

Algemene voorwaarden Hatamex Digital Agency

Versie 1.0 - Laatste bijgewerkt: 01-12-2025

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van Hatamex Digital Agency. Zij bepalen de voorwaarden waaronder Hatamex haar digitale dienstverlening verricht, waaronder echter niet beperkt tot webdesign, development, marketing, consultancy, hosting, onderhoud en AI-gerelateerde werkzaamheden.

Door het aangaan van een overeenkomst of het anderszins gebruikmaken van de diensten van Hatamex, verklaart Opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden te hebben ontvangen, kennis te hebben genomen van de inhoud daarvan en daarmee onvoorwaardelijk akkoord te gaan. Deze voorwaarden vormen één geheel met alle opdrachtbevestigingen, SLA's, prijsafspraken en overige tussen partijen schriftelijk vastgelegde afspraken.



Het document is opgebouwd in de volgende **SECTIES**, die gezamenlijk de volledige Algemene Voorwaarden vormen:

Inhoudsopgave

Sectie I - Algemene Bepalingen	3
Sectie II – Design & Development diensten	11
Sectie III - Marketing, Strategie & Consultancy diensten	16
Sectie IV - Hosting, Onderhoud & Technische Infrastructuur	22

Sectie I - Algemene Bepalingen

Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Opdrachtnemer:**

Hatamex Digital Agency, statutair gevestigd te Rijswijk, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 93239998, handelend als professionele dienstverlener op het gebied van digitale dienstverlening in de ruimste zin van het woord.

2. **Opdrachtgever:**

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Opdrachtnemer een Overeenkomst sluit of daaromtrent in onderhandeling treedt, alsmede diens rechtsopvolger(s), vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), werknemers en andere personen die onder diens verantwoordelijkheid handelen.

3. **Overeenkomst:**

Iedere overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever op grond waarvan Opdrachtnemer Diensten verricht, waaronder begrepen een offerte die door Opdrachtgever uitdrukkelijk is aanvaard of elke andere schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever.

4. **Diensten:**

Alle door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden, in de breedste zin van het woord, waaronder doch uitdrukkelijk niet beperkt tot:

- 4.1. branding, merkontwikkeling en visuele identiteit;
- 4.2. grafisch ontwerp, UI/UX-ontwerp en design;
- 4.3. webdesign, webdevelopment, webshopontwikkeling en applicatieontwikkeling;
- 4.4. digitale marketing, waaronder SEO, SEA, social advertising, funnels, CRO, e-mailmarketing;
contentcreatie, waaronder tekst, fotografie, videografie, audiovisuele media en AI-gegenereerde output;
- 4.5. automation, koppelingen, API-integraties, technische implementaties;
- 4.6. hosting, onderhoud, monitoring, beveiliging en support;
- 4.7. consultancy, strategie, advies en projectbegeleiding.

5. **Materialen:**

Alle werken, ontwerpen, software, bronbestanden, documenten, afbeeldingen, video's, databases, AI-gegenereerde output, analyses, strategische plannen en andere (digitale) voortbrengselen die in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtnemer worden ontwikkeld, geleverd of beschikbaar gesteld.

6. **Ingangsdatum:**

De datum waarop de Overeenkomst in werking treedt dan wel het moment waarop Opdrachtnemer feitelijk aanvangt met de uitvoering van de Diensten.

7. **Intellectuele Eigendomsrechten:**

Alle rechten van intellectuele eigendom, waaronder doch niet beperkt tot: auteursrechten, database-rechten, naburige rechten, octrooirechten, modelrechten, merkrechten, handelsnaamrechten, domeinnaamrechten en rechten op knowhow.

8. **Werkdagen en Werkuren:**

Werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van erkende Nederlandse feestdagen. Werkuren zijn van 09:00 - 18:00.

9. **Meerwerk:**

Werkzaamheden die niet expliciet binnen de overeengekomen Diensten vallen, dan wel wijzigingen, aanvullingen of uitbreidingen daarvan.

Toepasselijkheid en rangorde

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, Overeenkomst en alle (rechts)handelingen voortvloeiende uit of verband houdende met de relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
2. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd.
3. Algemene inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn uitsluitend van toepassing indien en voor zover deze door Opdrachtnemer schriftelijk en uitdrukkelijk zijn aanvaard.

4. In geval van strijdigheid tussen bepalingen geldt de onderstaande rangorde:
 - 4.1. de Overeenkomst;
 - 4.2. een eventuele afzonderlijke Service Level Agreement (SLA);
 - 4.3. schriftelijke bijlagen bij de Overeenkomst;
 - 4.4. deze Algemene Voorwaarden.
5. Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen in dat geval in onderhandeling treden om een vervangende bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling.

Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alle offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. De Overeenkomst komt tot stand zodra:
 - 2.1. Opdrachtgever de offerte schriftelijk heeft aanvaard, of
 - 2.2. Opdrachtnemer een bevestiging van Opdrachtgever ontvangt waarin akkoord wordt gegeven, of
 - 2.3. Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever feitelijk met de uitvoering van de Diensten aanvangt.
3. Indien Opdrachtgever, zonder formeel akkoord, de indruk wekt akkoord te gaan met de offerte, dan wel Opdrachtnemer werkzaamheden laat verrichten die binnen de omschrijving van de aangeboden Diensten vallen, wordt de offerte geacht te zijn aanvaard.
4. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte informatie onjuist of onvolledig was, is Opdrachtnemer gerechtigd de aangeboden prijzen en/of termijnen dienovereenkomstig aan te passen.
5. De Overeenkomst vangt aan op de Ingangsdatum. Indien Opdrachtgever eerder gebruikmaakt van de Diensten, geldt dit moment als Ingangsdatum.

Uitvoering van de Overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een **inspanningsverplichting**, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een resultaatverplichting is overeengekomen.
2. Door Opdrachtnemer opgegeven termijnen zijn steeds indicatief en nimmer fatale termijnen.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op werkzaamheden die door derden worden verricht.
4. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst tijdig, volledig en correct aan Opdrachtnemer te verstrekken. Vertraging als gevolg van nalatigheid van Opdrachtgever komt volledig voor diens rekening.
5. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten indien Opdrachtgever enige verplichting niet nakomt, waaronder betalingsverplichtingen.

Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle Intellectuele Eigendomsrechten op de in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde Materialen berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
2. Tenzij anders overeengekomen verkrijgt Opdrachtgever uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op de geleverde Materialen, uitsluitend voor het doel waarvoor deze uitdrukkelijk zijn verstrekt.
3. Afgifte van broncode, design-bronbestanden, werkbestanden of andere achterliggende technische documentatie geschiedt uitsluitend indien dit schriftelijk en expliciet overeengekomen is.
4. Opdrachtgever mag aanduidingen van auteursrechten, handelsnamen of andere aanduidingen van Opdrachtnemer niet verwijderen of wijzigen.
5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan technische beveiligingsmaatregelen van Opdrachtnemer te verwijderen, te omzeilen of te wijzigen.

6. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens schending van Intellectuele Eigendomsrechten door gebruik van door Opdrachtgever aangeleverde materialen.

Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor directe schade, voor zover dit voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming, opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - 2.1. zaakschade;
 - 2.2. redelijke kosten ter vaststelling van schade en oorzaak;
 - 2.3. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van directe schade.
3. Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen maar niet beperkt tot: gevolgschade, winstderving, omzetverlies, reputatieschade, dataverlies, gederfde campagnes, of schade als gevolg van adviezen die geen onderdeel uitmaken van de Overeenkomst.
4. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is betaald, met een absoluut maximum van €15.000,- exclusief btw.
5. Aansprakelijkheid vervalt indien Opdrachtgever Opdrachtnemer niet **onverwijld en schriftelijk** in gebreke stelt, met een gedetailleerde omschrijving van de tekortkoming en een redelijke hersteltermijn.

Overmacht

1. Geen van de partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting indien sprake is van overmacht.
2. Onder overmacht wordt mede verstaan:
 - 2.1. storingen in publieke infrastructuur;
 - 2.2. storingen veroorzaakt door cyberaanvallen, (D)DOS-aanvallen of beveiligingsincidenten;
 - 2.3. tekortkomingen van leveranciers en hostingproviders;
 - 2.4. ziekte van personeel;
 - 2.5. overheidsmaatregelen;
 - 2.6. natuurrampen en extreme weersomstandigheden;
 - 2.7. oorlog, rellen,stakingen;
 - 2.8. netwerkstoringen buiten invloedssfeer van Opdrachtnemer.
3. Indien een overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen voortduurt, is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder schadeplichtigheid.

Prijzen

1. Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw, tenzij anders vermeld.
2. In geval van duurovereenkomsten is Opdrachtnemer gerechtigd jaarlijks de prijzen te indexeren met maximaal vijf (5) procent zonder dat Opdrachtgever gerechtigd is tot opzegging.
3. Indien leveranciers tussentijds prijsverhogingen doorvoeren, is Opdrachtnemer gerechtigd deze verhogingen per direct door te berekenen.

Betaling

1. Facturen dienen te worden voldaan binnen **veertien (14) dagen** na factuurdatum.
2. Bij niet-tijdige betaling:
 - 2.1. is Opdrachtgever automatisch in verzuim;
 - 2.2. mag Opdrachtnemer Diensten opschorten zonder voorafgaande waarschuwing;
 - 2.3. is wettelijke handelsrente verschuldigd;
 - 2.4. zijn buitengerechtelijke (incasso)kosten volledig voor rekening van Opdrachtgever.
3. Opschorting van betaling door Opdrachtgever is niet toegestaan.
4. Alle door Opdrachtgever verschuldigde bedragen worden direct opeisbaar bij faillissement, surseance van betaling of beëindiging van de onderneming van Opdrachtgever.

Looptijd en beëindiging

1. De Overeenkomst geldt voor de duur zoals vermeld in de offerte of opdrachtbevestiging.
2. Doorlopende overeenkomsten kunnen door Opdrachtgever worden opgezegd met een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij anders overeengekomen.
3. Opdrachtnemer mag de Overeenkomst per direct opschorten of beëindigen indien:
 - 3.1. Opdrachtgever in verzuim is;
 - 3.2. faillissement of surseance van betaling is aangevraagd;
 - 3.3. sprake is van onrechtmatige content of misbruik;
 - 3.4. Opdrachtgever haar verplichtingen niet nakomt.
4. Na beëindiging blijven verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren, gelden.

Geheimhouding

1. Partijen verplichten zich tot strikte geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die in het kader van de Overeenkomst wordt gedeeld.
2. Deze verplichting blijft bestaan na beëindiging van de Overeenkomst.

Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement **Den Haag**.

Sectie II – Design & Development diensten

Toepasselijkheid

1. De bepalingen in deze Sectie II zijn aanvullend van toepassing op alle werkzaamheden van Opdrachtnemer die betrekking hebben op webdesign, development, technische implementatie, UX/UI-ontwerp, webshoprealisatie, automatisering, maatwerksoftware, API-koppelingen en overige digitale ontwikkeling.
2. In geval van tegenstrijdigheid tussen deze sectie en Sectie I, prevaleert deze Sectie II voor zover het de uitvoering van design- en developmentdiensten betreft.

Specificaties, briefing en voorbereidende werkzaamheden

1. Voor aanvang van de werkzaamheden zullen Partijen de functionele en/of technische specificaties, projectdoelstellingen, ontwerp wensen, omvang en reikwijdte van het project schriftelijk vaststellen.
2. Indien Opdrachtgever wensen, functionaliteiten of technische vereisten niet duidelijk, onvolledig of onjuist doorgeeft, komen alle gevolgen hiervan volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd, maar niet verplicht, de door Opdrachtgever aangeleverde informatie, documentatie, materialen, content, data of technische bronnen te controleren op juistheid of volledigheid. Eventuele onvolkomenheden schorten de uitvoering van de Diensten op totdat Opdrachtgever de benodigde informatie correct heeft aangeleverd.
4. Opdrachtgever verklaart over alle noodzakelijke licenties, toestemmingen en rechten te beschikken op door hem aangeleverde materialen. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer volledig voor aanspraken van derden hieruit voortvloeiend.

Ontwerp, concept en revisions (revisierondes)

1. Opdrachtnemer zal een ontwerp, prototype, moodboard, wireframe of vergelijkbaar concept ontwikkelen conform de overeengekomen opdrachtbeschrijving.
2. Tenzij anders overeengekomen, omvat het project twee (2) revisierondes per onderdeel van het designtraject. Extra revisierondes gelden als Meerwerk en worden separaat gefactureerd tegen de op dat moment geldende tarieven.
3. Revisies dienen door Opdrachtgever schriftelijk, volledig en overzichtelijk te worden aangeleverd. Een revisieverzoek dat onduidelijk is of niet volledig aansluit bij de oorspronkelijke opdrachtoomschrijving kan door Opdrachtnemer worden aangemerkt als Meerwerk.
4. Indien Opdrachtgever wezenlijke wijzigingen wenst die afwijken van de vooraf overeengekomen functionaliteiten, structuur of ontwerp, wordt dit eveneens aangemerkt als Meerwerk.

Technische ontwikkeling en gebruik van componenten van derden

1. Bij de ontwikkeling van websites, webshops, applicaties en andere digitale producten is Opdrachtnemer gerechtigd gebruik te maken van:
 - 1.1. open-source software;
 - 1.2. frameworks;
 - 1.3. commerciële plug-ins of extensies;
 - 1.4. licentiepakketten van derden;
 - 1.5. API's en externe databronnen.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor storingen, kwetsbaarheden, beperkingen, licentiewijzigingen, prijsverhogingen of andere gevolgen die voortvloeien uit het gebruik van software van derden.
3. Indien licenties van derden noodzakelijk zijn voor (door)ontwikkeling, hosting of werking van het project, komen deze kosten voor rekening van Opdrachtgever.

Testomgeving, testfase en verplichtingen van Opdrachtgever

1. Opdrachtnemer zal de ontwikkelde website, webshop of applicatie voor oplevering beschikbaar stellen in een testomgeving.
2. Tenzij anders overeengekomen is het Opdrachtgever niet toegestaan deze testomgeving te gebruiken voor productie- of live-doeleinden.
3. Opdrachtgever is gehouden binnen veertien (14) dagen na beschikbaarstelling het opgeleverde te testen en schriftelijk goed te keuren of af te keuren. Indien Opdrachtgever binnen deze termijn geen reactie geeft, wordt het opgeleverde geacht stilzwijgend te zijn geaccepteerd.
4. Eventuele tekortkomingen dienen duidelijk, concreet en gestructureerd te worden aangeleverd. Niet concreet omschreven opmerkingen worden niet in behandeling genomen.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor verlies of openbaarmaking van in de testomgeving opgeslagen gegevens.

Oplevering en acceptatie

1. Oplevering vindt plaats wanneer Opdrachtnemer naar eigen professioneel oordeel meent dat het Werk voldoet aan de overeengekomen specificaties of geschikt is voor gebruik.
2. Na acceptatie vervalt iedere aansprakelijkheid voor zichtbare of kenbare gebreken, tenzij Opdrachtnemer deze gebreken op het moment van oplevering kende of had moeten kennen.
3. Indien een project in fasen wordt geleverd, dient elke fase afzonderlijk te worden geaccepteerd. Goedkeuring van een eerdere fase impliceert acceptatie van alle onderdelen van die fase.
4. Indien Opdrachtgever verdere revisies verlangt nadat een fase is geaccepteerd, vallen deze werkzaamheden onder Meerwerk.

Installatie, configuratie en systeemvereisten

1. Voor zover overeengekomen zal Opdrachtnemer zorgdragen voor installatie en configuratie van de ontwikkelde website, webshop of applicatie.
2. De hardware-, software- en serveromgeving waarop het Werk dient te functioneren, is volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Indien de door Opdrachtgever aangewezen serveromgeving niet voldoet aan de technische vereisten, is Opdrachtnemer gerechtigd installatie te weigeren of aanvullende kosten in rekening te brengen.
4. Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor:
 - 4.1. het correct functioneren van hosting en domein;
 - 4.2. het up-to-date houden van servers;
 - 4.3. het beheer van e-mailconfiguraties;
 - 4.4. toegang tot zijn accounts of systemen.

Garanties en beperkingen

1. Op geleverde websites, webshops en applicaties geldt een garantieperiode van twee (2) maanden na oplevering, voor zover het betreft technische fouten waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is.
2. Garanties gelden **niet** voor:
 - 2.1. wijzigingen in servers of updates door derden;
 - 2.2. updates in plug-ins, frameworks, thema's of software van derden;
 - 2.3. wijzigingen door Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden;
 - 2.4. beveiligingsproblemen veroorzaakt door derden, hacks of foutieve configuraties;
 - 2.5. wijzigingen in browsersversies of standaarden.
3. Indien Opdrachtgever zelf wijzigingen aanbrengt in code, databases, configuraties of serverinstellingen, vervalt de garantie direct en volledig.
4. Herstelwerkzaamheden buiten de garantieperiode worden uitgevoerd tegen uurtarief.

Meerwerk

1. Werkzaamheden die niet expliciet zijn opgenomen in de Overeenkomst of opdrachtbevestiging worden beschouwd als Meerwerk.
2. Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande bevestiging door Opdrachtnemer en wordt gefactureerd tegen het op dat moment geldende uurtarief of overeengekomen tarieven.
3. Onder Meerwerk valt onder meer:
 - 3.1. extra revisierondes;
 - 3.2. wijzigingen na acceptatie;
 - 3.3. toevoegingen van functionaliteiten;
 - 3.4. designwijzigingen na goedkeuring van concepten;
 - 3.5. verplaatsing van content, migraties of dataverwerking die niet vooraf waren overeengekomen.

Naamsvermelding

1. Opdrachtnemer is gerechtigd haar bedrijfsnaam, handelsnaam of een subtiële creditvermelding op te nemen in de footer of broncode van het opgeleverde Werk, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
2. Verwijdering van de creditvermelding na oplevering is uitsluitend toegestaan na voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer en kan gepaard gaan met aanvullende kosten.

Sectie III - Marketing, Strategie & Consultancy diensten

Toepasselijkheid

1. De bepalingen in deze Sectie III zijn aanvullend van toepassing op alle dienstverlening van Opdrachtnemer op het gebied van digitale marketing, strategisch advies, campagnebeheer, social advertising, zoekmachineoptimalisatie, paid advertising, conversieoptimalisatie, data-analyse, tracking, marketingautomatisering, funnels en vergelijkbare diensten.
2. Voor zover deze sectie afwijkt van de bepalingen in Sectie I, prevaleren de bepalingen in deze sectie voor marketinggerelateerde diensten.

Aard van de verplichting

1. Alle marketing- en consultancydiensten worden door Opdrachtnemer uitgevoerd op basis van een **inspanningsverplichting**, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een concreet en toetsbaar resultaat is overeengekomen.
2. Opdrachtnemer verstrekt **nimmer garanties** ten aanzien van:
 - 2.1. posities in zoekmachines;
 - 2.2. advertentiekosten (CPC, CPM, CPA);
 - 2.3. leads, omzet of conversies;
 - 2.4. algoritmes of platformfunctionaliteiten;
 - 2.5. prestaties van door derden beheerde systemen (zoals Meta, Google, TikTok);
 - 2.6. blokkades van accounts of advertentieplatformen;
 - 2.7. resultaten die afhankelijk zijn van marktwerking of concurrentie.
3. Door Opdrachtgever gecommuniceerde doelstellingen worden beschouwd als **streefwaarden** en geen resultaatsverbintenissen.

Diensten van derden en externe platformen

1. Opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van marketingdiensten gebruik van platformen, tools en systemen van derden, waaronder – doch niet beperkt tot – Google, Meta, TikTok, LinkedIn, e-mailproviders en trackingproviders.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor:
 - 2.1. storingen, onderbrekingen of beperkingen van externe platformen;
 - 2.2. wijzigingen in functies, algoritmes of voorwaarden;
 - 2.3. blokkades, beperkingen of opschortingen van advertentie-, tracking- of bedrijfsaccounts van Opdrachtgever;
 - 2.4. prestatieverminderingen die voortvloeien uit wijzigingen bij derden.
3. Indien een platform technische fouten vertoont of niet presteert conform verwachting, komt dit volledig voor risico van Opdrachtgever.

Toegang, accounts en autorisaties

1. Opdrachtgever dient Opdrachtnemer tijdig en volledig toegang te verschaffen tot accounts, dashboards, data, advertentieplatformen, trackingtools, e-maildiensten, e-commerce gegevens of vergelijkbare systemen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Diensten.
2. Indien Opdrachtgever niet tijdig toegang verleent, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering op te schorten zonder aansprakelijkheid voor vertraging of schade.
3. Alle risico's die voortvloeien uit:
 - 3.1. verkeerd ingestelde accounts,
 - 3.2. historisch foutief gebruik,
 - 3.3. niet-gedeelde data,
 - 3.4. geblokkeerde accounts,
 - 3.5. onjuiste toegangsrechten, zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever.

4. Opdrachtnemer is gerechtigd handelingen te verrichten binnen de accounts van Opdrachtgever voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Diensten.

Tracking, data, metingen en rapportages

1. Opdrachtnemer zal zich inspannen om correcte tracking en dataverzameling te realiseren, maar biedt **geen garantie** op:
 - 1.1. volledige juistheid van data;
 - 1.2. correct functioneren van trackingpixels;
 - 1.3. dataverlies door updates, browserwijzigingen of blokkades; meetverschillen tussen platformen.
2. Door wijzigingen in:
 - 2.1. iOS-, Android- of browserbeveiligingsupdates;
 - 2.2. cookiewetgeving (zoals GDPR);
 - 2.3. adblockers;
 - 2.4. platformarchitecturen en trackingmethodes, is volledige datacorrectheid technisch onmogelijk. Dit komt volledig voor risico van Opdrachtgever.
3. Analyses, rapportages en adviezen van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de best beschikbare data op het moment van analyse, zonder garantie op absolute volledigheid.

Campaign management & advertentiebudgetten

1. Opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor het tijdig voldoen van advertentiebudgetten aan de betreffende advertentieplatformen. Iedere vertraging in betaling kan leiden tot onderbreking van campagnes waarvoor Opdrachtnemer niet aansprakelijk is.
2. Advertentiebudgetten zijn exclusief de vergoedingen van Opdrachtnemer en worden rechtstreeks of via facturatie voldaan door Opdrachtgever.

3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor:
 - 3.1. kosten gemaakt door advertentieplatformen;
 - 3.2. overschrijding van advertentiebudgetten door platformfouten;
 - 3.3. disapprovals, afkeuringen van advertenties of campagnes;
 - 3.4. blokkades wegens beleidsovertredingen van platforms.

SEO-diensten en beperkingen

1. Opdrachtnemer garandeert geen specifieke posities, indexeringen of rankings binnen zoekmachines.
2. Zoekmachines wijzigen regelmatig algoritmes, richtlijnen en indexeringscriteria. Hierdoor kunnen fluctuaties, dalingen of vertragingen ontstaan waarvoor Opdrachtnemer niet aansprakelijk is.
3. Door concurrentie, marktschommelingen en externe factoren kan SEO-resultaat variëren. Opdrachtnemer is hier niet voor aansprakelijk.
4. SEO-werkzaamheden omvatten een inspanningsverplichting; resultaten zijn afhankelijk van factoren buiten invloedssfeer van Opdrachtnemer.

Social media en platformbeheer

1. Opdrachtnemer beheert social media-accounts uitsluitend voor zover overeengekomen.
2. Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor:
 - 2.1. naleving van platformrichtlijnen;
 - 2.2. reputatiemanagement en reacties;
 - 2.3. accountbeveiliging;
 - 2.4. voorkomen van beleids- of communityrichtlijnschendingen.
3. Blokkades, suspensions of verwijderingen van accounts vallen buiten verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

Contentcreatie en materialen van Opdrachtgever

1. Indien Opdrachtgever content, beeldmateriaal, teksten, data of andere materialen aanlevert voor marketingcampagnes, garandeert Opdrachtgever dat deze:
 - 1.1. rechtenvrij,
 - 1.2. rechtmatig,
 - 1.3. niet in strijd met regelgeving,
 - 1.4. en geschikt voor commercieel gebruik zijn.
2. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer volledig voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van door Opdrachtgever aangeleverde materialen.
3. Indien door Opdrachtgever aangeleverde content niet voldoet aan technische of juridische eisen, mag Opdrachtnemer:
 - 3.1. aanpassingen uitvoeren voor rekening van Opdrachtgever,
 - 3.2. of de werkzaamheden opschorten.

Consultancy en strategisch advies

1. Consultancy, advies, audits, analyses, strategieontwikkeling en begeleiding worden uitgevoerd op basis van best effort.
2. Adviezen van Opdrachtnemer vormen **nooit een garantie** op een bepaald commercieel of operationeel resultaat.
3. Implementatie van adviezen is volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij schriftelijk overeengekomen dat Opdrachtnemer implementatie verzorgt.
4. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor beslissingen die worden genomen naar aanleiding van door Opdrachtnemer geleverde adviezen.

Meerwerk binnen marketing en consultancy

Onder Meerwerk wordt onder meer verstaan:

1. Extra contentproductie buiten de overeengekomen hoeveelheid.
2. Aparte landingspagina's, funnels, automatiseringen of campagnes die niet in de offerte zijn opgenomen.
3. Aanvullende rapportages of analyses.
4. Scherpstellen van doelgroepen, segmentaties of tracking na livegang.
5. Platformonafhankelijke support zoals herstelwerk na accountblokkades.

Alle Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na voorafgaande bevestiging door Opdrachtnemer en tegen het geldende tarief.

Sectie IV - Hosting, Onderhoud & Technische Infrastructuur

Toepasselijkheid

1. De bepalingen in deze Sectie IV gelden voor alle hosting-, onderhouds-, support-, domeinnaam- en technische infrastructuurdiensten die door Opdrachtnemer worden geleverd.
2. Deze sectie prevaleert boven Sectie I voor zover het hosting, technische dienstverlening en servergerelateerde verplichtingen betreft.

Aanvang en inrichting van de hostingdienst

1. Opdrachtnemer zal na de Ingangsdatum de hostingomgeving zo spoedig mogelijk inrichten, voor zover dit onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.
2. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever, indien overeengekomen, toegang tot de hosting- of serveromgeving door middel van inloggegevens. Deze gegevens zijn strikt persoonlijk en mogen niet aan derden worden verstrekt.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuist gebruik van inloggegevens of ongeautoriseerde toegang tot accounts door derden.

Beschikbaarheid, onderhoud en prestaties

1. Opdrachtnemer zal zich inspannen voor een kwalitatief goede en zo ononderbroken mogelijke beschikbaarheid van de hostingdiensten, maar verstrekt **geen garantie op volledige en ononderbroken uptime**, tenzij uitdrukkelijk vastgelegd in een afzonderlijke SLA.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd haar systemen en servers tijdelijk buiten gebruik te stellen wanneer dit noodzakelijk is voor onderhoud, updates, beveiligingspatches, verbeteringen of overige technische aanpassingen.

3. Opdrachtnemer zal dergelijke werkzaamheden zo veel mogelijk buiten Werkuren uitvoeren, maar is daartoe niet verplicht.
4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade die ontstaat als gevolg van:
 - 4.1. storingen in systemen van derden;
 - 4.2. problemen in het internetverkeer;
 - 4.3. technische fouten of vertragingen binnen externe servernetwerken;
 - 4.4. onderhoud of noodzakelijke technische onderbrekingen.

Technische beveiliging

1. Opdrachtnemer zal zich inspannen om haar systemen te beveiligen tegen verlies, ongeoorloofde toegang en cyberaanvallen, maar garandeert nimmer een absolute beveiliging.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor:
 - 2.1. sterke wachtwoorden,
 - 2.2. correct gebruikersbeheer,
 - 2.3. beveiliging van eigen devices,
 - 2.4. naleving van beveiligingsadviezen.
3. Indien Opdrachtgever nalatig is in beveiliging, vervalt iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor security-incidenten.

Gebruik van de hostingdienst door Opdrachtgever

1. Opdrachtgever mag de hostingdienst uitsluitend gebruiken conform wet- en regelgeving en mag geen handelingen verrichten die schade toebrengen aan systemen van Opdrachtnemer of derden.
2. Het is Opdrachtgever onder meer verboden om via de hostingomgeving:
 - 2.1. malware, virussen, spyware of schadelijke software te verspreiden;
 - 2.2. strafbare, onrechtmatige of auteursrechtinbreukmakende content te hosten;
 - 2.3. e-mailspam, phishing of misleidende communicatie te versturen;
 - 2.4. data of systemen van derden te schaden, hinderen of overbelasten;
 - 2.5. (D)DOS-aanvallen of vergelijkbaar schadelijk verkeer te veroorzaken.
3. Indien Opdrachtnemer constateert dat Opdrachtgever in strijd handelt met deze bepalingen, is Opdrachtnemer gerechtigd de hostingdienst per direct geheel of gedeeltelijk te beperken of op te schorten.
4. Opdrachtgever blijft gedurende opschorting volledig betalingsverplicht.

Dataverkeer, opslag en limieten

1. Opdrachtnemer kan maximale limieten hanteren voor opslag, dataverkeer, CPU-verbruik, e-mailgebruik en andere serverresources.
2. Indien Opdrachtgever deze limieten overschrijdt, is Opdrachtnemer gerechtigd:
 - 2.1. aanvullende kosten in rekening te brengen;
 - 2.2. de dienstverlening te beperken;
 - 2.3. de serverconfiguratie aan te passen;
 - 2.4. of de Overeenkomst op te schorten.
3. De administratie van Opdrachtnemer geldt als bindend bewijs van verbruik, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.

Dataverlies en back-ups

1. Opdrachtnemer spant zich in om, indien overeengekomen, back-ups te maken van de gehoste data. Tenzij expliciet schriftelijk opgenomen in een SLA, garandeert Opdrachtnemer geen volledige of foutloze back-ups.
2. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor:
 - 2.1. verlies van data;
 - 2.2. beschadiging van data;
 - 2.3. onvolledige back-ups;
 - 2.4. herstelwerkzaamheden voortvloeiend uit dataverlies.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het lokaal bewaren van eigen kopieën van essentiële data, bestanden, content en configuraties.

Domeinnaamregistraties

1. Opdrachtnemer verzorgt, indien overeengekomen, domeinnaamregistraties via registrerende instanties zoals SIDN of internationale registrars.
2. De toekenning van domeinnamen is volledig afhankelijk van de regels van de betreffende registrerende instantie. Opdrachtnemer kan geen garantie geven dat een domeinnaam wordt toegekend.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor verlies, schorsing, blokkade of onbereikbaarheid van domeinnamen veroorzaakt door derden, registrars of door Opdrachtgever gemaakte fouten.
4. Kosten voor domeinregistratie, verlenging en overdracht zijn volledig voor rekening van Opdrachtgever.

5. Opdrachtnemer is gerechtigd een domeinnaam ontoegankelijk te maken of registratie te beëindigen wanneer Opdrachtgever:
 - 5.1. verzuimt betalingen te voldoen;
 - 5.2. in strijd handelt met wet- of regelgeving;
 - 5.3. de Overeenkomst niet naleeft.

Notice-and-takedown-procedure

1. Wanneer Opdrachtnemer een klacht ontvangt over onrechtmatige content of ongeoorloofd gebruik door Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
2. Indien de klacht naar oordeel van Opdrachtnemer voldoende onderbouwd is, of indien wettelijke verplichting daartoe bestaat, is Opdrachtnemer gerechtigd:
 - 2.1. de betreffende content te verwijderen;
 - 2.2. toegang tot de site te beperken;
 - 2.3. de hostingdienst tijdelijk op te schorten.
3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit deze maatregelen.

Updates, patches en compatibiliteit

1. Opdrachtnemer kan, indien overeengekomen, technische updates en beveiligingspatches uitvoeren op servers, software of infrastructuur.
2. Opdrachtnemer garandeert nimmer dat updates van derden (zoals PHP-versies, plug-ins, frameworks, thema's) compatibel blijven met de door Opdrachtnemer ontwikkelde website of applicatie.
3. Eventuele noodzakelijke aanpassingen als gevolg van updates van derden worden aangemerkt als Meerwerk.

Storingen en incidenten

1. Opdrachtnemer zal zich inspannen om Opdrachtgever te informeren over storingen, geplande onderhoudsmomenten en incidenten die de werking van de hostingdienst beïnvloeden.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade door:
 - 2.1. stroomstoringen;
 - 2.2. netwerkproblemen;
 - 2.3. hardwarefalen bij derden;
 - 2.4. cyberaanvallen;
 - 2.5. bugs of fouten in software van derden.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd spoedeisend onderhoud uit te voeren zonder voorafgaande aankondiging.

Procedure na beëindiging

1. Na beëindiging van de Overeenkomst blijven de hostingdiensten beschikbaar gedurende één (1) week, uitsluitend om Opdrachtgever de mogelijkheid te bieden data te exporteren.
2. Na het verstrijken van deze termijn worden alle gegevens onherroepelijk verwijderd zonder dat Opdrachtnemer gehouden is tot enige vorm van schadevergoeding.
3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor tijdige migratie van data naar een alternatieve provider.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd kosten in rekening te brengen voor ondersteuning bij migratie.