



WEB
SOLUTIONS

Yin Yang Office
Euclideslaan 1
3584 BL, Utrecht
info@xyws.nl

KVK. 89289161
BTW. NL864936436B01
IBAN NL37 RABO 0339 3924 95

Algemene Voorwaarden

XY Web Solutions B.V.

Laatst bewerkt op: 21 mei 2023



Inhoudsopgave

Algemene Voorwaarden XY Web Solutions.....	3
1. Bedrijfsgegevens.....	3
2. Definities.....	3
3. Toepasselijkheid.....	4
4. Offerte en aanvaarding.....	4
5. Uitvoering Overeenkomst.....	5
6. Leveranciers.....	5
7. Specificaties en ontwikkeling van website.....	6
8. Leveringstermijnen.....	7
9. Oplevering en aanvaarding.....	7
10. Prijzen en betalingsvoorwaarden.....	8
11. Meerwerk.....	8
12. Eigendomsvoorbehoud.....	9
13. Service Level Agreement.....	9
14. Hosting.....	9
15. Domeinnaam.....	10
16. Support.....	10
17. Back-up.....	11
18. Onderhoud/Storingen.....	11
19. Garantie.....	11
20. Ontbinding en opzegging Overeenkomst.....	11
21. Aansprakelijkheid.....	12
22. Auteursrechtelijke bepalingen.....	13
23. Overmacht.....	14
24. Klachten.....	14
25. Algemene verordening gegevensbescherming.....	14
26. Conversie.....	15
27. Nawerking.....	15
28. Strijdige clausules.....	15
29. Toepasselijk recht.....	15
30. Forumkeuze.....	15
31. Wijziging van de Algemene Voorwaarden.....	15
32. Slotbepaling.....	16



Algemene Voorwaarden XY Web Solutions

Bij XY Web Solutions (hierna XYWS te noemen) kunnen we je helpen een effectieve website of e-commerce winkel te ontwikkelen en je voorzien van de tools en middelen om je te helpen slagen. Wij bieden een breed scala aan Diensten, van websiteontwerp en -ontwikkeling, tot hosting en onderhoud. Wij zijn gepassioneerd over ons werk en zetten ons in om oplossingen van de hoogste kwaliteit te leveren die écht een verschil maken voor onze klanten. We streven ernaar dat ons werk altijd up-to-date en afgestemd is op de behoeften van onze klanten.

De hierna genoemde bepalingen zijn van toepassing op Diensten en Producten die XYWS aanbiedt. Door het gebruik maken van de Diensten en de Producten van XYWS gaat klant akkoord met deze Algemene Voorwaarden. In eerste instantie wijst XYWS alle algemene voorwaarden van andere partijen af, tenzij anders bepaald.

1. Bedrijfsgegevens

XY Web Solutions is gevestigd aan de **Euclideslaan 1 te Utrecht**, postcode **3584 BL**. XY Web Solutions is ingeschreven bij de **Kamer van Koophandel** onder het nummer **89289161**.

2. Definities

- **Algemene Voorwaarden:** de hierna genoemde bepalingen die van toepassing zijn op de Overeenkomsten;
- **Communicatie:** onder Communicatie wordt alle Communicatie zowel schriftelijk, verbaal als elektronisch verstaan;
- **Content:** inhoud bedoeld zoals een blog, SEO-tekst, social media post;
- **Dag:** kalenderdag;
- **Domeinnaam:** een unieke naam die een particulier, een onderneming of een organisatie identificeert op het internet;
- **Hosting:** houdt websites online. Hosting zorgt ervoor dat een site fysiek gehuisvest is op een centrale computer, server. Het zorgt ervoor dat de website snel, veilig en goed vindbaar is;
- **Leverancier:** andere rechtspersoon die XYWS inschakelt voor het leveren van bepaalde Diensten, zoals Hosting;
- **Opdrachtgever:** iedere (rechts)persoon welke een Overeenkomst heeft gesloten met XYWS, onder Opdrachtgever wordt tevens eenieder verstaan die een Product of Dienst afneemt handelend vanuit beroep of bedrijf;
- **Overeenkomst:** iedere Overeenkomst die, ongeacht op welke manier, tussen XYWS en Opdrachtgever tot stand komt. Iedere Overeenkomst dient schriftelijk bevestigd te worden;
- **Partijen:** XYWS en Opdrachtgever tezamen genoemd;
- **Producten en Diensten:** de door XYWS te exploiteren Producten en/of Diensten, waarbij door Opdrachtgever aan XYWS opdracht wordt gegeven tot het uitvoeren van Diensten of het leveren van Producten, waaronder onder andere begrepen het ontwerpen van logo's, reclame-uitingen, teksten, drukwerk, webhosting, het ontwerpen van websites, het ontwerpen van promotiemateriaal, promoties van de website, het geven van adviezen en/of beheer van websites en het ontwerpen van (marketing)strategieën alles in de ruimste van het woord;
- **Support:** contentbeheer, bug fixing, toevoegen van nieuwe functionaliteiten, design- en technische aanpassingen;
- **Technisch onderhoud:** maatregelen die worden genomen, zodat de website in orde is. Hier valt onder het regelmatig maken van back-ups;
- **XYWS:** Opdrachtgever zoals beschreven in artikel 1.



3. Toepasselijkheid

1. De Algemene Voorwaarden van XYWS zijn van toepassing op iedere aanbieding van, en Overeenkomst met XYWS en Opdrachtgever, waarop XYWS deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever worden in beginsel van de hand gewezen. Enkel wanneer door Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk aldus is overeengekomen, zijn de Algemene Voorwaarden van XYWS niet van toepassing.
2. Indien van onderdelen of bepalingen van deze Algemene Voorwaarden wordt afgeweken, blijven de overige bepalingen hun gelding behouden.
3. Schriftelijk overeengekomen wijzigingen van deze Algemene Voorwaarden gelden slechts voor de bij die specifieke Overeenkomst bepaalde gevallen.
4. De Algemene Voorwaarden behoeven na de eerste keer aanvaard te zijn niet steeds opnieuw uitdrukkelijk te worden overeengekomen, maar worden geacht stilzwijgend te zijn aanvaard. Dit geldt voor alle verdere Overeenkomsten tussen XYWS en Opdrachtgever.

4. Offerte en aanvaarding

1. XYWS zal Opdrachtgever een officieel aanbod doen alvorens het starten van de samenwerking, middels het verstrekken van een schriftelijke offerte.
2. XYWS stelt een offerte op waarin aangegeven wordt welke te verrichten Diensten en Producten, XYWS aanbiedt en welk bedrag daarvoor verschuldigd is. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.
3. In het algemeen omvatten de Diensten het bouwen van websites, Hosting, Technisch Onderhoud, Support, advies en strategie en online marketing.
4. De door XYWS opgestelde offerte is opgesteld aan de hand van informatie die door Opdrachtgever is verstrekt.
5. Opgaven van XYWS betreffende prestaties, functionaliteiten, kleuren, eigenschappen e.d. gelden slechts bij benadering en zijn vrijblijvend.
6. Afbeeldingen, beschrijvingen en reclamemateriaal binden XYWS niet.
7. Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig dertig (30) Dagen na verzending, tenzij anders vermeld. XYWS kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen.
8. De Overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door XYWS. Opdrachtgever dient de aanvaarding schriftelijk te bevestigen.
9. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat XYWS werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd.
10. Het staat Partijen in geen geval vrij om eenzijdig de Overeenkomst of gedeeltes van de Overeenkomst te wijzigen.
11. Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide Partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.



5. Uitvoering Overeenkomst

1. Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen, volgens **artikel 6:217 BW**, zal de Overeenkomst worden uitgevoerd conform de offerte, rekening houdende met de wensen van Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan XYWS aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan XYWS worden verstrekt. Indien deze gegevens niet worden verstrekt, zal de Overeenkomst niet worden uitgevoerd.
3. Opdrachtgever zal XYWS, toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer (zoals webhostingaccounts) die XYWS redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten uit te voeren. In bijzondere gevallen kan worden afgesproken dat Opdrachtgever zelf de benodigde data plaatst of aanpassingen doorvoert aan deze Diensten of accounts. Indien XYWS accounts van Opdrachtgever in haar beheer heeft, zal XYWS met Opdrachtgever de gebruikersgegevens delen.
4. XYWS staat ervoor in dat de Dienst beantwoordt aan de Overeenkomst. XYWS zal bij uitvoering van de Overeenkomst altijd zorgvuldigheid in acht nemen.
5. Slechts indien dit schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen, is XYWS gehouden bij de uitvoering van de Diensten tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van de Opdrachtgever op te volgen. XYWS zal zich inspannen om redelijke verzoeken tegemoet te komen.
6. Wanneer Opdrachtgever ontevreden is over de geleverde werkzaamheden door XYWS, kan Opdrachtgever in beginsel geen aanspraak maken op terugbetaling van het betaalde bedrag voor de werkzaamheden. Werkzaamheden worden door XYWS immers altijd verricht op basis van verstrekte gegevens. Terugbetaling vindt alleen plaats indien dit door Opdrachtnemer schriftelijk is bevestigd.
7. Indien een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft XYWS het recht om werkzaamheden door derden te laten verrichten. XYWS blijft de verantwoordelijke.
8. XYWS heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting tegenover XYWS niet na komt dan wel in strijd handelt met deze Algemene Voorwaarden. Dit geldt bijvoorbeeld wanneer Opdrachtgever geen of niet tijdig informatie aanlevert.

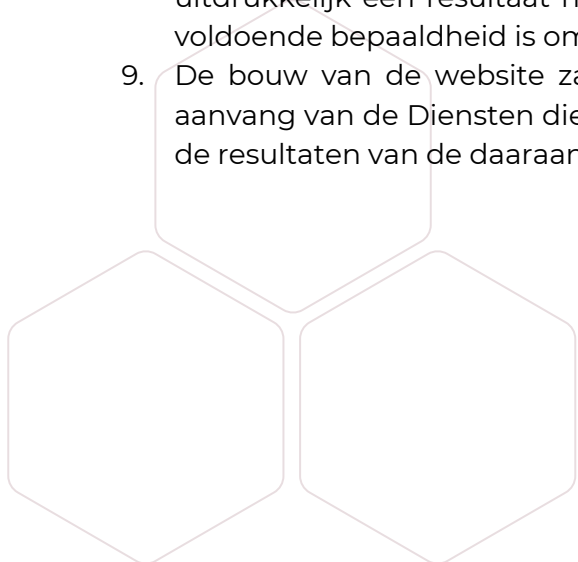
6. Leveranciers

1. Voor diverse werkzaamheden maakt XYWS gebruik van de diensten van overige Leveranciers en/of derden. Onder deze Leveranciers kunnen onder meer, doch niet uitsluitend, Leveranciers van Hosting worden verstaan, maar ook Leveranciers van Plug-ins en andere software.
2. Opdrachtgever kan XYWS verzoeken om de algemene voorwaarden van een Leverancier op te vragen. XYWS zal zich inspannen om de algemene voorwaarden van de desbetreffende Leverancier naar Opdrachtgever te verzenden.
3. Opdrachtgever is gebonden aan de algemene voorwaarden van zowel XYWS als Leverancier. Indien de algemene voorwaarden tussen Leverancier en XYWS strijdige bepalingen bevatten, gelden de voorwaarden van XYWS.



7. Specificaties en ontwikkeling van website

1. Indien Opdrachtgever niet reeds vóór of bij het aangaan van de Overeenkomst specificaties of een – al dan niet globaal – ontwerp van de te ontwikkelen website aan XYWS heeft verstrekt, zullen Partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke website ontwikkeld dient te worden. Partijen erkennen over en weer dat goede samenwerking en goede onderlinge Communicatie cruciaal is voor het goed specificeren, ontwerpen en ontwikkelen van een website.
2. Partijen zullen tijdig overeenkomen welke informatie en welk materiaal voor opname of verwerking in de website door XYWS zullen worden ontwikkeld, en welke informatie en welk materiaal door Opdrachtgever zal worden aangeleverd. Ingeval een zodanige afspraak niet tot stand komt, geldt dat Opdrachtgever de voor opname of verwerking in de website benodigde materialen aanlevert.
3. Opdrachtgever staat steeds in voor de juistheid en volledigheid van de aan XYWS verstrekte gegevens, specificaties en ontwerpen, ook indien die gegevens, specificaties en ontwerpen van een derde afkomstig zijn. Onjuistheden en/of onvolledigheden zijn voor rekening en risico van Opdrachtgever.
4. XYWS is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens, specificaties of ontwerpen te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen. Opdrachtgever verplicht zich onvolkomenheden in de specificaties of het ontwerp van de te ontwikkelen website, welke hem bekend zijn of redelijkerwijs bekend moeten zijn, steeds zo spoedig en volledig mogelijk aan XYWS te melden.
5. Indien de inhoud en/of vormgeving van de website geheel of gedeeltelijk afhankelijk is van nadere, tijdens de uitvoering van de Overeenkomst te maken keuzes, zal XYWS deze keuzes maken, daarbij zoveel mogelijk rekening houdend met de hem bekende ideeën en uitgangspunten van Opdrachtgever.
6. XYWS zal de website met zorg ontwikkelen, één en ander zoveel mogelijk met inachtneming van de specificaties of het ontwerp van de website.
7. XYWS is gerechtigd op basis van de haar verstrekte specificaties een concept van de te ontwikkelen website te maken. XYWS kan de verdere ontwikkeling van de website opschorten totdat Opdrachtgever het concept schriftelijk heeft goedgekeurd.
8. De ontwikkelwerkzaamheden van XYWS worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst XYWS uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
9. De bouw van de website zal in drie (3) fases plaatsvinden. XYWS is gerechtigd de aanvang van de Diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.





8. Leveringstermijnen

1. Voordat tot uitvoering van de Overeenkomst wordt overgegaan, tenzij anders overeengekomen, dient Opdrachtgever de aanbetaling te voldoen, zoals in artikel 10 is bepaald.
2. De (leverings)termijnen wordt bepaald aan de hand van de capaciteitsplanning van XYWS. XYWS zal Opdrachtgever op de hoogte stellen wanneer Overeenkomst uitgevoerd kan worden.
3. Alle door XYWS genoemde of overeengekomen (leverings)termijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die haar bij het aangaan van de Overeenkomst bekend waren. Door XYWS genoemde of tussen Partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden XYWS niet en hebben steeds slechts een indicatief karakter.
4. XYWS spant zich er redelijkerwijs voor in uiterste (leverings)termijnen zoveel mogelijk in acht te nemen. Indien Opdrachtgever niet tijdig de benodigde informatie heeft opgeleverd, schuift de (leverings)termijn op. XYWS zal een nieuwe uiterste (leverings)termijn, gelet op de capaciteitsplanning, aan Opdrachtgever kenbaar maken wanneer Opdrachtgever de informatie heeft geleverd.
5. XYWS is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (leverings)termijn die vanwege buiten haar macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kan worden. Evenmin is XYWS gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als Partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de Overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de Overeenkomst zijn overeengekomen. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen XYWS en Opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
6. De enkele overschrijding van een door XYWS genoemde of tussen Partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijn brengt XYWS niet in verzuim. In alle gevallen - derhalve ook ingeval Partijen schriftelijk en uitdrukkelijk een uiterste (leverings)termijn is overeengekomen- komt XYWS wegens tijdsoverschrijding pas in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld. De ingebrekestelling dient een volledige en gedetailleerde omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat XYWS in de gelegenheid wordt gesteld te reageren en waarbij aan XYWS nog een termijn zal worden gegeven om alsnog correct na te komen.

9. Oplevering en aanvaarding

1. XYWS zal te ontwikkelen of aan te passen Producten of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties van de Overeenkomst of geschikt is voor gebruik.
2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen veertien (14) werkdagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.
3. Indien een Product in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het Product 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.



4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal XYWS zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk te verhelpen. Dit kan XYWS doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van zeven (7) Dagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
5. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij XYWS het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding.

10. Prijzen en betalingsvoorwaarden

1. Alle door XYWS vermelde prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders overeengekomen.
2. XYWS behoudt zich het recht voor om prijzen weergegeven op de website te wijzigen.
3. Alle door XYWS gegeven voorlopige dan wel definitieve offertes, prijsopgaven of calculaties hebben een indicatief karakter, tenzij XYWS anders schriftelijk kenbaar heeft gemaakt. Aan de door XYWS afgegeven prijsopgave(s) kunnen door Opdrachtgever nooit rechten of verwachtingen worden ontleend.
4. XYWS vraagt een betaling via de aangegeven betaalmethode. Betaling wordt gezien als acceptatie en start voor het vervaardigen dan wel leveren van de Diensten en/of Producten.
5. Facturering vindt in drie (3) delen plaats. Bij start voor de werkzaamheden vindt er een aanbetaling van een derde deel van de offertewaarde plaats. Halverwege wordt er een derde deel in rekening gebracht en bij oplevering wordt het overige derde deel betaald.
6. XYWS stuurt een factuur aan Opdrachtgever voor elk deel van de offertewaarde, waardoor Opdrachtgever drie (3) facturen van XYWS zal ontvangen.
7. De factuur dient binnen veertien (14) Dagen na dagtekening te worden voldaan door Opdrachtgever.
8. Bij het uitblijven van betaling zal XYWS een herinnering sturen met een betaaltermijn van zeven (7) Dagen na dagtekening.
9. Bij het niet voldoen van de betalingsherinnering zal XYWS een aanmaning sturen. Deze dient binnen drie (3) Dagen na dagtekening voldaan te zijn. Voor het versturen van de aanmaning worden administratiekosten en wettelijke rente in rekening gebracht.
10. Na het niet voldoen van de aanmaning zal de vordering uit handen worden gegeven aan een incassobureau. Deze partij zal de vordering incasseren. Eventuele bijkomende kosten komen voor rekening van Opdrachtgever.
11. Eventuele, ten behoeve van de klant bij derde partijen aangeschafte Producten of Diensten ten behoeve van de onderhavige opdracht worden door XYWS vooruitbetaald aan de derde partij en bij de Opdrachtgever in rekening gebracht tegen de prijs in euro's die de XYWS voor deze aanschaf betaald heeft. Wanneer het om een automatisch verlengend abonnement gaat blijft de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de kosten hiervan, tenzij opdrachtnemer op tijd in de gelegenheid is gesteld om het abonnement te beëindigen, wanneer dat de wens van de Opdrachtgever zou zijn.

11. Meerwerk

1. Indien XYWS op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere Diensten heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of Diensten vallen, zullen deze



werkzaamheden of Diensten door Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van XYWS.

2. XYWS zal Opdrachtgever op de hoogte stellen indien het noodzakelijk is om meerwerk uit te voeren.

12. Eigendomsvoorbehoud

1. XYWS behoudt zich de eigendom voor van alle door haar aan Opdrachtgever geleverde Producten totdat de prijs voor al deze zaken geheel is voldaan. Dit betekent dat de Producten zullen worden geleverd onder de opschortende voorwaarde van betaling.
2. XYWS kan de in het kader van de Overeenkomst ontvangen of gemaakte of ontworpen zaken, Producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en (tussen-)resultaten van de dienstverlening van XYWS onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat Opdrachtgever alle aan XYWS verschuldigde bedragen heeft voldaan.

13. Service Level Agreement

Indien de gesloten Overeenkomst een onderhoudscontract betreft, gelden er een aantal servicevoorwaarden (Service Level Agreement). Deze voorwaarden zijn schriftelijk overeengekomen. XYWS zal Opdrachtgever informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn betreffende het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

14. Hosting

1. XYWS zal, met de Opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten, leveren.
2. XYWS koopt deze dienst in bij derde partijen. We zijn daarmee gebonden aan de mogelijkheden en onmogelijkheden en de voorwaarden van die partij bij deze dienst is afgenomen. Voorwaarden van die partij zijn ook van toepassing op deze Overeenkomst. Opdrachtgever kan XYWS verzoeken de algemene voorwaarden van deze derde partij toe te sturen.
3. Wanneer de dienstverlening van XYWS op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning aan gebruikers omvat, zal XYWS telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de gehoste websites. XYWS kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal contactpersonen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. XYWS zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een adequate termijn in behandeling nemen op basis van het door XYWS alsdan te hanteren uurtarief. XYWS kan niet instaan voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt, tenzij anders overeengekomen, uitsluitend verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van XYWS.
4. De Overeenkomst omvat, indien overeengekomen, het verzorgen of ter beschikking stellen van back-up-, uitwijk- en recoverydiensten.
5. XYWS spant zich ervoor in dat de dienstverlening foutloos of zonder onderbrekingen wordt verleend, echter kan XYWS hier geen garantie tot geven. XYWS kan mede wegens de aard en werking van internet er niet voor instaan dat internet te allen tijde



beschikbaar of toegankelijk is en dat de door XYWS gehoste websites te allen tijde ongestoord en continu beschikbaar en raadpleegbaar zijn.

15. Domeinnaam

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is XYWS niet verplicht een Domeinnaam voor de website bij de daarvoor bestemde instantie aan te vragen.
2. Wanneer XYWS op grond van de Overeenkomst Diensten voor Opdrachtgever verricht met betrekking tot een Domeinnaam, zoals onder meer aanvraag, het registreren, in beheer nemen, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dienen de regels en werkwijze van de betreffende instantie(s) in aanmerking genomen te worden. Desgevraagd zal XYWS een schriftelijk exemplaar van die voorwaarden aan Opdrachtgever ter hand stellen. XYWS aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door Opdrachtgever beoogde resultaten.
3. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij XYWS gebruikelijke tarieven verschuldigd.
4. XYWS staat er niet voor in dat een door Opdrachtgever gewenste Domeinnaam aan Opdrachtgever wordt toegekend. XYWS is daarbij afhankelijk van de beschikbaarheid van de domeinnaam en kan niet verantwoordelijk worden gehouden indien de gewenste domeinnaam van Opdrachtgever niet beschikbaar is.
5. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk voor de inhoud en samenstelling van de Domeinnaam en het gebruik dat van de Domeinnaam wordt gemaakt. Opdrachtgever staat er jegens XYWS voor in dat hij gerechtigd is de Domeinnaam te gebruiken en dat gebruik ervan niet onrechtmatig jegens een of meer derden is. Opdrachtgever vrijwaart XYWS voor iedere aanspraak van een derde die verband houdt met de Domeinnaam, ook indien de Domeinnaam van Opdrachtgever niet door XYWS is geregistreerd.
6. Domeinnaam is in bezit van Opdrachtgever, maar staat onder naam van XYWS. Indien Opdrachtgever niet langer wenst dat de Domeinnaam op naam van XYWS staat, zal XYWS zich inspannen de Domeinnaam over te dragen aan Opdrachtgever.

16. Support

1. Het is voor Opdrachtgever mogelijk Support te ontvangen vanuit XYWS, zoals in artikel 2 is opgenomen.
2. De specificaties omtrent het bieden van Support zijn opgenomen in de overeengekomen Overeenkomst tussen Opdrachtgever en XYWS.
3. Indien de Support contentbeheer betreft zijn er een aantal voorwaarden van belang. XYWS draagt er zorg voor correcte en juiste content te plaatsen, echter blijft Opdrachtgever verantwoordelijk voor de geplaatste content en de inhoud hiervan.
4. De door XYWS geplaatste content kan naar eigen inzicht van Opdrachtgever worden aangepast. Indien Opdrachtgever twijfelt aan de juistheid van de content raadt XYWS aan om contact op te nemen.
5. XYWS kan niet verantwoordelijk worden gehouden, wanneer content als illegaal, onethisch, of ontoepasselijk kan worden gezien. XYWS kan ook niet verantwoordelijk gehouden worden indien Opdrachtgever copyrights van anderen in het geding brengt.



Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het materiaal wat wordt aangedragen.

17. Back-up

1. Indien de Overeenkomst tussen Partijen het maken van back-ups omvat, zal XYWS met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes een volledige back-up maken van de bij XYWS in bezit zijnde gegevens.
2. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn bewaart XYWS de back-up gedurende de bij XYWS gebruikelijke termijn, zijnde twintig (20) Dagen. Voor deze Dienst maakt XYWS gebruik van een derde partij. Opdrachtgever dient de algemene voorwaarden van deze derde te raadplegen.
3. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratieve- en bewaarverplichtingen.

18. Onderhoud/Storingen

1. XYWS spant zich in om Opdrachtgever haar klanten ononderbroken toegang tot de website van Opdrachtgever te verschaffen.
2. XYWS kan (onderdelen van) de website van Opdrachtgever echter zonder voorafgaande bekendmaking tijdelijk buiten gebruik stellen voor het plegen van onderhoud of het opheffen van storingen. XYWS zal dergelijke onderhoudswerkzaamheden zoveel mogelijk, voor een voor de Opdrachtgever, gunstig moment laten plaatsvinden. Dit zal niet langer in beslag nemen dan noodzakelijk.
3. Opdrachtgever kan een storing schriftelijk of telefonisch melden bij XYWS. XYWS zal zich in dat geval inspannen de storing op te lossen. Indien naar het inzicht van XYWS medewerking van Opdrachtgever noodzakelijk of wenselijk is voor het onderzoek naar een storing, zal Opdrachtgever alle door XYWS nuttig, nodig of wenselijk geachte medewerking verlenen. XYWS is gerechtigd kosten in rekening te brengen indien de storing verband houdt met onzorgvuldig of onoordeelkundig gebruik door Opdrachtgever of het niet naleven van gebruiksvoorschriften.
4. XYWS is niet verantwoordelijk voor gevolgschade van storingen, al dan niet door XYWS of Leveranciers door ingezette Producten/Diensten die ten behoeve van de Opdrachtgever zijn ingezet.

19. Garantie

1. De XYWS staat ervoor in dat de Diensten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid.
2. XYWS verschaft Opdrachtgever veertien (14) Dagen garantie op de geleverde Diensten.
3. De garantie komt te vervallen wanneer de Opdrachtgever zelf wijzigingen aan de Diensten aanbrengt.

20. Ontbinding en opzegging Overeenkomst

1. XYWS behoudt zich het recht af te zien van (verdere) dienstverlening en opzegging van de Overeenkomst, indien er zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat voortzetting van de dienstverlening onmogelijk wordt gemaakt, niet redelijk van XYWS verwacht kan worden of de dienstverlening naar verwachting van XYWS niet tot



- het gewenste resultaat leidt. De Opdrachtgever wordt tijdig op de hoogte gesteld wanneer er sprake is van een dergelijke situatie.
2. Opdrachtgever behoudt zich het recht af te zien van (verdere) dienstverlening en opzegging van de Overeenkomst, indien de omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat voortzetting van de dienstverlening onmogelijk maakt of de dienstverlening naar verwachting van XYWS niet tot het gewenste resultaat leidt. Opdrachtgever stelt XYWS hier tijdig van op de hoogte.
 3. Beide Partijen kunnen de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen als de wederpartij -al dan niet voorlopig- surseance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen, of indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van Opdrachtgever wijzigt. XYWS is wegens deze beëindiging nooit tot restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. In geval van faillissement van Opdrachtgever vervalt het recht tot gebruik van aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, Producten, Diensten, websites, strategieën en auteursrechtelijk beschermde publicaties en dergelijke van rechtswege.

21. Aansprakelijkheid

1. Indien XYWS aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen dat in deze bepaling is geregeld.
2. Iedere, zowel contractuele als buitencontractuele, aansprakelijkheid (behoudens aansprakelijkheid als gevolg van opzet of grove schuld) van XYWS en - indien deze zich mocht voordoen haar bestuurders en werknemers, is beperkt tot het bedrag dat op de factuur vermeld staat.
3. XYWS is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat XYWS is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
4. XYWS is uitsluitend aansprakelijk voor directe aantoonbare schade.
5. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van XYWS aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan XYWS toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.
6. XYWS is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
7. Tenzij nakoming door XYWS blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van XYWS wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts indien Opdrachtgever XYWS onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld en XYWS ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen.



De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat XYWS in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

8. In geen geval is XYWS aansprakelijk voor gegeven garanties en zekerheden door derden of (personeel van) XYWS.
9. Er is geen sprake van aansprakelijkheid als de Opdrachtgever zelf wijzigingen aan de Diensten en/of Producten aanbrengt.
10. XYWS is niet aansprakelijk indien er vertalingen van Opdrachtgever verloren gaan.
11. Opdrachtgever vrijwaart XYWS voor alle aanspraken wegens een productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door een derde is geleverd. Opdrachtgever dient de algemene voorwaarden van derde te raadplegen.
12. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan aantoonbare opzet of grove schuld van XYWS.

22. Auteursrechtelijke bepalingen

1. XYWS hecht waarde aan, en werkt conform de geldende beroepsstandaard van (digitale) marketingbureaus. Dit houdt onder andere in dat Opdrachtgever erop kan rekenen dat XYWS zich altijd houdt aan de geldende Nederlandse Auteurswet. XYWS houdt ontwikkelingen op het gebied van auteursrecht nauwlettend in de gaten en zal zorgen voor veranderingen indien dit noodzakelijk lijkt te zijn.
2. Concepten, ideeën en voorstellen die voor Opdrachtgever zijn ontwikkeld door XYWS vallen onder het Auteursrecht en blijven formeel en juridisch in bezit van XYWS. In het geval van inbreuk op, of misbruik van dit Auteursrecht; stelt XYWS de (rechts)persoon in kwestie aansprakelijk. Deze aansprakelijkheid kent juridische consequenties.
3. Op alle Producties van XYWS rust Auteursrecht. Een Product van XYWS mag daardoor niet verveelvoudigd, gereproduceerd of bewerkt worden zonder toestemming van XYWS. Deze bepaling geldt eveneens voor partijen die niet bij de Overeenkomst betrokken zijn.
4. Indien XYWS zich verbindt tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, wordt dit schriftelijk bevestigd. Indien Partijen overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde websites, Producties, know how of andere materialen, over zal gaan op Opdrachtgever, tast dit niet het recht of de mogelijkheid van XYWS aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden.
5. XYWS heeft tevens het recht de algemene beginselen, ideeën en programmeertalen welke gebruikt zijn voor het vervaardigen, dan wel aan de ontwikkeling ten grondslag liggen, van enig werk zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van XYWS aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van Opdrachtgever zijn of worden gedaan.
6. XYWS is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van Opdrachtgever te gebruiken in haar externe Communicatie.



7. XYWS zal zich inspannen zich te verzekeren van een gebruiksrecht voor de door hen verworven en gebruikte materialen.
8. XYWS waarschuwt, legt verantwoordelijkheid voor het gebruik van door Opdrachtgever aangeleverde foto's testen en ander materiaal bij de Opdrachtgever.

23. Overmacht

1. Voor schade als gevolg van omstandigheden die voor XYWS ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst niet waren te voorzien is XYWS niet aansprakelijk. Als zodanige omstandigheden worden onder meer aangemerkt: gebrek aan grondstoffen, fabrieksstoring van welke aard dan ook, werkstaking, uitsluiting van of gebrek aan werknemers, quarantaine, epidemieën, pandemieën, natuurrampen, mobilisatie, staat van beleg, staat van oorlog of oorlog, verkeersstremming bij spoorwegen of gebrek aan vervoersmiddelen, verkeersblokkades, ziekte ongeacht de reden of oorzaak daarvan, serverstoringen, hacking of andere onvoorziene omstandigheden die niet bekend waren bij het aangaan van de Overeenkomst.
2. XYWS heeft het recht om in geval van overmacht de nakoming van de Overeenkomst op te schorten dan wel te ontbinden. XYWS behoudt het recht het reeds uitgevoerde deel van de Overeenkomst aan Opdrachtgever te factureren.
3. Indien XYWS een tijdelijk opgeschort deel van de Overeenkomst later toch uitvoert, is Opdrachtgever zonder enige vorm van korting de gehele overeengekomen tegenprestatie verschuldigd.

24. Klachten

1. Indien Opdrachtgever een klacht heeft met betrekking tot de dienstverlening van XYWS, dient Opdrachtgever hierover duidelijke, schriftelijke toelichting te geven. De klacht dient zo snel mogelijk na het (redelijkerwijs) ontdekken van de klacht medegedeeld te worden aan XYWS.
2. XYWS streeft ernaar om de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen, maar uiterlijk binnen veertien (14) Dagen. Specifiek gelden de volgende reactietermijnen:
 - a) Binnen 24 uur antwoord op vragen omtrent Hosting en de website.
 - b) Binnen 72 uur oplossing voor fouten, problemen en dergelijken.
3. Afhandeling van de klacht geschiedt op een door XYWS bepaalde wijze. XYWS kan over een mogelijke oplossing van de klacht in overleg gaan met Opdrachtgever.
4. Afhandeling van de klacht geschiedt in beginsel altijd via e-mail. Indien de ernst van de klacht ernaar noopt, kan XYWS besluiten om de klacht in persoon af te handelen.
5. De beoordeling van een klacht ligt altijd aan de kant van XYWS.

25. Algemene verordening gegevensbescherming

1. XYWS conformeert zich te allen tijde aan de geldende privacywet- en regelgeving (de Algemene verordening gegevensbescherming). Eveneens sluit XYWS verwerkersovereenkomsten met partijen, indien dit vereist is volgens wet- en regelgeving.
2. Opdrachtgever vrijwaart XYWS voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van persoonsregistratie die door Opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor Opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is.



3. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door XYWS geleverde Dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij Opdrachtgever.
4. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een door XYWS verleende Dienst worden verwerkt, ligt uitsluitend bij de Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er jegens XYWS voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart XYWS tegen elke (rechts)vordering van derden, de kosten van het voeren van (juridisch) verweer daaronder begrepen, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.

26. Conversie

Indien en voor zover op grond van redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter op enige bepaling van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden geen beroep kan worden gedaan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft de inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan door XYWS.

27. Nawerking

De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van XYWS, waarvan het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat zij ook *na* beëindiging van een Overeenkomst van kracht blijven, zullen nadien van kracht blijven en Partijen beiden blijven binden.

28. Strijdige clausules

In het geval deze Algemene Voorwaarden en de opdrachtbevestiging onderlinge strijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden, indien er een uitdrukkelijke opdrachtbevestiging is gegeven. In alle andere gevallen zijn deze Algemene Voorwaarden leidend.

29. Toepasselijk recht

Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en XYWS wordt het Nederlands recht van toepassing verklaard.

30. Forumkeuze

De Rechtbank Midden-Nederland, Locatie Utrecht (kamer civiele zaken/kanton) is bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen XYWS en Opdrachtgever. Niettemin heeft XYWS het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

31. Wijziging van de Algemene Voorwaarden

Rekening houdend met de mogelijke evoluties van de website en de werkwijze van XYWS, behoudt XYWS zich de mogelijkheid voor om onderhavige Algemene Voorwaarden op elk moment aan te passen of te wijzigen. In dat geval worden de nieuwe Algemene Voorwaarden door (online) wijziging aan Opdrachtgever medegedeeld en gelden ze op elke Overeenkomst die na de wijziging wordt gerealiseerd.



32. Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal de Overeenkomst in het licht van deze Algemene Voorwaarden en naar redelijkheid en de billijkheid worden uitgelegd.

Als je meer informatie wilt ontvangen, of vragen hebt over de privacyverklaring van XYWS, kun je ons benaderen via de e-mail. Ons e-mailadres is info@xyws.nl. Tijdens kantooruren kun je ons bereiken via +31850766370.

