

# Algemene Voorwaarden Sergino Media

Sergino Media (Kamer van Koophandel 56910819) hanteert bij al haar dienstverlening de onderstaande algemene voorwaarden. Afwijkingen hiervan zijn mogelijk, maar alleen als dat expliciet in uw offerte is vermeld.

## artikel 1: Definities

1. Leverancier: Sergino Media, gevestigd te Gouden Leeuw 309 in Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 56910819.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met Leverancier een Overeenkomst heeft afgesloten of aan wie Leverancier een offerte daartoe heeft uitgebracht.
3. Algemene Voorwaarden: het onderhavige document.
4. Dienst: de specifieke dienst die Leverancier met Opdrachtgever overeenkomt, zoals vermeld in de Overeenkomst dan wel offerte.
5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever krachtens welke Leverancier de Dienst zal uitvoeren.
6. Website: de website van Leverancier, te bereiken via [www.sergino.nl](http://www.sergino.nl).

## artikel 2: Sluiten van de overeenkomst

1. De Leverancier zal een offerte opstellen waarin wordt vermeld welke diensten zij aanbiedt te leveren, wat daarbij inbegrepen is en welke bedragen u daarvoor verschuldigd bent.
2. Offertes zijn vrijblijvend voor u. Offertes zijn dertig dagen geldig. Prijzen zijn exclusief BTW en eventuele reiskosten, tenzij expliciet anders vermeld..
3. U kunt de offerte accepteren via mail of op papier. Acceptatie kan alleen van de offerte in zijn geheel. Bij een combinatie van werkzaamheden kunt u niet akkoord geven op slechts een deel, tenzij in de offerte expliciet staat van wel.
4. Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald.
5. de Leverancier zal bij verzoeken om meerwerk een passende offerte uitbrengen.
6. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van deze algemene voorwaarden, of als een situatie zich voordoet die niet in de voorwaarden is geregeld, dan zal de geest van deze algemene voorwaarden de doorslag geven.

## artikel 3: Uitvoering en kwaliteit

1. De Leverancier zal na uw akkoord zo spoedig mogelijk de overeengekomen diensten leveren conform de offerte, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever. de Leverancier doet haar best alle toegezegde deadlines te halen, maar een deadline is alleen 'hard' als dat er expliciet bij staat of als deze deel uitmaakt van een Service Level Agreement (SLA) abonnement.
2. De Leverancier zal bij de levering zorgvuldig en vakkundig te werk gaan, maar garandeert alleen specifieke resultaten als dat expliciet in de offerte vermeld is. de Leverancier mag derden inschakelen die specifieke diensten voor haar verrichten. Uiteraard blijft de Leverancier zelf aansprakelijk voor de kwaliteit van het werk van deze derden.
3. Op verzoek van de Leverancier dient u alle medewerking te leveren die redelijkerwijs nodig is om de diensten te leveren. Zo kan het nodig zijn dat u de Leverancier wachtwoorden of nadere specificaties

- geeft. Eventuele deadlines worden opgeschort totdat dit gebeurd is.
4. De leverancier 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.
  5. De Leverancier mag de uitvoering van de overeenkomst opschorten als u een verplichting uit deze voorwaarden niet nakomt. Zij moet u hier vooraf voor waarschuwen, tenzij het gezien de aard van de niet-nakoming niet zinvol is om dit te doen.

## artikel 4: Ontwikkeling van werken

1. De Leverancier zal de overeengekomen werken zoals software, websites, designs of huisstijlen tot stand brengen of aanpassen conform de offerte of nadere schriftelijke uitwerking of toevoeging daarvan.
2. U garandeert dat door u aangeleverde bronmaterialen gebruikt mogen worden door de Leverancier voor de overeengekomen werkzaamheden.
3. De Leverancier mag bij deze werkzaamheden materialen van derden gebruiken, zoals open source software of stockfoto's. Indien het gebruik hiervan voorwaarden voor u impliceert, zal de Leverancier u daarover informeren. De eventuele aankoopprijs van deze materialen wordt altijd doorbelast tenzij expliciet in de offerte staat van niet.
4. Wanneer een werk naar het oordeel van de Leverancier geschikt is voor het beoogde gebruik, zal de Leverancier het voor u opleveren zodat u het kunt testen en goed- of afkeuren. de Leverancier zal u daarbij een redelijke termijn gunnen, die in beginsel 15 werkdagen is.
5. Als u het werk afkeurt (op basis van afwijkingen van de specificaties uit de offerte), zal de Leverancier zo snel mogelijk de fouten herstellen of een alternatieve oplossing zoeken, waarna u het werk opnieuw opgeleverd krijgt. Indien u ook na een redelijk aantal herstelpogingen het werk blijft afkeuren, wordt in goed overleg een oplossing gevonden om tot een acceptabel werk te komen.
6. Na aanvaarding wordt het werk gepubliceerd. Herstel van eventuele daarna optredende fouten (afwijkingen van de specificaties) worden mogelijk op basis van uurtarief doorbelast.

## artikel 5: Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle door de Leverancier ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken berusten uitsluitend bij de Leverancier of haar toeleveranciers, tenzij in de offerte is vermeld dat deze worden overgedragen.
2. De Leverancier garandeert dat zij de volledige auteursrechten bezit op deze werken en vrijwaart u van aansprakelijkheid naar derden toe over deze werken. Dit geldt natuurlijk niet voor door u aangeleverde bronmaterialen.
3. U mag de werken gebruiken voor alle doelen die in de offerte zijn omschreven of daar logischerwijs uit voortvloeien.
4. De broncode van deze werken blijft bij de Leverancier tenzij anders overeengekomen. Als de auteursrechten op werken naar u overgaan, wordt de broncode na overgang (en betaling van de relevante facturen) aan u aangeleverd in een elektronisch formaat.
5. Op uw verzoek zal de Leverancier meewerken aan een escrow oplossing voor broncode.

## artikel 6: Zoekmachine optimalisatie

1. Als zoekmachineoptimalisatie (SEO) is afgesproken, dan zal de Leverancier haar best doen om de website te promoten en aan te passen zodat deze een gunstige positie bij zoekmachines inneemt als wordt gezocht op relevante trefwoorden.

2. Bij SEO zijn garanties en toezeggingen over resultaten onmogelijk, omdat de positie van en zoekresultaten voor uw website volledig bepaald wordt door de beheerders van de betreffende zoekmachines.
3. U geeft bij SEO een machtiging aan de Leverancier om in uw naam accounts aan te maken bij zoekmachines en vergelijkbare diensten en om alle daarbij benodigde gegevens van u te mogen opgeven. Indien aan dergelijke diensten kosten verbonden zijn, is de Leverancier hiertoe slechts gemachtigd na aparte toestemming.
4. Als naast SEO ook het beheer van reclamecampagnes (zoals Adwords) is afgesproken, zal de Leverancier zich inspannen om om de afgesproken reclamecampagnes te beheren bij de afgesproken zoekmachine(s). Dit omvat mede het koppelen van de gewenste zoektermen aan relevante pagina's op de website, het verwijderen van slecht presterende onderdelen en het regelmatig rapporteren van de resultaten van de reclame-campagnes aan u.
5. De kosten van de reclame-campagne(s) worden door de betreffende dienstverleners direct aan u gefactureerd. U dient deze facturen tijdig te voldoen. De Leverancier kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet of niet volledig functioneren van een reclame-campagne wanneer u nalaat de facturen te voldoen.

## artikel 7: Hosting

1. 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.
2. Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via de Leverancier 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 sites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).
3. De Leverancier hanteert een klachtenprocedure waarmee derden ("klagers") een klacht kunnen indienen dat naar hun mening sprake is van een dergelijke strijd. Als een klacht naar het oordeel van Leverancier gerechtvaardigd is, is Leverancier gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Leverancier in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Leverancier zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.
4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Leverancier gerechtigd of zelfs verplicht hiervan aangifte te doen. Leverancier kan hierbij alle relevante informatie over Opdrachtgever en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Leverancier verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
5. Bij herhaaldelijke klachten over de door Opdrachtgever aangeboden informatie is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen. Er zal hierbij geen restitutie plaatsvinden en alle betaalverplichtingen blijven gehandhaafd.
6. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Leverancier is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Opdrachtgever lijdt door een ingrijpen van Leverancier in het kader van de klachtenprocedure.
7. Onverminderd hetgeen bepaald in artikel 8 lid 2, onthoudt Opdrachtgever zich ervan de Dienst te gebruiken voor het opstarten, uitvoeren, gebruiken, verwerken, bevorderen, versturen, publiceren of aanbieden van processen, programma's, gegevens of materialen die in strijd zijn met de goede zeden of waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat Leverancier de Dienst

niet voor die doeleinden ter beschikking heeft gesteld, waaronder in het bijzonder, maar niet uitsluitend:

- a) Schadelijke scripts of processen waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Leverancier, overige Opdrachtgevers van Leveranciers of internetgebruikers kan hinderen of schade toe kan brengen.
  - b) IRC-bots, -bouncers of andere IRC-gerelateerde processen of programma's.
  - c) Proxysoftware, al dan niet met als doel verkeer te anonimiseren.
  - d) BitTorrent-software, al dan niet met als doel dit op een schadelijke of anderszins onjuiste manier te gebruiken.
  - e) e.Network daemons of andere processen die network sockets (proberen te) openen of verbinding maken met een extern netwerk, dan wel informatie verschaffen over externe netwerken.
  - f) Hacking, hacking tools of andere materialen met als doel systemen, netwerken of diensten van Opdrachtgever of derden te benaderen zonder toestemming van de eigenaar, al dan niet met de intentie schade toe te brengen.
  - g) E-mail in bulk en/of spam, waaronder het versturen van (grote) nieuwsbrieven, al dan niet met instemming van de ontvangers.
  - h) Backup- en/of bestandsopslag (anders dan de website van Opdrachtgever en eventueel enkele backups daarvan), waaronder het aanbieden van bestands-, foto- of video-sharing en het gebruik van de Dienst als backupmedium.
  - i) Pornografisch en/of erotisch materiaal.
8. 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 Leverancier, overige Opdrachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
  9. Leverancier zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen naar aanleiding van het niet nakomen van hetgeen bepaald in lid 7 en lid 8.
  10. 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.
  11. Zonder toestemming van Leverancier is het Opdrachtgever verboden de door Leverancier verschaft gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.
  12. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Dienst te wederverkopen, te wederverhuren of op andere wijze aan derden ter beschikking te stellen (al dan niet met tegenprestatie), tenzij anders is overeengekomen.
  13. Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door Opdrachtgever gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld.
  14. Leverancier kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte en/of de hoeveelheid dataverkeer die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. De maxima kan Opdrachtgever te allen tijde vinden op de Website van Leverancier. Bij overschrijding van de maximale hoeveelheid dataverkeer sluit Leverancier het webhostingaccount af. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte en/of dataverkeer is bereikt.
  15. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of apparatuur, tenzij anders overeengekomen.
  16. Opdrachtgever kan beslissen om tegen vergoeding de maximale hoeveelheid dataverkeer te vergroten. Uitbreiding van de hoeveelheid dataverkeer kan strekken tot het einde van de maand of voor de rest van de duur van de Dienst. De keuze is aan Opdrachtgever.
  17. In het geval dat Leverancier geen maximum heeft gesteld aan de hoeveelheid opslagruimte en/of de hoeveelheid dataverkeer (aangemerkt als 'onbeperkt'), dan geldt dat Opdrachtgever zich dient te weerhouden van gebruik waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat dit (naar oordeel van Leverancier) overige Opdrachtgevers van Leverancier kan hinderen.

18. Indien naar oordeel van Leverancier sprake is van excessief gebruik van de Dienst waarbij gevaar kan ontstaan voor de continuïteit van de dienstverlening aan overige Opdrachtgevers van Leverancier, dan is Leverancier, onverminderd hetgeen bepaald in artikel 2 lid 4, gerechtigd (zonder voorafgaande kennisgeving) het gebruik van de Dienst te beperken of op te schorten en/of een afzonderlijk tarief voor opslagruimte en/of dataverkeer te hanteren, zonder dat hierdoor enige aansprakelijkheid of de verplichting tot restitutie van enige reeds betaalde vergoeding ontstaat.
19. Opdrachtgever verstrekt hierbij Leverancier een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Leverancier verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Leverancier geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Leverancier.
20. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Opdrachtgever.

## artikel 8: Domeinnamen

1. De Leverancier kan op uw verzoek een domeinnaam voor u registreren of verhuizen. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam zijn onderworpen aan de regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland. De Leverancier geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
2. De Leverancier zal zorgen dat uw website beschikbaar is via de domeinnaam, maar net als bij de website zelf gelden hierbij geen garanties. Voor aanvullende diensten (zoals subdomeinen) maakt u aparte afspraken met de Leverancier.
3. Domeinnamen worden per jaar geregistreerd en gefactureerd, tenzij anders aangegeven bij de aanvraag. De registratiekosten worden niet gerestitueerd bij contractbeëindiging binnen een jaar.
4. Indien de aanvraag voor een bepaalde domeinnaam wordt afgewezen dient u zelf zorg te dragen voor het tijdig verstrekken van duidelijke en volledige instructies aan de Leverancier, zodat deze tijdig namens u bezwaar of beroep kan instellen tegen de afwijzing van de aanvraag tot domeinnaam registratie. De aan het instellen van bezwaar en beroep verbonden kosten zijn voor uw rekening.
5. U dient alle ten behoeve van domeinnamen relevante gegevens up-to-date te houden en wijzigingen hierin door te geven aan de Leverancier zodat zij deze kan actualiseren in de WHOIS en andere databanken.
6. U vrijwaart de Leverancier van alle claims voor aansprakelijkheid in verband met een door u gebruikte domeinnaam.

## artikel 9: Prijzen en betaling

1. De Leverancier factureert u jaarlijks (tenzij anders afgesproken) langs elektronische weg voor alle verschuldigde bedragen.
2. Bedragen voor het ontwikkelen van werken zijn verschuldigd conform de offerte, waarbij als uitgangspunt geldt dat vooraf een aanbetaling is verschuldigd en na aanvaarding het restbedrag op basis van daadwerkelijk gemaakte uren of het overeengekomen vaste bedrag. Bedragen voor hosting zijn vooraf per jaar verschuldigd.
3. De Leverancier mag eens per kalenderjaar de prijzen aanpassen naar marktconforme tarieven. Zij zal dit minimaal twee maanden van tevoren aan u melden indien dit meer is dan de index voor inflatiecorrectie.. Als de aanpassing meer is dan een inflatiecorrectie of één-op-één doorbelasting van prijzen van leveranciers van de Leverancier, heeft u het recht de overeenkomst te annuleren, mits u dit meldt voordat de twee maanden zijn verstreken.
4. De betalingstermijn van een factuur is doorgaans 15 dagen na de datum van de factuur. De vervaldatum op de factuur is hiervoor leidend. Betaalt u niet op tijd, dan mag de Leverancier na een

- aanmaning de wettelijke rente én redelijke incassokosten van u vorderen.
5. Indien u meent dat een factuur niet klopt, moet u dit binnen de betalingstermijn melden. De betaling van de factuur wordt dan opgeschort voor het betwiste deel, maar niet voor de rest. Blijkt na onderzoek van de Leverancier dat de factuur wél klopt, dan moet u binnen 7 dagen het betwiste deel betalen.

## artikel 10: 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. De Leverancier zal geen kennis nemen van gegevens die u opslaat en/of verspreidt via de systemen van de Leverancier, tenzij u hiervoor toestemming heeft gegeven, de kennisneming noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst (zoals het herstel van fouten of problemen bij een dienst) of de Leverancier daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of bevoegd gegeven bevel door de autoriteiten. De Leverancier zal zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
3. Specifiek voor persoonsgegevens (zoals bij mailboxen of gehoste adresboeken) zal de Leverancier passende technische en organisatorische maatregelen nemen om deze te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
4. De Leverancier mag de door de uitvoering van de overeenkomst toegenomen kennis ten behoeve van andere opdrachtgevers te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van u beschikbaar komt voor derden.
5. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zolang als de verstrekende partij redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

## artikel 11: Aansprakelijkheid

1. De Leverancier is beperkt aansprakelijk en wel uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen de waarde van de prestatie waarbij zij tekort schoot.
2. Iedere aansprakelijkheid van de Leverancier voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens gederfde omzet of winst, schade wegens verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.
3. Als de Leverancier aansprakelijk is, is het bedrag dat zij moet betalen beperkt tot de som van de door u betaalde facturen in de drie maanden voorafgaand aan het moment dat de schade zich voordeed. Deze beperking geldt echter niet bij opzet en grove nalatigheid van de Leverancier.
4. Voordat u de Leverancier aansprakelijk kunt stellen, moet u de Leverancier schriftelijk op de hoogte stellen van de schade en haar (indien dat zinvol is) een laatste kans geven de schade te herstellen of de oorzaak weg te nemen. Pas als daarna de schade blijft bestaan, kunt u tot aansprakelijkstelling overgaan.
5. In geval van overmacht zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmacht situatie langer dan zestig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding. Onder overmacht vallen alle situaties waardoor het de Leverancier feitelijk onmogelijk is om de betreffende dienst te leveren en de Leverancier niet bij machte is deze situatie op te heffen.

## artikel 12: Duur en opzegging

1. De overeenkomst wordt in eerste instantie aangegaan voor de periode nodig voor het ontwikkelen van de in artikel 3 bedoelde werken. Tussentijdse opzegging is alleen mogelijk met instemming van beide partijen. Gaat het hierbij ook om hosting dan geldt bovendien voor het hostinggedeelte de voorwaarden zoals in artikel 9 lid 3.
2. Na aanvaarding van de werken en/of hostingplan wordt de overeenkomst omgezet in een overeenkomst voor één jaar. Jaarlijks wordt de overeenkomst telkens automatisch verlengd met één jaar.
3. Opzegging mag u telefonisch, schriftelijk of per e-mail doorgeven aan de Leverancier. De opzegging dient minimaal twee maanden voor verlenging ontvangen te zijn. Opzeggingen kunnen alleen worden gehonoreerd wanneer er geen facturen openstaan. Let wel dat de bewijslast dat opzegging is aangekomen bij u ligt. Indien van toepassing zal na honorering van de opzegging de verhuiscode zo spoedig mogelijk worden verstrekt.
4. De Leverancier mag de overeenkomst opzeggen als er zich omstandigheden voordoen die zo ernstig zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is die maken dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van de Leverancier kan worden gevergd.
5. Na beëindiging van de overeenkomst mag de Leverancier alle gegevens wissen die u op haar systemen heeft opgeslagen. Als u vóór de datum van beëindiging verzoekt om een kopie hiervan, zal de Leverancier deze u beschikbaar stellen via FTP of vergelijkbaar medium.

## artikel 13: Wijzigingen in overeenkomst

1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
2. De Leverancier behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
3. 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 Leverancier of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
4. Indien u binnen deze periode bezwaar maakt, zal de Leverancier overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. Zo niet, dan verkrijgt u het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen. Dit recht bestaat tot en met zeven dagen na de inwerkingtreding van de nieuwe voorwaarden.
5. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen een specifieke afspraak echter nimmer opzij zetten.
6. De Leverancier mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kunt u geen bezwaar maken.

## artikel 14: Klachten

1. Omdat wij onze klanten een optimale service willen verlenen, vinden wij het belangrijk van u te horen als u klachten heeft over onze dienstverlening. Doe dit – mede om eventuele schade te beperken – zo snel mogelijk. Volgens de wet is een klacht tijdig kenbaar gemaakt als dit binnen twee maanden na ontdekking gebeurt. Dit geldt ook in het geval dat het gekochte product niet de eigenschappen heeft die u op grond van de overeenkomst mag verwachten. Dien bij voorkeur uw klacht schriftelijk in.
2. Klachten rondom onze producten en dienstverlening worden binnen 14 dagen behandeld. Mocht er meer tijd nodig zijn dan zal Leverancier hiervan melding maken en een prognose maken binnen welk tijdbestek de afhandeling zal gaan plaatsvinden. Voor privacy gerelateerde problemen gelden de procedures die in ons privacy-statement op de website staan beschreven.

3. Consumentenklachten rondom koop op afstand kunnen ook worden ingediend via het Europese online platform (ODR) voor geschilbeslechting. U vindt dit platform via <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## artikel 15: Slotbepalingen

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Tenzij de regels van dwingend recht anders bepalen, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin de Leverancier gevestigd is.
2. 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 deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
3. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.

Versie: 19okt2024\_001