


# Algemene Voorwaarden

 versie september 2021

## Artikel 1. Definities

1. Webgrade: Webgrade B.V. gevestigd te 's-Gravenhage en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72024089.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Webgrade een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Webgrade een offerte daartoe heeft uitgebracht.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Dienst: de specifieke dienst die Webgrade met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.
5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Webgrade en Opdrachtgever krachtens welke Webgrade de Dienst zal uitvoeren.
6. Website: [www.webgrade.nl](http://www.webgrade.nl)
7. Domeinnaam leverancier: een Uitgevende instantie of Registrar, welke als Webgrade voor Webgrade domeinnamen onder een of meerdere specifieke domeinnaamextensies ten behoeve van Opdrachtgever levert.
8. Webdesign / Website ontwikkeling / Websitepakket / Webshop ontwikkeling / Webshoppakket: Het door Webgrade voor de Opdrachtgever ontwikkelen en plaatsen van een website en/ of (mobiele) applicatie op het netwerk van Webgrade of andere netwerken en alle daarmee samenhangende activiteiten zoals aanmelding bij zoekmachines en promotie.
9. Abonnement: het maandelijkse website abonnement, waarmee diensten worden geleverd zoals updates, back-ups, service, domeinnaam registratie en beheer, en hosting, welk abonnement hoort bij de afname van een websitepakket en onlosmakelijk onderdeel is van de overeenkomst.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

1. De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten en op alle (rechts)handelingen tussen Webgrade en Opdrachtgever, ook wanneer die (rechts) handelingen niet mochten leiden tot, of niet in verband staan met, een Overeenkomst.
2. De Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op ieder gebruik door Opdrachtgever c.q. bezoeker van de Website.
3. Voor specifieke diensten kunnen aanvullende voorwaarden gelden.

## Artikel 3. Offerte, aanbod en aanvaarding

1. Webgrade zal een offerte opstellen waarin zij aangeeft wat bij de Dienst inbegrepen is en welk bedrag voor de Dienst verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Dienst is bindend.
2. Uitingen van Webgrade op de Website met betrekking tot het ter beschikking stellen van Diensten gelden als een uitnodiging tot het doen van een aanbod.
3. Uitsluitend door aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever komt de Overeenkomst tot stand. Aanvaarding kan elektronisch (bijvoorbeeld via de Website, per e-mail, telefoon of middels SMS dan wel vergelijkbare technologieën, zoals WhatsApp). Indien Opdrachtgever dit nalaat, maar er desondanks mee instemt, of althans die indruk wekt, dat Webgrade werk verricht in het kader van de Overeenkomst, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd.
4. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot zestig dagen na verzending door Webgrade, tenzij anders aangegeven in de offerte.
5. Webgrade kan niet aan zijn aanbiedingen en/of offertes worden gehouden indien de Opdrachtgever, naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding en/of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
6. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Webgrade het recht de prijzen hierop aan te passen.
7. Opdrachtgever gaat er mee akkoord dat Webgrade meteen na akkoord op de offerte begint met haar werkzaamheden.
8. Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de aanbieding en/of offerte opgenomen aanbod dan is Webgrade daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Webgrade anders aangeeft.
9. Op de Overeenkomst zijn te allen tijde deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere Algemene voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. De Algemene voorwaarden stelt Webgrade beschikbaar voor of tijdens het sluiten van de Overeenkomst, in beginsel door middel van een directe hyperlink op de Website.
10. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene

Voorwaarden zijn voor Webgrade alleen bindend indien en voor zover deze door Webgrade uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Webgrade.

#### Artikel 4: Voorwerp van de Overeenkomst

1. Indien Opdrachtgever een Websitepakket afneemt, kan Webgrade opdracht worden versterkt, welke opdracht Webgrade aanvaardt, om in overeenstemming met de bepalingen van deze Overeenkomst vanaf de Startdatum de volgende diensten uit te voeren, welke in onderling overleg kunnen worden beperkt of uitgebreid:
  - A. Het opmaken en ontwikkelen van een website in een aangeleverde of indien gewenst door Webgrade te ontwikkelen huisstijl;
  - B. Het bouwen van de website, menu's en alle overeengekomen pagina's op een testdomein en vullen van deze pagina's met door Opdrachtgever middels het aanleverdocument aangeleverde teksten en afbeeldingen;
  - C. Het beschikbaar stellen van het CMS-beheersysteem;
  - D. Het plaatsen van het Webdesign op een previewlocatie in afwachting van goedkeuring van Opdrachtgever;
  - E. Het beschikbaar stellen van het Webdesign na goedkeuring van Opdrachtgever.
2. Bij afname van een Websitepakket neemt Opdrachtgever tevens een Abonnement af, waarbij Webgrade in overeenstemming met de bepalingen van deze Overeenkomst vanaf de Startdatum de volgende servicediensten uitvoert:
  - A. Periodieke technische updates;
  - B. Dagelijkse website backup, inclusief de Programmatuur en informatie die zich daarop bevindt;
  - C. Het leveren van gebruikersondersteuning, waaronder begrepen: toegang tot de helpdesk van Webgrade;
  - D. Onbeperkte toegang tot het CMS- beheersysteem;
  - E. Meerdere gebruikers in CMS mogelijk;
  - F. Pagina's aanmaken;
  - G. Content wijzigen.
  - H. Het beschikbaar (laten) stellen en houden van een CMS-Beheersysteem waarmee Opdrachtgever de (grafische- en tekstuele) gegevens voor de Website, data en Programmatuur kan plaatsen op haar Website;
  - I. Het verzorgen van naar redelijkheid en volgens stand der techniek geldende maatstaven voldoende maatregelen voor beveiliging van een website tegen virussen, trojan horses etc. alsook tegen andersoortig gebruik van onbevoegden.

#### Artikel 5. Levering en uitvoering van de Dienst

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Webgrade zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Webgrade dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Webgrade het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Eventuele hiermee verband houdende meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
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. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Webgrade aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Webgrade worden verstrekt.
5. De toepassing van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
6. Indien zulks onderdeel is van de Dienst, zal Opdrachtgever op verzoek van Webgrade codes en programmatuur zoals Google Analytics toevoegen aan haar website teneinde Webgrade in staat te stellen de effectiviteit van de Dienst te kunnen meten.
7. Webgrade heeft het recht te leveren informatie en producten onder zich te houden en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel informatie, producten of diensten niet of slechts beperkt te leveren, indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Webgrade niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.
8. Het is Webgrade niet toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door Opdrachtgever aangeleverde materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van Opdrachtgever, met uitzondering van wijzigingen die Webgrade noodzakelijk acht voor het naar behoren kunnen uitvoeren van de Dienst en welke de wezenlijke inhoud van het materiaal niet veranderen.
9. Indien zulks onderdeel is van de Dienst, zal Webgrade Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang tot een administratief account en een beheertool waarmee Opdrachtgever naar eigen inzicht levering van de Dienst kan beheren en accounts voor individuele gebruikers kan beheren en de mogelijkheden en beperkingen

voor deze individuele gebruikers van de Dienst kan instellen, een en ander binnen de in de Overeenkomst aangegeven grenzen.

10. Iedere actie die middels het administratief account of een account van een individuele gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. Webgrade kan hier dan ook niet voor aansprakelijk worden gesteld. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Webgrade te melden zodat deze maatregelen kan nemen.
11. Door Webgrade opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking. Webgrade is, ook bij een overeengekomen uiterste termijn, eerst in verzuim nadat Opdrachtgever hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld.
12. Alle door Webgrade aangegeven (leverings)termijnen en doorlooptijden zijn naar beste weten vastgesteld en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen. Webgrade is echter niet gebonden aan (leverings)termijnen die vanwege omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden. In geval van overschrijding van leveringstermijnen is Webgrade niet aansprakelijk voor de daardoor ontstane schade.
13. Overschrijding van overeengekomen levertijden door welke oorzaak ook ontstaan, geeft geen recht op schadevergoeding.
14. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Webgrade gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een fase behoren uit te stellen totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

## Artikel 6: Informatieplichten Webgrade en Opdrachtgever

1. Webgrade draagt er zorg voor dat de Algemene Voorwaarden voor of bij het sluiten van de Overeenkomst aan Opdrachtgever al dan niet elektronisch ter hand worden gesteld, dan wel elektronisch ter beschikking staan op haar Websites.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het zich op de hoogte stellen van de inhoud en het desgewenst opslaan of printen van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst, door middel van daartoe op de Website, in de browser van Opdrachtgever of anderszins beschikbare faciliteiten, en voor de toegankelijkheid van de opgeslagen kopie.
3. Onverminderd eventueel voor Webgrade bestaande wettelijke verplichtingen om de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden te bewaren, is Webgrade niet verplicht om een eventueel gearchiveerde Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden voor Opdrachtgever toegankelijk te houden.

4. Opdrachtgever verplicht zich tot het geven en up to date houden van alle informatie (bijvoorbeeld contact- en persoonsgegevens) en medewerking aan Webgrade die daarvoor redelijkerwijs nodig is ter uitvoering van de overeenkomst.
5. Webgrade heeft, tenzij in de Overeenkomst nadrukkelijk anders is overeengekomen, geen verplichting om Opdrachtgever te informeren en/of adviseren over het al dan niet van toepassing zijn van wet- en regelgeving op het gebied van het plaatsen van cookies op en/of het uitlezen daarvan, waaronder begrepen maar niet beperkt tot artikel 11.7a Telecommunicatiewet en de Wet bescherming persoonsgegevens. Indien Webgrade hierover in het kader van haar dienstverlening wel informatie verschaft en/of adviseert, dient dit slechts als signalering en kunnen hieraan door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend.
6. Indien Opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt, dient hij Webgrade daarover onverwijld (uiterlijk binnen 48 uur na aanvraag) te informeren.

## Artikel 7. Prijzen en betaling door opdrachtgever

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw), administratiekosten en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd, tenzij anders vermeld. Facturen dienen binnen een periode van 14 dagen betaald te zijn. De op de Website en in reclame vermelde prijzen kunnen zonder voorafgaande aankondiging worden gewijzigd. De verschuldigde kosten worden, afhankelijk van de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan, bij vooruitbetaling in rekening gebracht
2. Alle prijzen op de website, offertes, folders en andere documentatie van Webgrade zijn onder voorbehoud van programmeer- en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.
3. Indien de Overeenkomst een abonnement is, is Webgrade gerechtigd de gehanteerde tarieven op elk moment te verhogen. Webgrade zal Opdrachtgever hiertoe, via website of e-mail ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Opdrachtgever heeft bij een prijsverhoging van meer dan 10% het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
4. Zonder mogelijkheid tot opzegging van Opdrachtgever, zijnde bedrijf, heeft Webgrade het recht alle prijzen, die met Opdrachtgever zijn overeengekomen, ieder jaar per 1 januari met 4% te verhogen.
5. Alle voor Webgrade uit de Overeenkomst voortvloeiende

- kosten komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.
6. Opdrachtgever betaalt voor de bestelde Diensten en/of Producten de in de Overeenkomst of offerte vermelde prijs. Voor zover niet in de Overeenkomst vastgelegd geldt het bij Webgrade gebruikelijke uurtarief van € 75,- excl. BTW per uur. Betaling vindt plaats op de in het bestelformulier, de offerte, de factuur of elders op de Website door Webgrade aangegeven wijze.
  7. Zodra Opdrachtgever akkoord gaat met de offerte, is hij gebonden aan de overeenkomst en tot betaling van het volledig geoffreerde bedrag verschuldigd.
  8. Wanneer Opdrachtgever gedurende de overeenkomst de opdracht annuleert is Opdrachtgever verplicht het gehele geoffreerde bedrag te voldoen ongeacht de uitgevoerde werkzaamheden en/of geleverde diensten.
  9. Webgrade is gerechtigd te wachten met uitvoering van zijn werkzaamheden, waaronder levering van de domeinnaam, reserveren van een hostingomgeving, en de (overige) werkzaamheden behorend bij de levering van Diensten en/of Producten, totdat met Webgrade overeengekomen aanbetaling is ontvangen, zonder opgaaf van reden. Zolang de aanbetaling uitblijft is Webgrade niet gebonden zich aan de gemaakte afspraken te houden.
  10. Indien Webgrade op verzoek of met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever aan Webgrade worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Webgrade. Webgrade is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
  11. Opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 3.7 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Opdrachtgever en Webgrade, kunnen worden beïnvloed.
  12. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Webgrade Opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties.
  13. In de vaste vergoeding voor Website ontwikkeling is niet een vergoeding inbegrepen voor de werkzaamheden als genoemd in artikel 4.2, welke werkzaamheden betrekking hebben op service en technisch onderhoud van het afgenomen Websitepakket. Deze diensten worden middels een service Abonnement separaat in rekening gebracht tegen de door Webgrade gecommuniceerde tarieven. De kosten voor het Abonnement zullen jaarlijks eenmalig in rekening worden gebracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
  14. Bezwaren over facturen dienen binnen 10 (tien) dagen na factuurdatum schriftelijk (hieronder valt ook e-mail) (met duidelijke onderbouwing en factuurgegevens) bij Webgrade te worden ingediend.
  15. Indien Opdrachtgever veertien dagen na aanmaning zijdens Webgrade nog steeds niet aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan, behoudt Webgrade zich het recht voor om alle diensten/producten te beëindigen en op te schorten, wat inhoudt dat alle diensten offline worden gehaald. Domeinnamen van Opdrachtgever kunnen worden opgeheven en in sommige gevallen overgedragen op naam van Webgrade, zulks ter bepaling door Webgrade. Na betaling van de vorderingen en incassokosten kan Webgrade de domeinnamen weer op naam van Opdrachtgever registreren mits deze niet door derden is geregistreerd. Eventuele overname-, en quarantaine kosten komen voor rekening van Opdrachtgever. Webgrade kan de, in het kader van de overeenkomst, ontvangen of gegenereerde Producten, vermogensrechten, gegevens, documenten, databestanden en (tussen-) resultaten van de Dienstverlening onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte, totdat Opdrachtgever alle aan Webgrade verschuldigde bedragen betaald heeft.
  16. Indien na automatische incasso betaling niet incasseerbaar blijkt te zijn, heeft Webgrade het recht administratiekosten in rekening te brengen. Wanneer Opdrachtgever ten onrechte haar incasso storneert heeft Webgrade het recht administratiekosten in rekening te brengen. In beginsel bedragen deze administratiekosten €40,-. Webgrade heeft het recht de hoogte van deze administratiekosten aan te passen.
  17. Zolang Opdrachtgever in betalingsverzuim is, heeft Webgrade het recht om een eigen redirect in te stellen of commerciële advertenties te plaatsen op de website van Opdrachtgever. De inkomsten van deze advertenties vloeien naar Webgrade. Wanneer Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan kan hij weer gebruikmaken van zijn domeinnaam. De redirect of commerciële advertenties word(t)(en) in dat geval verwijderd.
  18. Indien Opdrachtgever een automatische incasso storneert, heeft Webgrade het recht om een eigen redirect in te stellen of commerciële advertenties te plaatsen op de website van Opdrachtgever. De inkomsten van deze advertenties vloeien naar Webgrade. Wanneer Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan kan hij weer gebruikmaken van zijn domeinnaam. De redirect of commerciële advertenties word(t)(en) in dat geval verwijderd.
  19. Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is Opdrachtgever, zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, over het openstaande

bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag, met een minimumbedrag van € 40,-.

20. De Opdrachtgever is niet bevoegd op het verschuldigde enig bedrag wegens een door hem gestelde tegenvordering in mindering te brengen.
21. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
22. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
23. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. In ieder geval is de Opdrachtgever incassokosten verschuldigd.
24. Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft Webgrade in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, recht op een vergoeding van 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 90 voor iedere factuur die geheel of gedeeltelijk niet voldaan is.
25. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke kosten en executiekosten komen eveneens voor rekening van de Opdrachtgever.

## Artikel 8: Looptijd en beëindiging van overeenkomst

1. De in opdracht van Opdrachtgever door Webgrade ontwikkelde website en/of andere dienst wordt onder de vigeur van het Abonnement voor Opdrachtgever ter beschikking gesteld voor de tussen partijen overeengekomen duur, bij gebreke waarvan de duur van één jaar geldt.
2. Na afloop van de initiële contracttermijn, wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, met een opzegtermijn van twee maanden.
3. Indien Opdrachtgever expliciet aangeeft ieder jaar de overeenkomst handmatig te willen verlengen en Webgrade deze keuzemogelijkheid online biedt, en Opdrachtgever niet tijdig en correct aangeeft te willen verlengen, behoudt Webgrade zich het recht voor de dienstverlening te beëindigen.
4. Indien Opdrachtgever een rechtspersoon is, zijn artikelen 8.1 t/m 8.2 niet van toepassing en worden overeenkomsten voor bepaalde tijd na afloop van de initiële contractperiode stilzwijgend verlengd voor telkens één jaar, tot wederopzegging, met een opzegtermijn van minstens één maand voorafgaand aan afloop van de alsdan geldende de contractperiode. Opdrachtgever de overeengekomen prijs voor het opeenvolgend jaar steeds jaarlijks in dezelfde maand als die waarin de oorspronkelijke overeenkomst is gesloten.
5. Na opzegging van de overeenkomsten als bedoeld onder 8.1 t/m 8.3 is er geen recht op restitutie.
6. In geval van ontbinding of opzegging verkrijgt Opdrachtgever geen toegang tot de server van Webgrade (bijvoorbeeld door middel van FTP of op een andere manier), waarop de bestanden staan. In het geval van een online marketing campagne krijgt Opdrachtgever geen toegang tot de Google Ads omgeving of Google Analytics. Opdrachtgever heeft, en verkrijgt, nimmer het recht om zelf iets op de servers van Webgrade te plaatsen of eraf te halen.
7. Wanneer Opdrachtgever het Abonnement opzegt verkrijgt deze nooit de bronbestanden van Webgrade en/of de door Webgrade ingeschakelde derden. Meer in het bijzonder zal Opdrachtgever nimmer de bronbestanden van het CMS/ beheersysteem verkrijgen.
8. Wel kan Opdrachtgever indien de overeenkomst eindigt wegens ontbinding of opzegging, en Opdrachtgever aan al haar betalingsverplichtingen heeft voldaan, op verzoek tegen een alsdan overeen te komen vergoeding de output, zoals tekst, plaatjes en vormgeving) verkrijgen in een daarvoor geschikt bestand (zoals een zipbestand). Tevens kan Opdrachtgever indien Webgrade een Huisstijl heeft ontwikkeld tegen een alsdan overeen te komen vergoeding de auteursrechten daarop overdragen aan Opdrachtgever.
9. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Webgrade.
10. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Webgrade het recht alle met Opdrachtgever gesloten overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Webgrade op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.
11. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Webgrade gerechtigd om per direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Webgrade is niet verplicht in dat

- geval Opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen.
- Opdrachtgever kan een opzegging mededelen via hetzelfde kanaal als waarlangs de Overeenkomst is aangegaan.
  - Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft Opdrachtgever het recht om, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen veertien dagen na de totstandkoming, tenzij Webgrade reeds met instemming van Opdrachtgever binnen deze periode al is begonnen met de uitvoering van de Overeenkomst.

## Artikel 9. Hosting en aanverwante diensten

- Indien de Dienst (mede) strekt tot dienstverlening betreffende opslag en/ of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting- of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via (de servers van) Webgrade die in strijd is met Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op websites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).
- Webgrade hanteert een klachtenprocedure waarmee derden (hierna: melders) een klacht kunnen indienen dat naar hun mening sprake is van een dergelijke strijd. Als een klacht naar het oordeel van Webgrade is gerechtvaardigd, is Webgrade gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Webgrade in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Webgrade zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.
- Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Webgrade gerechtigd hiervan aangifte te doen. Webgrade kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Webgrade verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- Bij herhaaldelijke (gegronde) klachten over de door Opdrachtgever aangeboden informatie is Webgrade gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en/ of te beëindigen.
- Opdrachtgever vrijwaart Webgrade voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Webgrade is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van

- Webgrade in het kader van de klachtprocedure, zelfs niet wanneer de klacht onterecht blijkt en de informatie niet in strijd is met Nederlands recht.
- Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige Opdrachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Webgrade, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Webgrade zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.
  - Opdrachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (<ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt>) en toekomstige aanpassingen hiervan.
  - Zonder toestemming van Webgrade is het Opdrachtgever verboden de door Webgrade verschaftte gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.
  - Webgrade kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Webgrade bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is bereikt.
  - Opdrachtgever verstrekt hierbij Webgrade een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Webgrade verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Webgrade geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Webgrade.
  - Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

## Artikel 10. Online marketing en aanverwante diensten

- Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Webgrade voor Opdrachtgever zal adviseren, het opzetten en onderhouden van marketing en/of advertentiecampaagnes, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- Webgrade zal Opdrachtgever tijdens uitvoering van van de dienst adequaat informeren over de voortgang. Na afronding van elke 3 maanden zal Webgrade haar bevindingen en

- resultaten dienaangaande presenteren aan Opdrachtgever.
- Opdrachtgever dient binnen veertien dagen na presentatie de bevindingen en resultaten te evalueren en goed- dan wel af te keuren. Bevindingen en resultaten worden geacht te zijn goedgekeurd tenzij Opdrachtgever binnen deze veertien dagen aan Webgrade gemotiveerd mededeelt deze af te keuren. Na goedkeuring zal Webgrade verder gaan met het uitvoeren van werkzaamheden.
  - In geval van afkeuring zal Webgrade zich inspannen om binnen tien werkdagen de oorzaak van de afkeuring te corrigeren. Na correctie heeft Opdrachtgever wederom veertien dagen om de gecorrigeerde bevindingen en resultaten te evalueren en goed dan wel af te keuren. Gecorrigeerde bevindingen en resultaten worden geacht te zijn goedgekeurd tenzij Opdrachtgever binnen deze veertien dagen aan Webgrade gemotiveerd mededeelt deze af te keuren.
  - Indien de motivatie van afkeuring in de professionele opinie van Webgrade onvoldoende of onjuist is, zal Webgrade schriftelijk aan Opdrachtgever haar visie hierover mededelen. Indien Opdrachtgever niet binnen tien werkdagen na ontvangst van deze visie reageert, wordt zij geacht de betreffende bevindingen en resultaten alsnog te hebben goedgekeurd.
  - Indien Opdrachtgever de gecorrigeerde bevindingen en resultaten dan wel Webgrade haar visie betreffende een afkeuring niet kan accepteren, is zij gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen met de gebruikelijke opzegtermijn.
  - De eventuele kosten van de campagne(s) worden door de betreffende zoekmachine(s) direct aan Opdrachtgever gefactureerd. Opdrachtgever dient deze facturen tijdig te voldoen. Webgrade kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet of niet volledig functioneren van een campagne wanneer Opdrachtgever nalaat de facturen te voldoen.
  - Indien Webgrade, door omstandigheden ten tijde van de offerte of de bevestiging van de Dienst onbekend, meer werk moet verrichten dan overeengekomen, of werkzaamheden dient te verrichten onder omstandigheden bezwaarlijker dan hem bij het aangaan van de Overeenkomst bekend was, is Webgrade gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerdere kosten aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

## Artikel 11. Domeinnamen en IP-adressen

- Indien de Dienst (mede) ertoe strekt dat Webgrade voor Opdrachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/ of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- Opdrachtgever vrijwaart en houdt Webgrade schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van)

- eendomeinnaam namens of door Opdrachtgever.
- Webgrade 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 grove schuld van Webgrade.
  - Indien Webgrade een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Webgrade medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.
  - Webgrade heeft het recht de domeinnaam en/ of het IP-adres 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.
  - In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Webgrade gerechtigd de domeinnaam en/ of het IP-adres op te heffen.
  - Opdrachtgever neemt kennis van de privacyverklaring van Webgrade en stemt in met het verwerken van persoonlijke gegevens voor domeinnamen zoals beschreven in de privacyverklaring.

## Artikel 12. Beschikbaarheid van de Dienst

- Webgrade zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Webgrade opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de offerte dan wel de elektronische bestel- procedure middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een dergelijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
- Webgrade stelt geen reservekopieën (back-ups) ter beschikking aan Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever hiervoor een aanvullende SLA heeft afgenomen. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om reservekopieën van de bij Webgrade opgeslagen data te maken.
- Webgrade zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Webgrade is hierbij echter afhankelijk van haar Webgrade(s). Webgrade is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
- Webgrade zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect

verbonden zijn met het netwerk van Webgrade. Webgrade kan echter niet garanderen dat deze netwerken op enig moment beschikbaar zijn.

5. Indien naar het oordeel van Webgrade een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Webgrade of derden en/ of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Webgrade gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

### Artikel 13. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Webgrade voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Webgrade van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, dan wel door een onrechtmatig handelen van Webgrade, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief btw). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan 200 euro (exclusief btw).
2. Aansprakelijkheid van Webgrade voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
3. Buiten de in artikel 12 lid 1 genoemde gevallen rust op Webgrade geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. De in artikel 13 lid 1 genoemde maximumbedragen komen echter te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van Webgrade.
4. De aansprakelijkheid van Webgrade wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Webgrade onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Webgrade ook na die 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 Webgrade in staat is adequaat te reageren.
5. Webgrade is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Webgrade meldt.
7. Opdrachtgever vrijwaart Webgrade voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Webgrade geleverde zaken, materialen of resultaten.

### Artikel 14. Storingen en overmacht

1. Webgrade heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Webgrade zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Webgrade is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
2. Webgrade heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, 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 Webgrade zich inspannen 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. Webgrade is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
3. Webgrade zal zich inspannen 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.
4. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitval van internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkaanval, DoS- of DDoS-aanvallen, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Webgrade door zijn eigen Webgrades, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Webgrade kan worden gevergd, zal de uitvoering van de Overeenkomst worden opgeschort, dan wel de Overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd,

alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

## Artikel 15. Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Dienst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Webgrade of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
4. Het is Webgrade toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien Webgrade door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
5. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht. Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 2.000 euro per inbreukmakende handeling betalen aan Webgrade, onverminderd het recht van Webgrade om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen.

## Artikel 16. Geheimhouding

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.
2. Webgrade zal geen kennis nemen van data die Opdrachtgever opslaat en/ of verspreidt via de systemen van Webgrade, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de

Overeenkomst of Webgrade daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Webgrade zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

## Artikel 17. Wijzigingen Algemene Voorwaarden

1. Webgrade behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Webgrade of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

## Artikel 18. Slotbepalingen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter te Den Haag.
3. Indien enige bepaling uit deze 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.
4. Onder 'schriftelijk' valt in deze voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail dan wel fax voldoende vaststaat.
5. De door Webgrade ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, gedane meting (monitoring), geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld op de hoogte van enige wijzigingen in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bank- of gironummer. Opdrachtgever dient deze wijzigingen door te geven aan Webgrade. Indien Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft en onder geen enkele van de laatst verstrekte contactgegevens meer bereikbaar is, heeft Webgrade het recht om betaalde diensten aan het einde van de contracttermijn te beëindigen en om onbetaald gebleven