Webfixers.nl - Algemene voorwaarden

Versie: 2026-02-26

Webfixers.nl, handelsnaam van M.V.A. Fink, hierna te noemen: “Webfixers”

Buurtscheuterlaan 22, 6711 HV Ede

info@webfixers.nl

BTW: NL001920767B25

IBAN: NL52ABNA0617213534

Kamer van Koophandel: 53525833

1. Definities

1. Webfixers: Webfixers.nl (handelsnaam van M.V.A. Fink), opdrachtnemer.
2. Klant: zakelijke opdrachtgever (B2B), waaronder mede stichtingen en verenigingen.
3. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Webfixers en Klant, inclusief bijlagen.
4. Offerte/Opdrachtbevestiging: document of e-mail waarin afspraken over scope, planning en prijs staan.
5. DPA/Verwerkersovereenkomst: de verwerkersovereenkomst van Webfixers.nl, van toepassing als Webfixers persoonsgegevens verwerkt namens Klant.
6. Diensten: o.a. website bouw/doorontwikkeling, hosting, onderhoud, webredactie, support, incidentafhandeling en AVG-compliance tooling.
7. Werkresultaat: opgeleverde werkzaamheden, zoals website(onderdelen), configuraties, contentbewerking, documentatie en adviezen.

2. Toepasselijkheid

1. Deze AV zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten met Webfixers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op zakelijke klanten; Webfixers levert niet aan consumenten.
3. Inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Klant zijn niet van toepassing, tenzij Webfixers deze uitdrukkelijk schriftelijk accepteert.
4. Indien een bepaling nietig/vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen van kracht; partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldige bepaling die het doel zo dicht mogelijk benadert.

3. Rangorde en conflictregeling (offerte → DPA → AV)

1. Bij tegenstrijdigheden geldt de volgende rangorde:
    a. Offerte/Opdrachtbevestiging (scope, planning, prijzen en projectafspraken)
    b. DPA/Verwerkersovereenkomst (privacy/AVG en verwerking van persoonsgegevens)
    c. Deze AV (overige commerciële en juridische afspraken)
2. Bij conflict wordt de bepaling uit het hoger gerangschikte document toegepast voor het betreffende onderwerp; de overige bepalingen blijven van toepassing.
3. Aansprakelijkheid en overige commerciële voorwaarden volgen deze AV, met dien verstande dat bij tegenstrijdigheid over privacy/AVG-onderwerpen de DPA prevaleert.

4. Totstandkoming van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand zodra Klant de offerte/opdrachtbevestiging schriftelijk (waaronder per e-mail) accepteert, of zodra Klant feitelijk gebruikmaakt van de diensten.

2. Voor zover Webfixers persoonsgegevens verwerkt namens Klant, is de DPA van toepassing vanaf acceptatie/gebruik van de diensten.
3. Wijzigingen of aanvullingen zijn alleen bindend als ze schriftelijk zijn overeengekomen.

5. Werkzaamheden, scope en uitvoering

1. Webfixers voert de diensten uit op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. De scope volgt uit de offerte/opdrachtbevestiging. Werk buiten scope is meerwerk (artikel 6).
3. Webfixers mag externe specialist(en) inschakelen voor (delen van) de werkzaamheden, onder verantwoordelijkheid van Webfixers.
4. Webfixers mag redelijke technische keuzes maken die nodig zijn voor uitvoering, beveiliging, performance en beheerbaarheid, binnen de afgesproken scope.

6. Meerwerk en wijzigingen

1. Meerwerk is o.a.: gewijzigde wensen, extra feedbackrondes, extra content, extra (her)configuratie, herstelwerk door toedoen van Klant of derden, of werkzaamheden buiten de afgesproken scope.
2. Indien in de offerte geen aantal feedbackrondes is genoemd, geldt standaard één correctieronde per (deel)oplevering; aanvullende rondes zijn meerwerk.
3. Webfixers informeert Klant vooraf zo veel mogelijk over de aard en (indicatieve) impact van meerwerk.
4. Meerwerk wordt uitgevoerd tegen het geldende uurtarief of via een aanvullende offerte, tenzij anders afgesproken.

7. Tarieven, facturatie en betaling

1. Tarieven zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
2. Webfixers werkt met een mix van prijsmodellen:
    a. Uurtarief voor losse webdevelopment, webredactie en vergelijkbare werkzaamheden.
    b. Vaste prijzen voor bepaalde diensten op basis van inkoopkosten en/of vaste pakketten.
3. Facturatie vindt plaats conform offerte/opdrachtbevestiging (bijv. per maand, per (deel)oplevering, of vooraf voor hosting/onderhoud).
4. Betaaltermijn: 14 dagen na factuurdatum.
5. Bij te late betaling mag Webfixers wettelijke (handels)rente en redelijke incassokosten in rekening brengen.

6. Webfixers mag (na aankondiging) werkzaamheden opschorten bij betalingsachterstand, zonder aansprakelijk te zijn voor schade die daaruit voortvloeit.
7. Vooruit ingekochte uren voor webdevelopment, webredactie of vergelijkbare werkzaamheden zijn geldig gedurende de looptijd van de overeenkomst en kunnen onbeperkt worden meegenomen naar een volgend kalenderjaar, zolang de overeenkomst voortduurt. Restanturen zijn niet restitueerbaar en worden bij beëindiging van de overeenkomst niet terugbetaald, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

8. Looptijd, verlenging en opzegging (hosting/onderhoud/domein)

1. Projectdiensten (bouw/doorontwikkeling) lopen tot oplevering en acceptatie (artikel 9), tenzij tussentijds beëindigd.
2. Hosting-, onderhouds-, domein- en eventuele e-maildiensten en softwarelicenties worden standaard aangegaan voor 1 jaar en telkens stilzwijgend met 1 jaar verlengd, tenzij anders overeengekomen.
3. Opzegging kan schriftelijk met een opzegtermijn van minimaal 1 maand vóór het einde van de lopende contractperiode.
4. Bij beëindiging geldt:
    a. Klant vraagt gewenste export/overdracht tijdig aan.
    b. Voor zover persoonsgegevens worden verwerkt: export/verwijdering/retentie conform DPA (incl. o.a. een praktische verzoektermijn vóór beëindiging).
5. Webfixers mag de overeenkomst (geheel of gedeeltelijk) met onmiddellijke ingang beëindigen bij structurele wanbetaling of herhaaldelijke ernstige schending van afspraken.

9. Oplevering en acceptatie

1. Webfixers levert het werkresultaat op zodra dit naar redelijke maatstaven gereed is voor gebruik volgens de afgesproken scope.
2. Klant beoordeelt binnen 10 werkdagen na oplevering en meldt eventuele gebreken concreet.
3. Bij uitblijven van reactie binnen de termijn geldt het werkresultaat als geaccepteerd.
4. Kleine afwijkingen die het gebruik niet wezenlijk belemmeren vormen geen grond voor weigering van acceptatie.

10. Medewerking en verantwoordelijkheden van Klant

1. Klant levert tijdig benodigde informatie, content, feedback, beslissingen en toegang tot systemen/omgevingen (hosting, DNS, website-CMS, analytics e.d.).

2. Klant is verantwoordelijk voor de inhoudelijke juistheid en rechtmatigheid van content (teksten, afbeeldingen, claims, downloads, disclaimers).
3. Klant staat ervoor in dat aangeleverde materialen geen rechten van derden schenden.
4. Vertraging door onvoldoende/tijdige medewerking van Klant geeft Webfixers het recht planning aan te passen en extra werkzaamheden als meerwerk te factureren.

11. Toegang, accounts en beheer

1. Webfixers kan (beheer)accounts aanmaken en beheren voor het website-CMS en website-tools (bijv. voor webanalytics) en op verzoek toegang delen met Klant.
2. Klant behandelt inloggegevens vertrouwelijk, deelt accounts niet onnodig en meldt (vermoedens van) misbruik tijdig.
3. Webfixers mag redelijke beveiligingsmaatregelen verplicht stellen als dat nodig is voor veilig beheer (bijv. MFA of beperking adminrechten), mede in lijn met de DPA.

12. Hosting, back-ups en beschikbaarheid (geen SLA)

1. Indien hosting is overeengekomen, levert Webfixers hosting via Antagonist (of een opvolgende provider). Antagonist is ook opgenomen als (sub)verwerker in de DPA.
2. Webfixers is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van de hostingprovider, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Webfixers.
3. Webfixers streeft naar goede beschikbaarheid, maar geeft geen harde uptime-garantie of SLA, tenzij schriftelijk apart overeengekomen.
4. Back-ups en herstel worden uitgevoerd volgens de standaard inrichting die Webfixers hanteert en, waar van toepassing, conform de DPA-bijlage over beveiliging/back-ups/retentie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Back-ups verkleinen risico's, maar geven geen absolute garantie dat gegevens en configuraties in alle gevallen volledig kunnen worden hersteld.
5. Webfixers is niet aansprakelijk voor uitval of storingen bij datacenters, netwerkproviders of leveranciers van plugins/themes/third-party diensten, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

13. Onderhoud, updates en incidentafhandeling

1. Onderhoud omvat updates van WordPress/core, thema's en plugins, monitoring en basale beveiligingsmaatregelen.
2. Updates kunnen conflicten veroorzaken; Webfixers pakt dit best effort op. Herstel kan meerwerk zijn, zeker als de oorzaak ligt in externe plugins, wijzigingen door derden, of het ontbreken van (structureel) onderhoud. Webfixers is niet aansprakelijk voor schade door

beveiligingsincidenten indien Klant geen onderhoud afneemt of noodzakelijke updates uitstelt/weigert.

3. Incidenten (bijv. hacks, malware, downtime) worden best effort opgepakt. Voor kritieke incidenten streeft Webfixers ernaar zo snel mogelijk te reageren, afhankelijk van beschikbaarheid en aard van het incident (inspanningsverplichting).

14. Support en communicatie

1. Webfixers is het beste bereikbaar via e-mail: menno@webfixers.nl.
2. Voor spoedgevallen kan Klant e-mailen naar: spoed@webfixers.nl. Het spoed e-mailadres is uitsluitend bedoeld voor:
    a. kritieke incidenten zoals website-uitval of (vermoedelijke) beveiligingsincidenten; en
    b. een dringend verzoek tot publicatie of wijziging van content waarbij aantoonbaar tijdsdruk bestaat (bijv. een last-minute correctie op een aangekondigd event of een urgente storingsmelding).
3. Gebruik van spoed@webfixers.nl voor overige (reguliere) vragen of verzoeken geldt niet als spoed. Webfixers kan verzoeken die niet aan bovenstaande criteria voldoen behandelen via het reguliere kanaal.
4. Kantooruren: ma–vr 09:00–17:00 (Nederlandse tijd). Buiten kantooruren kan Webfixers reageren, maar dat is best effort en geen garantie.
5. Webfixers levert geen gegarandeerde responstijden. Richtlijn (inspanningsverplichting): meldingen over incidenten/storingen worden doorgaans binnen 1 werkdag opgepakt; kritieke incidenten zo snel mogelijk.
6. Een reactie op een melding betekent niet dat het incident volledig is opgelost; de daadwerkelijke oplossing is afhankelijk van aard en complexiteit van het probleem en eventuele afhankelijkheden van derden.

15. Domeinregistratie en DNS-beheer

1. Indien Webfixers domeinregistratie en/of DNS-beheer verzorgt, gebeurt dit via derden (zoals Antagonist of een registrar).
2. Klant blijft verantwoordelijk voor:
    a. het aanleveren van juiste registrant-/contactgegevens;
    b. tijdige goedkeuring van (transfer)codes/registratie-acties indien nodig;
    c. de keuze voor domeinnaam en eventuele merkrechten/conflicten.
3. Webfixers kan geen ononderbroken bereikbaarheid garanderen bij verhuizingen/transfers of wijzigingen bij derden; Webfixers voert dit best effort uit.
4. Opzegging moet plaatsvinden conform artikel 8 zodat Webfixers tijdig kan annuleren/verlengen bij de leverancier.

16. E-maildiensten (hosting/beheer/migratie)

1. Indien overeengekomen kan Webfixers e-maildiensten verzorgen (hosting, beheer, migraties). Dit kan verwerking van persoonsgegevens omvatten; waar van toepassing geldt de DPA.
2. Webfixers is niet aansprakelijk voor beperkingen of storingen bij e-mailproviders, spamfilters of wijzigingen in beleid van providers.
3. Migraties worden best effort uitgevoerd; Klant blijft verantwoordelijk voor het controleren van mailboxinhoud en het testen van ontvangst/verzending na migratie.

17. Wijzigingen door derden en afhankelijkheden

1. Webfixers kan afhankelijk zijn van derde partijen (WordPress, plugin/theme-vendors, hostingproviders, API's, cookie databases, e-maildiensten, captcha/anti-spam, analytics).
2. Wijzigingen, prijsaanpassingen of beëindiging door derden kunnen impact hebben op functionaliteit; Webfixers denkt best effort mee over alternatieven (mogelijk meerwerk).

18. Intellectueel eigendom en gebruiksrechten

1. Tenzij anders overeengekomen behoudt Webfixers de intellectuele eigendomsrechten op door Webfixers ontwikkelde maatwerkcode, templates, configuraties en documentatie.
2. Na volledige betaling krijgt Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op het werkresultaat voor eigen gebruik.
3. Webfixers mag generieke kennis en niet-klantspecifieke componenten hergebruiken.

19. Licenties van thema's, plugins en tooling

1. Voor third-party software (plugins, thema's, fonts, embeds, analytics, consent tooling) gelden de voorwaarden van de leverancier.
2. Klant is verantwoordelijk voor het rechtmatig gebruik en het afsluiten/betalen van licenties, tenzij de licentie expliciet door Webfixers wordt geleverd.
3. Als licenties verlopen of leveranciers voorwaarden wijzigen, kan dit functionaliteit beïnvloeden; herstel/alternatieven kunnen meerwerk zijn.

20. Privacy/AVG

1. Als Webfixers persoonsgegevens verwerkt namens Klant, geldt de DPA. Bij tegenstrijdigheid over privacy/AVG-onderwerpen prevaleert de DPA.
2. Webfixers kan subverwerkers inzetten zoals beschreven in de DPA.

3. Klant blijft verwerkingsverantwoordelijke en bepaalt doelen en middelen (bijv. formulieren, plugins, analytics en marketingtools).
4. Webfixers levert best effort ondersteuning bij AVG-inrichting (bijv. consent/cookies), maar kan niet garanderen dat een website in alle situaties volledig in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving is; dit hangt mede af van keuzes, content en tooling van Klant. Webfixers geeft geen juridisch advies; Klant is verantwoordelijk voor eigen compliance-keuzes

21. Geheimhouding

1. Partijen behandelen vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken die alleen voor uitvoering van de overeenkomst.
2. Geheimhouding geldt niet voor informatie die algemeen bekend is, rechtmatig van derden is verkregen, of openbaar moet worden gemaakt op grond van wet/overheidsbevel.

22. Beveiliging op hoofdlijnen

1. Webfixers treft passende technische en organisatorische maatregelen, passend bij de dienstverlening en, waar van toepassing, conform de DPA.
2. Klant is verantwoordelijk voor beveiliging aan eigen zijde, waaronder sterke wachtwoorden, MFA waar mogelijk, en zorgvuldig beheer van gebruikersrechten.

23. Aansprakelijkheid

1. Webfixers is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming, met inachtneming van dit artikel.
2. Webfixers is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, dataverlies, reputatieschade of bedrijfsstagnatie, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
3. De totale aansprakelijkheid van Webfixers is beperkt tot het laagste van de volgende bedragen:
    a. het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Webfixers wordt uitgekeerd (plus eigen risico), of bij ontbreken daarvan;
    b. maximaal het totaal van de door Klant betaalde vergoedingen over de laatste 3 maanden voorafgaand aan het schadevoorval;
    c. € 5.000,- per gebeurtenis.
4. Voorwaarde: Klant meldt schade zo snel mogelijk en geeft Webfixers gelegenheid tot herstel/mitigatie.

24. Overmacht

1. Webfixers is niet gehouden tot nakoming voor zover dit onmogelijk is door overmacht, waaronder storingen bij hosting/netwerken, uitval van leveranciers, cyberincidenten, ziekte, of overheidsmaatregelen.
2. Bij overmacht mag Webfixers uitvoering opschorten. Indien overmacht langer dan 30 dagen duurt, mogen partijen schriftelijk beëindigen zonder schadeplichtigheid.

25. Klachten

1. Klachten worden binnen 14 dagen na ontdekking schriftelijk gemeld met duidelijke omschrijving.
2. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

26. Indexatie en prijswijzigingen

1. Uurtarief: Webfixers mag het uurtarief jaarlijks per 1 januari aanpassen op basis van de door het CBS gepubliceerde consumentenprijsindex (CPI) jaarmutatie over het voorgaande kalenderjaar, met afronding op hele euro's. Indien het definitieve CPI-cijfer pas na 1 januari beschikbaar is, mag Webfixers het uurtarief aanpassen op basis van het op dat moment meest recente (voorlopige) CPI-cijfer en dit corrigeren zodra het definitieve cijfer is gepubliceerd.
2. Doorbelasten inkoop: Prijswijzigingen van leveranciers/inkoop (zoals hosting, domeinen, licenties, e-maildiensten) mogen door Webfixers worden doorbelast zodra ze ingaan of bij verlenging.
3. Voor doorlopende diensten (zoals hosting, onderhoud, domeinen en licenties) gelden tarieven per contractperiode. Webfixers mag tarieven aanpassen per verlengdatum. Webfixers maakt het tarief voor de nieuwe contractperiode uiterlijk bij facturatie voor die nieuwe contractperiode bekend. Indien Klant het nieuwe tarief niet accepteert, kan Klant de betreffende dienst schriftelijk opzeggen tegen het einde van de lopende contractperiode, mits de opzegging uiterlijk 1 maand vóór de verlengdatum is ontvangen, óf, indien Webfixers het nieuwe tarief later bekendmaakt, binnen 14 dagen na bekendmaking, tegen het einde van de lopende contractperiode.

27. Wijziging van de AV

1. Webfixers mag deze AV wijzigen. Gewijzigde AV gelden voor nieuwe opdrachten en voor lopende overeenkomsten na aankondiging met een redelijke termijn van 30 dagen.
2. Indien Klant een wijziging niet accepteert, kan Klant de doorlopende overeenkomst opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging.

28. Toepasselijk recht en forum

1. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Gelderland, locatie Arnhem, tenzij dwingend recht anders bepaalt.