en configureren op door opdrachtgever aan te wijzen hardware-, software- en netwerkgeving. De keuze, aanschaf en beheer van deze hardware-, software- en netwerkgeving is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Doeltreffend Online kan aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen omgeving niet aan de eisen van Doeltreffend Online voldoet, is Doeltreffend Online gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.
- 4.2. Opdrachtgever zal op verzoek van Doeltreffend Online een licentieovereenkomst ondertekenen met Doeltreffend Online ten behoeve van licentieverlening met betrekking tot de Werken.
- 4.3. Opdrachtgever zal op verzoek van Doeltreffend Online medewerkers en hulppersonen van Doeltreffend Online alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met opdrachtgever.
- 4.4. Doeltreffend Online zal opdrachtgever op verzoek op de hoogte stellen van deze systeemvereisten, maar kan in geen geval verantwoordelijk en aansprakelijk worden gesteld voor het al dan niet functioneren van de geleverde Werken op de systemen van opdrachtgever of een door opdrachtgever ingeschakelde derde (waaronder een hostingprovider mede verstaan). Daarnaast zal Doeltreffend Online niet verplicht zijn om aanpassingen te maken aan de Werken ten behoeve van de juiste werking op de eerder genoemde systemen van opdrachtgever. Doeltreffend Online zal echter wel assistentie verlenen bij het zoeken naar een passende oplossing, voor zover zij dit redelijk acht. Dit staat ter vrije beoordeling van Doeltreffend Online.

5. Garantie

- 5.1. Doeltreffend Online garandeert dat de opgeleverde Werken op correcte wijze werken voor de duur van zes (6) maanden.
- 5.2. Voor wijzigingen in de Werken geldt een garantietermijn van twee (2) maanden.
- 5.3. Doeltreffend Online is niet verplicht om problemen in de Werken te verhelpen die meer dan twee (2) maanden na oplevering worden geconstateerd en te wijten zijn aan veranderingen van de omgeving of andere technische invloeden (waaronder browsers, hosting infrastructuur, besturingssystemen en gewijzigde standaarden mede begrepen).

- 5.4. Indien opdrachtgever Doeltreffend Online heeft verzocht directe toegang te verkrijgen tot de database of FTP/hostingomgeving gerelateerd aan de Werken en Doeltreffend Online kan aantonen of een sterk vermoeden heeft dat opdrachtgever wijzigingen heeft aangebracht in de databasestructuur of (relaties tussen) de data, vervalt het recht op iedere garantie. Doeltreffend Online zal in dat geval mogelijke problemen verhelpen tegen het gebruikelijke uurtarief.

6. Meerwerk

- 6.1. Wijzigingen als het gevolg van nieuwe of gewijzigde inzichten die tijdens het ontwikkelingsproces zijn ontstaan, gelden als meerwerk. Dit is geheel ter beoordeling van Doeltreffend Online.
- 6.2. Doeltreffend Online zal duidelijk en vooraf aangeven welke werkzaamheden als meerwerk dienen te worden beschouwd. Daarnaast zal Doeltreffend Online opgave doen van de kosten die het meerwerk met zich meebrengen.

Module C – Consultancy en zoekmachine optimalisatie

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot het geven van advies met betrekking tot software, gebruik van software, het begeleiden van ICT-projecten of het adviseren in en/of uitvoeren van online marketing, geldt voorts het in deze module bepaalde.

1. Consultancy en projectbegeleiding

- 1.1. Doeltreffend Online zal consultancy en projectbegeleiding uitvoeren naar beste kunnen onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- 1.2. Consultancy en projectbegeleiding is in het kader van de overeenkomst te allen tijde een inspanningsverplichting, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 1.3. Opdrachtgever is er zich van bewust dat opvolging van de adviezen van Doeltreffend Online geheel voor risico komen van opdrachtgever. Doeltreffend Online is enkel aansprakelijk voor geleden schade voor zover dit uit de overeenkomst voortvloeit.
- 1.4. Doeltreffend Online zal voor zover mogelijk de tijd en kosten met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden vooraf bekend maken aan opdrachtgever. De tijd die nodig is voor de betreffende werkzaamheden is daarbij afhankelijk van verschillende factoren, waaronder de medewerking van opdrachtgever.

2. Zoekmachine optimalisatie

- 2.1. Bij de uitvoering van de Dienst die ziet op zoekmachine optimalisatie kan Doeltreffend Online nooit garanties geven over het te bereiken resultaat omdat Doeltreffend Online afhankelijk is van zoekmachines en de inspanningen van concurrenten.
- 2.2. Opdrachtgever machtigt Doeltreffend Online hierbij om in naam van opdrachtgever accounts aan te maken - zoals, maar niet beperkt tot, een account voor: Google Analytics, social media en Webmaster Tools - bij zoekmachines en vergelijkbare openbaar toegankelijke diensten en om alle daarbij benodigde gegevens van opdrachtgever te mogen opgeven. Indien aan dergelijke diensten kosten verbonden zijn, is Doeltreffend Online hiertoe slechts gemachtigd na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
- 2.3. Indien opdrachtgever reeds in het bezit is van de accounts als bedoeld in het vorige lid zal opdrachtgever toestemming geven aan Doeltreffend Online om deze accounts te gebruiken. Opdrachtgever stuurt daarvoor de relevante inloggegevens. Opdrachtgever machtigt Doeltreffend Online om handelingen te verrichten binnen deze accounts in naam van opdrachtgever.

3. Advertenties

- 3.1. Indien het onderhoud van advertentiecampagnes (zoals de Google AdWords-dienst), onderdeel uitmaakt van de overeengekomen Dienst, zal Doeltreffend Online zich inspannen om de afgesproken advertentiecampagnes te beheren bij de afgesproken zoekmachine(s). Doeltreffend Online zal in de aanbieding vermelden hoe zij deze advertentiecampagne zal uitvoeren en voor welke periode.

- 3.2. Doeltreffend Online zal opdrachtgever in redelijkheid rapporteren over het verloop en de inhoud van de advertentiecampagnes. Tijdens deze rapportage(s) heeft opdrachtgever de mogelijkheid om op de rapportage(s) te reageren en aanwijzingen te geven.
- 3.3. De kosten van de advertentiecampagne(s) worden door de betreffende zoekmachine(s) direct aan opdrachtgever gefactureerd. Opdrachtgever dient deze facturen tijdig te voldoen. Doeltreffend Online kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet of niet volledig functioneren van een advertentie campagne wanneer opdrachtgever nalaat de facturen te voldoen.
- 3.4. Indien een onderdeel van een advertentiecampagne wordt afgekeurd door handelingen – of in opdracht – van opdrachtgever, is opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor de verwijdering van hetgeen is afgekeurd.
- 3.5. Doeltreffend Online is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor het door Google opheffen van één of meer Google AdWords accounts van opdrachtgever, aangezien Doeltreffend Online niet de volledige controle heeft over de handelingen van, of in opdracht van, opdrachtgever waardoor het betreffende account kan worden opgeheven.
- 3.6. Opdrachtgever staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen de inhoud van de advertentiecampagnes(s). Opdrachtgever zal Doeltreffend Online vrijwaren tegen elke actie welke is gebaseerd op de bewering dat de betreffende advertentiecampagne(s) inbreuk maakt op enig recht van derden.

Module D – Hosting en domeinnaamregistratie

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot opslag en/of doorgifte van door opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, virtuele servers en e-maildiensten of het bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam, geldt voorts het in deze module bepaalde.

1. Uitvoering van de dienst

- 1.1. Doeltreffend Online zal zo spoedig mogelijk na aanvang van de overeenkomst een ruimte inrichten ten behoeve van de Dienst. Indien zulks is overeengekomen en gewenst is, zullen de inloggegevens voor toegang tot deze ruimte door Doeltreffend Online worden toegestuurd aan opdrachtgever.
- 1.2. Doeltreffend Online zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van de Dienst en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door opdrachtgever hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. Doeltreffend Online biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA).
- 1.3. Doeltreffend Online zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail, tijdens reguliere Werkuren, voor zover een van toepassing zijnde SLA niet anders bepaalt.
- 1.4. Opdrachtgever verstrekt hierbij aan Doeltreffend Online een onbeperkte licentie om alle door opdrachtgever via de systemen van Doeltreffend Online verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Doeltreffend Online geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de overeenkomst door Doeltreffend Online.
- 1.5. Alle wijzigingen met betrekking tot de Dienst, hetzij op verzoek van opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan opdrachtgever.
- 1.6. Het is opdrachtgever niet toegestaan om de Dienst door te leveren aan derden (te “resellen”), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 1.7. Doeltreffend Online zal geen kennis nemen van gegevens die opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Doeltreffend Online, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of Doeltreffend Online daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Doeltreffend Online zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

2. Gedragsregels

- 2.1. Het is opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op opdrachtgever of Doeltreffend Online van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- 2.2. Het is (of dit nu legaal is of niet) door Doeltreffend Online verboden om met gebruikmaking van de Dienst Materialen aan te bieden of te verspreiden die:

- a) Onmiskenbaar primair bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met (uitsluitend of voornamelijk) hacktools of uitleg over computercriminaliteit die kennelijk is bedoeld om de lezer in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen; b.
 - b) onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
 - c) kinderpornografie of bestialiteitspornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden;
 - d) een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, 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;
 - e) hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
 - f) ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat; of
 - g) kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- 2.3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Doeltreffend Online of overige klanten. Het is opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Doeltreffend Online, op te starten waarvan opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Doeltreffend Online, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
- 2.4. Indien naar het oordeel van Doeltreffend Online hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Doeltreffend Online of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Doeltreffend Online gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Doeltreffend Online mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op opdrachtgever.
- 2.5. Indien de maatregelen zoals bedoeld in het vorige lid bestaan uit het (tijdelijk) opschorten van de Dienst waardoor deze niet bereikbaar is, heeft Doeltreffend Online het recht een bedrag van EUR 60,00 exclusief btw in rekening brengen voor herindienststelling van de Dienst.

3. Notice & takedown (Klachtenprocedure)

- 3.1. Wanneer Doeltreffend Online een klacht ontvangt over overtreding van het vorige artikel door opdrachtgever, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal Doeltreffend Online opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna Doeltreffend Online zal besluiten hoe te handelen.
- 3.2. Indien Doeltreffend Online van oordeel is dat sprake is van een overtreding, zal zij de toegang tot het betreffende materiaal blokkeren, echter zonder dit materiaal definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval Doeltreffend Online een backup zal maken). Doeltreffend Online zal zich inspannen om daarbij geen overige materialen te raken. Doeltreffend Online zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.

- 3.3. Doeltreffend Online is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Doeltreffend Online gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt dat opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten of deze Algemene Voorwaarden, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.
- 3.4. Hoewel Doeltreffend Online ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over opdrachtgever, is Doeltreffend Online nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.
- 3.5. Bij herhaaldelijke klachten over opdrachtgever of de door opdrachtgever opgeslagen informatie is Doeltreffend Online gerechtigd de overeenkomst te beëindigen.

4. Opslag- en datalimieten

- 4.1. Doeltreffend Online kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte en/of bandbreedte die opdrachtgever per maand mag gebruiken in het kader van de Dienst.
- 4.2. Niet verbruikte opslagruimte, bandbreedte en/of dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.3. Mocht opdrachtgever de geldende limieten overschrijden, dan kan Doeltreffend Online na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan opdrachtgever betreffende de overschrijding, een extra bedrag per data-eenheid (bijv. MB of GB) ter grootte van de overschrijding in rekening te brengen, volgens de door Doeltreffend Online gehanteerde bedragen. Voor zover mogelijk zal Doeltreffend Online deze bedragen vooraf bekend maken aan opdrachtgever.
- 4.4. De logfiles en de administratie van Doeltreffend Online gelden als dwingend bewijs van het daadwerkelijke verbruik door opdrachtgever en zijn derhalve bepalend, behoudens tegenbewijs door opdrachtgever.
- 4.5. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is 20 overschreden.
- 4.6. Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een (distributed) denial-of-service aanval), is Doeltreffend Online gerechtigd de kosten naar redelijkheid door de belasten naar opdrachtgever.

5. Software

- 5.1. Doeltreffend Online zal zich inspannen om de door hem gebruikte software up-to-date te houden. Doeltreffend Online is hierbij echter afhankelijk van haar toeleveranciers, en Doeltreffend Online is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
- 5.2. Doeltreffend Online geeft de garantie dat wijzigingen in de configuratie of software op haar hosting infrastructuur (bijvoorbeeld updates) geen nadelige invloed zullen hebben op de werking van de hierop ondergebrachte webapplicaties. Dit voor zover deze webapplicaties door Doeltreffend Online zijn ontwikkeld, en vanaf oplevering ononderbroken ondergebracht zijn gebleven op de infrastructuur Doeltreffend Online.

- 5.3. Bij het bieden van deze garantie hanteert Doeltreffend Online de status van de software zoals deze door de desbetreffende leverancier wordt aangegeven. Indien software de status “end of life” heeft gekregen, versneld wordt uitgefaseerd, niet meer wordt onderhouden en/of geen updates voor beveiligingsproblemen meer ontvangt, zal Doeltreffend Online met het oog op de veiligheid van haar infrastructuur deze software ook uitfaseren. De in het vorige lid genoemde garantie komt dan te vervallen.
- 5.4. Doeltreffend Online is in dit geval niet verplicht om opdrachtgever kosteloos te assisteren bij het doorvoeren van vereiste wijzigingen in de webapplicatie, of het overbrengen van de webapplicatie naar de hosting infrastructuur van een derde partij.

6. Domeinregistratie

- 6.1. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) bij .nl-domeinnamen. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. Doeltreffend Online vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- 6.2. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestiging van Doeltreffend Online, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratielasten is geen bevestiging van registratie.
- 6.3. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Doeltreffend Online schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door opdrachtgever.
- 6.4. Doeltreffend Online 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 opdrachtgever.
- 6.5. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam. Doeltreffend Online zal naar deze regels verwijzen tijdens de registratieprocedure.
- 6.6. De regels bedoeld in het vorige lid zullen door Doeltreffend Online tijdig en voorafgaand aan de registratie ter beschikking worden gesteld aan de opdrachtgever.
- 6.7. In het geval dat Doeltreffend Online een domeinnaam op zijn naam registreert ten behoeve van opdrachtgever, zal Doeltreffend Online medewerking verlenen aan verzoeken van opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot “trade”-kosten zijn voor rekening van opdrachtgever.
- 6.8. Doeltreffend Online heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
- 6.9. In geval van ontbinding van de overeenkomst wegens wanprestatie van opdrachtgever is Doeltreffend Online gerechtigd een domeinnaam van opdrachtgever op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden.

7. Storingen

- 7.1. Doeltreffend Online heeft het recht om haar systemen, inclusief de Dienst, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Doeltreffend Online zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Werkuren om te laten plaatsvinden en zich inspinnen om opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Doeltreffend Online is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- 7.2. Doeltreffend Online heeft het recht om haar systemen, inclusief de Dienst, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Doeltreffend Online zich inspinnen om opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Doeltreffend Online is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
- 7.3. Doeltreffend Online zal zich inspinnen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.

8. Procedure na beëindiging

- 8.1. Na beëindiging van de overeenkomst, als gevolg van opzegging dan wel ontbinding, worden alle voor opdrachtgever opgeslagen gegevens tot een week na de beëindiging beschikbaar gehouden, zodat opdrachtgever de gegevens zelf kan downloaden. Na deze termijn worden alle gegevens van opdrachtgever gewist, ongeacht of opdrachtgever deze heeft gedownload of niet.
- 8.2. Het wissen van voor opdrachtgever opgeslagen gegevens gebeurt standaard zonder speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken, maar kan op verzoek tegen bijbetaling met behulp van een softwarematige datashredder gebeuren.