

ALGEMENE VOORWAARDEN



Van Oldenbarneveltlaan 12

1215 GG Hilversum

KVK nummer: 64742930

BTW nummer: NL 197835181.B.02

Algemene voorwaarden

“De Klant“ Elk natuurlijk of rechtspersoon aan wie Web&Joy een aanbieding doet tot het leveren van producten of diensten of aanneming van werkzaamheden alsmede degene met wie een overeenkomst wordt gesloten tot het leveren van producten of diensten.

De Algemene voorwaarden van Web&Joy gelden bij uitvoering van de overeenkomsten. De Algemene voorwaarden worden voor alle duidelijkheid bij de offerte en eerste factuur nogmaals bijgevoegd.

De dienstverlening en de prijs worden omschreven in bijlage van de overeenkomst opdrachtbevestiging. De prijs is exclusief 21% B.T.W.

1. Overeenkomst

1.1 Inwerkingtreding overeenkomst

Web&Joy en de Klant verbinden zich door onderhavige Overeenkomst vanaf de ondertekening ervan

1.2 Wijziging overeenkomst

De afgesloten overeenkomst kan worden gewijzigd door het ondertekenen van een gedateerd geschrift door zowel de klant als Web&Joy. Dit ondertekend geschrift wordt vervolgens gehecht aan de originele overeenkomst waarop de bepalingen van de aangepaste overeenkomst van toepassing zijn.

1.3 Aanvulling overeenkomst

Voor extra diensten die buiten de beschrijving van een eerdere overeenkomst vallen, zal een extra supplementaire overeenkomst worden opgesteld die ingaat zodra deze ondertekend is door de Klant.

1.4 Onderbreking overeenkomst (alleen bij abonnementen)

Een tijdelijke onderbreking van de overeenkomst is mogelijk, behoudens dat dit minimaal 30 dagen voor de gewenste onderbreking bij aangetekend schrijven wordt medegedeeld aan Web&Joy. De overeenkomst wordt na goedkeuring door Web&Joy met ingang van de eerstvolgende kalender-maand tijdelijk onderbroken. Ingeval van tijdelijke onderbreking is de Klant aan Web&Joy maandelijks een forfaitaire vergoeding van respectievelijk 10% (ingeval van een website) of 30% (ingeval van een webshop) verschuldigd van het totale maandelijks te factureren bedrag, inclusief B.T.W. De periode dat de overeenkomst werd onderbroken zal bij de looptijd van de overeenkomst worden opgeteld.

1.5 Tussentijds ontbinden overeenkomst (alleen bij abonnementen)

Web&Joy heeft het recht deze overeenkomst te ontbinden ingeval Web&Joy, na onderzoek van de financiële toestand van de Klant of op grond van de technische bijzonderheden van diens verzoek, zou achten geen gevolg te kunnen geven aan de onderhavige overeenkomst. In dat geval wordt de overeenkomst ontbonden, zonder dat de klant uit dien hoofde aanspraak kan maken op enige andere vergoeding dan de terugbetaling van de eventueel betaalde gelden.

De Klant kan de ondertekende overeenkomst ontbinden, behoudens dat dit minimaal 30 dagen voor de gewenste beëindigingsdatum bij aangetekend schrijven wordt medegedeeld aan Web&Joy. De overeenkomst

wordt na goedkeuring door Web&Joy met ingang van de eerstvolgende kalender- maand beëindigd. Let wel: Ingeval van het vroegtijdig ontbinden van de overeenkomst is de Klant aan Web&Joy een forfaitaire vergoeding van 50% verschuldigd op de totale openstaande waarde van de overeenkomst, inclusief B.T.W. De borgstelling wordt verrekend

1.6 Beëindiging overeenkomst

De overeenkomst tussen Web&Joy en de Klant wordt beëindigd op het moment dat Web&Joy alle in de ondertekende overeenkomst opgenomen diensten, services en (maatwerk)producten heeft geleverd binnen het daarvoor gestelde tijdspad, gerekend vanaf de ondertekening van de Overeenkomst, rekening houdend met eventuele tijdelijke onderbrekingen.

2. Borgstelling bij aanvang overeenkomst (alleen bij abonnementen)

Bij de ondertekening van de onderhavige Overeenkomst betaalt de Klant eenmalig €150,- (honderd- vijftig euro) als borgstelling. Dit bedrag geeft Web&Joy de financiële ruimte en zekerheid om direct te kunnen starten met het ontwikkelen/ontwerpen en technisch inrichten van de door de klant ge- wenste website/webshop of het (maatwerk)product. De borgstelling wordt ingeval van een abonne- ment aan het eind van de overeengekomen abonnementsperiode verrekend, danwel in mindering gebracht op de factuur die de Klant na oplevering van een (maatwerk)product of website/webshop zonder abonnement ontvangt.

3. Ontwikkeling website/webshop/(maatwerk)producten

3.1 Start oplevering website/webshop / (maatwerk)product

De opleveringstermijn van website/webshop/(maatwerk)product start op het moment van ondertekenen van de Opdrachtbevestiging door de Klant en Web&Joy. Bij een (maatwerk) product dient de klant een vooruitbetaling van 25% van de overeengekomen opdracht prijs te doen. Dit bedrag geeft Web&Joy de financiële ruimte en zekerheid om direct te kunnen starten met het ontwikkelen/ontwerpen en technisch inrichten van de door de klant gewenste (maatwerk)product. Deze aanbetaling kan niet worden geretourneerd na aanvang van werk aan de opdracht.

Uiterlijk ten tijde van de ondertekening van de Overeenkomst heeft de klant in samenspraak met Web&Joy gesproken over de vorm, de inhoud en de gewenste functionaliteiten van de gewenste website/webshop of het (maatwerk)product. Deze wensen worden vastgelegd en door beide partijen ter plaatse geaccordeerd. Web&Joy neemt de uitkomsten van dit gesprek als basis voor de start met de ontwikkeling/bouw.

De uiterlijke kenmerken van de website/webshop of het (maatwerk)product, de gewenste functionaliteiten en in het bijzonder de lay-out, de grootte van de afbeeldingen, de lettertypes, enz (niet-uit- puttende lijst), worden in nauwe samenspraak met de klant bepaald door Web&Joy, behalve indien anders overeengekomen. Web&Joy behoudt de auteursrechten.

3.2 Aanlevering content (teksten, afbeeldingen, foto's) door de klant

Om Web&Joy haar contractuele verplichtingen vanuit de overeenkomst na te laten komen, moet de Klant Web&Joy steeds tijdig voorzien van alle noodzakelijke medewerking, toegang tot benodigde systemen, kennis, (beeld)materialen, content, documentatie en informatie. De medewerking van de Klant dient steeds volledig te worden verleend binnen vijf werkdagen nadat een verzoek hiertoe van- uit Web&Joy is gedaan.

De Klant waarborgt dat het gebruik van materialen, content en informatie geen inbreuk vormen op nationale of internationale regelgeving, noch op de rechten van derden. De Klant vrijwaart Web&Joy van elke mogelijke vordering van derden met betrekking tot aangeleverde materialen, content of in- formatie en aanvaardt dat Web&Joy inzake de rechten van derden geen enkele controlebevoegdheid uitoefent.

Ingeval de klant heeft aangegeven alle content wijzigingen voor de initiële vulling door Web&Joy uit te laten voeren, is de klant verantwoordelijk voor het (tijdig) doorgeven van gegevens en de getoonde inhoud op te ontwikkelen website/shop. Voorgenoemde gegevens worden door de klant geleverd, ofwel in een tekst- of afbeeldingbestand dat

compatibel is met Microsoft Windows (MS-Word, Works, Excel, beeldbestand JPEG of GIF) via de traditionele manieren van gegevensoverdracht, ofwel in de vorm van handgeschreven teksten en afbeeldingen. In het laatste geval zorgt de klant ervoor dat de teksten perfect leesbaar zijn en de foto's en andere afbeeldingen van dusdanige kwaliteit zijn, dat deze in gescand kunnen worden.

Web&Joy behoudt zich het recht voor om aangeleverde content te weigeren zonder daarover een standpunt te moeten rechtvaardigen. Web&Joy weigert in het bijzonder alle pagina's met een inhoud die pornografisch is, tot haat aanspoort, die afbreuk doet aan de menselijke waardigheid, de Nederlandse rechtsgeldigheid enz. (niet-uitputtende lijst).

De Klant dient bewerkingen of aanpassingen (door de Klant zelf of door derden) aan producten of diensten die Web&Joy aan de Klant levert, vooraf aan Web&Joy te melden. De Klant aanvaardt en erkent dat de uitvoering en de diensten van Web&Joy kunnen worden beïnvloed en/of gehinderd door aanpassingen en bewerkingen waarvan Web&Joy op voorhand niet werd ingelicht. Web&Joy kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen veroorzaakt door de bewerkingen of aanpassingen zoals hiervoor genoemd.

3.3 Oplevering 1^e concept website/webshop of (maatwerk)product (max. 15 dgn)

Uiterlijk vijftien dagen na ondertekening van de Overeenkomst ontvangt de klant een e-mail met in de bijlage toegevoegd een document waarop Web&Joy een visualisatie (grafisch voorstel) van de te creëren website/webshop of het gekozen (maatwerk)product aan de klant voorstelt. Dit voorstel geeft een duidelijk beeld van het kleurenpalet, de grafische vormgeving van de toekomstige site of applicatie

3.4 Inspraak klant naar aanleiding 1^e concept (tot max. 21 dgn)

Tenzij de klant binnen zeven dagen na het versturen van de e-mail met daarin het 1e concept opmerkingen formuleert en kenbaar maakt aan Web&Joy, wordt de website/webshop of het (maatwerk) product binnen de resterende periode (30 dagen minus het aantal dagen tot verzending van het 1e concept) afgewerkt en/of online gezet. Indien de klant binnen zeven dagen na ontvangst van het 1e concept aangeeft verdere wijzigingen door te willen voeren, verschuift daarmee de opleveringstermijn met minimaal zeven dagen (afhankelijk van de omvang van de gewenste aanpassingen/wijzigingen).

Ook eventuele opmerkingen, die geen betrekking hebben op de visualisatie (grafisch voorstel) die- nen door de klant geformuleerd en aan Web&Joy teruggekoppeld te worden binnen een termijn van zeven dagen na ontvangst van het 1e concept. Afhankelijk van de impact van de gewenste wijzigingen houdt Web&Joy zich het recht voor om de initiële opleveringstermijn van 30 dagen naar redelijkheid bij te stellen naar boven.

3.5 Oplevering website/webshop/(maatwerk)product

Een website/webshop/(maatwerk)product wordt in principe opgeleverd binnen uiterlijk 30 dagen, gerekend vanaf de ondertekening van de Opdrachtbevestiging. Na de oplevering is de klant aan web&Joy 50% van de totale prijs verschuldigd. Deze 50% zal na oplevering gefactureerd worden.

4. Diensten voor huisvesting (hosting) van de website/webshop

4.1 Huisvesting van website/webshop

Web&Joy verbindt zich ertoe om de website van de Klant te huisvesten op het eigen server platform of dat van haar partners. Web&Joy levert de nodige gegevenscapaciteit, veiligheidssystemen en software voor het functioneren van de server. Gezien de specifieke eigenschappen van het internet, garandeert Web&Joy noch de toegang tot de website, noch de snelheid van die toegang. De aansprakelijkheid van Web&Joy kan niet worden ingeroepen in het geval van overmacht door onvoorziene gebeurtenissen, meer bepaald de onderbreking van de telecommunicatieverbindingen, wat ook de uitrusting of het netwerk zij, die hiervan de oorzaak is, aangezien dat niet onder controle valt van Web&Joy.

4.2 Domeinnaam en e-mailadressen

In opdracht van de Klant neemt Web&Joy alle formaliteiten voor het registreren van een door de Klant gekozen domeinnaam op zich. Met het oog hierop dient de Klant op verzoek van Web&Joy alle documenten en informatie te leveren die hiervoor nodig is. In ieder geval verbindt Web&Joy zich niet tot het effectief toewijzen van de gekozen domeinnaam aan de Klant, aangezien die beslissing toekomt aan de daarvoor bevoegde instanties. De Klant is alleen verantwoordelijk voor de keuze van de domeinnaam en dient te bevestigen dat deze keuze geen afbreuk doet aan de rechten van derden. De aanvraag door Web&Joy gebeurt voor rekening van de Klant. Daaruit volgt dat de Klant de eigenaar is van de domeinnaam in kwestie. Web&Joy is niet aansprakelijk wanneer een domeinnaam niet door Web&Joy in beheer kan worden genomen.

Wanneer een domeinnaam werd toegewezen kan op verzoek van de Klant een e-mail adres in de vorm naam@domeinnaam aan de domeinnaam gekoppeld worden.

4.3 Aanmelding zoekmachines

Web&Joy neemt de eerste aanmelding van de website bij de belangrijkste zoekmachines op zich, toch kan Web&Joy niet verantwoordelijk worden gesteld voor het resultaat van die aanmelding, aangezien die aanmelding bij de zoekmachines de bevoegdheid is van de commerciële ondernemingen die deze uitbaten.

5. Intellectuele eigendom en eigendomsrechten

5.1 Tenzij anders overeengekomen, komen alle uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom - waaronder het octrooirecht, het modelrecht en het auteursrecht- toe aan Web&Joy. Voor- zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, is uitsluitend Web&Joy daartoe bevoegd.

5.2 Tenzij anders overeengekomen, behoort niet tot de opdracht het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van rechten, waaronder octrooirechten, merkrechten, tekening- of modelrechten, auteurs- rechten, beeldrechten of portretrechten van derden. Ditzelfde geldt voor een eventueel onderzoek naar de mogelijkheid van dergelijke beschermingsvormen voor de opdrachtgever. Web&Joy gaat er van uit dat het copyright van aangeleverd beeldmateriaal berust bij de opdrachtgever. Derhalve kan Web&Joy niet door derden verantwoordelijk worden gesteld voor verwerking van dit beeldmateriaal.

5.3 Tenzij het werk er zich niet voor leent, is Web&Joy te allen tijde gerechtigd om zijn/haar naam op of bij het werk te (laten) vermelden of verwijderen en is het de opdrachtgever niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming het werk zonder vermelding van de naam van Web&Joy openbaar te maken of te verveelvoudigen.

5.4 Tenzij anders overeengekomen, blijven de in het kader van de opdracht door Web&Joy tot stand gebrachte foto's, werktekeningen, illustraties, prototypes, maquettes, mallen, ontwerpen, ontwerpschetsen, drukwerk, films en andere materialen of (elektronische) bestanden, eigendom van Web&Joy, ongeacht of deze aan de opdrachtgever of aan derden ter hand zijn gesteld.

5.5 Na het voltooien van de opdracht hebben noch de opdrachtgever noch Web&Joy jegens elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens.

6. Onderhoud

De onderhoudswerkzaamheden welke Web&Joy tussentijds en tot de beëindigingdatum van de overeenkomst uitvoert, is mede afhankelijk van de door de Klant gemaakte aanvullende maatwerkkeuzes op het gebied van onderhoud. De website en webshop pakketten bevatten standaard basis-onderhoudswerkzaamheden voor vast omkaderde duur. Indien er gekozen is voor maatwerk aangaande onderhoud dan gelden daarvoor de daartoe behorende voorwaarden en doorlooptijden. De Klant ontvangt afhankelijk van de maatwerkafspraken updates en onderhoud van zijn website/webshop en/of (maatwerk)product.

7. Abonnementen

7.1 Omschrijving

De Klant bevestigt dat hij/zij voor de ondertekening van de onderhavige overeenkomst voor producten en diensten in abonnementsvorm volledige informatie heeft verkregen.

De Klant heeft zelf, met volledige kennis van zaken en onder zijn/haar exclusieve verantwoordelijkheid, gekozen en erkent complete informatie te hebben verkregen over de werking, de prijs en de door deze diensten en producten geboden mogelijkheden en de werking hiervan. De Klant bevestigt dat mondeling gekregen informatie in geen enkel opzicht in strijd is met de bepalingen van de overeenkomst en met de eventuele door Web&Joy verspreide documentatie en dat wederzijdse verbintenissen van partijen integraal beschreven zijn in de overeenkomst.

De keuze van de Klant heeft betrekking op diverse diensten; het door Web&Joy ontwikkelen en onderhouden van een website/webshop of mobiele applicaties, het leveren van diensten, het doen van SEO onderzoek naar relevante trefwoorden en concurrentie, alsmede het up-to-date houden van de website/shop, APP, SEO en Social Media. Web&Joy richt zich daarbij op de behoefte van de Klant bij de uitoefening van zijn activiteiten.

7.2 Betalingsmodaliteiten

De verschuldigde maandelijks bedragen worden vooruitbetaald via een automatische incasso van de bank-of girorekening van de Klant. De facturatie van het abonnement begint vanaf de datum van oplevering van de website/webshop of het (maatwerk)product door Web&Joy, rekening houdend met de termijn van oplevering informatie/content van de Klant. Mocht de Klant niet voldoen aan deze oplevering van informatie/content zal de facturatie alsnog na 21 dagen in werking worden gesteld omdat Web&Joy de diensten en producten niet kan leveren zonder informatie en/of content.

7.3 Duur abonnement en beëindiging

Indien het abonnement betrekking heeft op het periodiek of anderszins regelmatig verlenen van diensten, wordt het abonnement in beginsel aangegaan tussen de partijen voor een duur van twaalf (12) maanden, tenzij anders is overeengekomen. Het gaat bijvoorbeeld om hosting, licenties of het aanbieden van web-diensten.

De duur van het abonnement wordt steeds stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijke periode verlengd, tenzij opdrachtgever of Web&Joy het abonnement schriftelijk beëindigt met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden voor het einde van de betreffende periode.

Beide partijen, zowel opdrachtgever als Web&Joy, komt de bevoegdheid tot ontbinding van het abonnement slechts toe indien de andere partij, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de wezenlijke verplichtingen van het abonnement.

8. Confidentialiteit en gegevensverwerking

Alle informatie over een partij, waar Web&Joy, de Klant en eventuele overige partijen bij de totstandkoming en tijdens de uitvoering van de overeenkomst rechtstreeks of niet rechtstreeks toegang toe krijgen, wordt als vertrouwelijk beschouwd. Deze vertrouwelijke informatie zal door alle partijen, voor zover als nodig, uitsluitend worden gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst. De partijen verbinden zich ertoe om hun werknemers en medewerkers, in de ruimste zin van het woord, te weerhouden van enige openbaarmaking of terbeschikkingstelling aan derden van vertrouwelijke informatie.

De Klant staat Web&Joy toe om in haar communicatie met naam, logo en behaalde resultaten te verwijzen naar de Klant, tenzij anders contractueel overeengekomen.

9. overmacht

Web&Joy kan niet aansprakelijk worden gesteld voor tekortkomingen in de uitvoering van de overeenkomst die te wijten zijn aan overmacht. 'Overmacht' omvat alle niet te voorziene gebeurtenissen, alle gebeurtenissen buiten de wil van Web&Joy, waardoor de overeenkomst geheel, gedeeltelijk of tijdelijk niet kan worden uitgevoerd. Hieronder valt ook het slecht of niet naleven van de overeenkomst door derden of de Klant zelf.

10. Aansprakelijkheid

10.1 Indirecte of incidentele schade of verlies van inkomsten

Web&Joy is niet aansprakelijk voor enige indirecte of incidentele schade, of verlies van inkomsten die de Klant zou lijden ten gevolge van de levering van diensten van Web&Joy tijdens de overeenkomst. Web&Joy is alleen aansprakelijk voor de schade die Web&Joy rechtstreeks veroorzaakt of door grove nalatigheid in de uitvoering van de overeenkomst. De totale waarde van de aansprakelijkheid van Web&Joy zal in elk geval steeds beperk zijn tot de totale waarde van de gesloten overeenkomst.

10.2 Schade veroorzaakt door de klant of door derden

Web&Joy kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor schade aan derden, veroorzaakt door de Klant voortvloeiend uit het al dan niet onrechtmatig gebruik van producten of diensten van Web&Joy. Web&Joy kan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor schade die veroorzaakt wordt door de Klant zelf of door derden (voorbeeld hosting-partijen, affiliatie sites, Google).

10.3 Garanties op succes, slagingskansen en rendement

Web&Joy biedt voor geen van haar diensten een garantie op succes, slaagkansen en rendement. Web&Joy kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet behalen van resultaten. Dit omdat deze resultaten sterk worden beïnvloed door externe factoren, zowel online als offline, waarop Web&Joy geen controle heeft (voorbeeld: acties van de Klant zelf alsook van derde partijen zoals Google, Yahoo, Affiliatie sites). Verder erkent de klant de online concurrentiegraad of willekeur van zoekmachines als werkende kracht op de resultaten.

10.4 Werkzaamheden uitgevoerd door derden

Om het vooropgestelde doel van de overeenkomst te behalen zal Web&Joy voor bepaalde diensten afhankelijk zijn van de service, software en diensten van derde partijen (bijvoorbeeld affiliatie bedrijven als TradeTracker of Tradedoubler, Google Adwords of Analytics, vergelijksites als Kieskeurig, Beslist). 'Media budgetten' (klikbudget bij Google Adwords, kosten van affiliatie bedrijven, conversie- kosten) die op voorhand door Web&Joy worden opgesteld zijn enkel indicatief en kunnen verschillen met de bedragen die door de derde partij wordt gefactureerd. In geval van verschillende bedragen, gelden de facturen van de derde partijen als werkelijke bedragen en/of aantallen.

11.Facturatie

11.1 facturen

De facturen van Web&Joy zijn betaalbaar aan haar adres, behoudens andersluidende afspraak tussen partijen. Wissels of kwitanties brengen noch schuldvordering, noch afwijking aan deze regel.

11.2 Niet betalen van een vervallen factuur

In geval van het niet betalen van een vervallen factuur, houdt Web&Joy zich het recht voor om waar en indien mogelijk, de reeds uitgevoerde werken en diensten van de betreffende vervallen factuur te stoppen en/of terug te nemen.

11.3 Gehele of gedeeltelijke niet-betaling factuur

De maand waarin er een gehele of gedeeltelijke niet-betaling van de factuur is vastgesteld, zal Web&Joy haar dienstverlening voortzetten tot het einde van die maand, maar zolang het openstaande saldo de daaropvolgende maand niet volledig is vergoed, vervalt de dienstverlening automatisch in tijdelijke onderbreking met alle daarbij horende consequenties.

11.4 Opmerkingen en klachten factuur

De Klant beschikt vanaf de factuurdatum over zeven dagen om zijn opmerkingen of klachten te formuleren bij aangetekend schrijven of om tegen de factuur te protesteren. Voor alle geschillen zal het Nederlands recht op de overeenkomst van toepassing zijn.

11.5 Kosten invordering factuur

Alle kosten in verband met de invordering van facturen langs gerechtelijke weg of incassobureaus, worden op de Klant verhaald. Het inschakelen van een incasso bureau kan na niet-betaling van de factuur vanaf de vervaldatum.