

ALGEMENE VOORWAARDEN VORMKRACHT 10

Gevestigd aan de St. Annastraat 172, 6524 GT Nijmegen

Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 51723468

Inhoudsopgave

MODULE A – ALGEMEEN	2
<i>Definities</i>	<i>2</i>
<i>Toepasselijkheid en rangorde</i>	<i>3</i>
<i>Offertes en totstandkoming overeenkomst.....</i>	<i>3</i>
<i>Uitvoering van de overeenkomst</i>	<i>4</i>
<i>Aansprakelijkheid</i>	<i>4</i>
<i>Overmacht</i>	<i>5</i>
<i>Geheimhouding</i>	<i>5</i>
<i>Prijzen</i>	<i>5</i>
<i>Betalingsvoorwaarden</i>	<i>6</i>
<i>Duur van de overeenkomst</i>	<i>6</i>
<i>Wijziging van overeenkomst</i>	<i>7</i>
<i>Overige bepalingen</i>	<i>7</i>
MODULE B – WEBDEVELOPMENT EN WEBDESIGN	8
<i>Ontwikkelen van werken.....</i>	<i>8</i>
<i>Tests en testomgeving.....</i>	<i>9</i>
<i>Oplevering en acceptatie</i>	<i>9</i>
<i>Installatie</i>	<i>10</i>
<i>Garantie</i>	<i>10</i>
<i>Meerwerk.....</i>	<i>11</i>
<i>Intellectuele eigendom.....</i>	<i>11</i>
<i>Planning</i>	<i>12</i>
MODULE C – HOSTING EN DOMEINNAAMREGISTRATIE	12
<i>Uitvoering van de Dienst</i>	<i>12</i>
<i>Gedragsregels.....</i>	<i>13</i>
<i>Notice & takedown (klachtenprocedure).....</i>	<i>13</i>
<i>E-mailings en nieuwsbrieven.....</i>	<i>14</i>
<i>Software.....</i>	<i>14</i>
<i>Domeinregistratie.....</i>	<i>15</i>
<i>Storingen en overmacht</i>	<i>15</i>

<i>Procedure na beëindiging</i>	16
MODULE D – ZOEKMACHINEOPTIMALISATIE (SEO)	16
<i>Inspanningsverplichting</i>	16

MODULE A – ALGEMEEN

Definities

Artikel A.1.

In de onderhavige Algemene Voorwaarden worden de navolgende termen met een hoofdletter geschreven en hebben de hierna volgende betekenis, tenzij elders in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden een andere betekenis wordt toegekend of indien uit de context onmiskenbaar een andere betekenis voortvloeit:

- A.1.1. **Algemene Voorwaarden:** de bepalingen uit het onderhavige document.
- A.1.2. **Data:** de (persoons)gegevens met betrekking tot de Opdrachtgever, haar onderneming, haar werknemers, klanten en of bezoekers van de website van de Opdrachtgever welke zijn opgeslagen en toegankelijk zijn via de Dienst.
- A.1.3. **Dienst(en):** de dienst(en) die Vormkracht10 ten behoeve van de Opdrachtgever zal verrichten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot Webdevelopment, Webdesign, Grafisch ontwerp, Hostingdiensten, Domeinnaamregistratie, Zoekmachineoptimalisatie (SEO) en andere werkzaamheden zoals omschreven in de aanbieding of offerte van Vormkracht10.
- A.1.4. **Domeinnaamregistratie:** dienst bestaande uit het bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam.
- A.1.5. **Hostingdiensten:** dienst bestaande uit opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, virtuele servers en e-maildiensten.
- A.1.6. **Ingangsdatum:** de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt en waarop de levering van de Dienst aanvangt.
- A.1.7. **Materia(a)l(en):** digitale informatie en gegevens, waaronder doch niet beperkt tot teksten, documenten, (bron)bestanden, scripts en overige software.
- A.1.8. **Vormkracht10:** de contractuele wederpartij bij de Overeenkomst met Opdrachtgever en gebruiker van de onderhavige Algemene Voorwaarden in de zin van artikel 6:231 sub b BW.
- A.1.9. **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie Vormkracht10 een Overeenkomst heeft gesloten en wederpartij bij de Overeenkomst met Vormkracht10 in de zin van artikel 6:231 sub c BV. Tevens wordt bedoeld degene die daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede dienst vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtsverkrijgende(n) of erfgenamen.
- A.1.10. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Vormkracht10 en Opdrachtgever ontstaan uit een aanbod of offerte gedaan door Vormkracht10 en de geldige aanvaarding daarvan door Opdrachtgever.
- A.1.11. **Persoonsgegevens:** elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
- A.1.12. **Prijslijst:** de separaat beschikbare lijst met prijzen voor werkzaamheden van Vormkracht10 en te leveren Diensten door Vormkracht10 zoals vermeld in de offerte of het aanbod.
- A.1.13. **Schriftelijk:** onder “schriftelijk” valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail en digitaal (bijvoorbeeld via een online interface) mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.
- A.1.14. **SLA:** de separaat afgesloten Service Level Agreement tussen Vormkracht10 en Opdrachtgever waarin de afspraken over het niveau, de kwaliteit en de wijze van probleemoplossing met betrekking tot de Dienst is opgenomen.
- A.1.15. **Webdesign:** dienst bestaande uit het ontwerpen en/of aanpassen van de visuele weergave van Werken zoals websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen.
- A.1.16. **Webdevelopment:** dienst bestaande uit het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen.
- A.1.17. **Werkdagen:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen, waarbij 5 mei eens in de vijf (5) jaar een nationale feestdag is.

- A.1.18. **Werk(en)**: de door Vormkracht10 ontwikkelde of ontworpen websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen of andersoortige voortbrengselen ten behoeve en in opdracht van Opdrachtgever.
- A.1.19. **Werkuren**: uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.
- A.1.20. **Zoekmachineoptimalisatie (SEO)**: dienst bestaande uit het verrichten van handelingen bedoeld om een webpagina hoog te laten scoren in de organische zoekresultaten van een zoekmachine.

Toepasselijkheid en rangorde

Artikel A.2.

- A.2.1. Deze Algemene Voorwaarden en Module A zijn van toepassing op iedere offerte of aanbieding van Vormkracht10 ter zake van Diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere Overeenkomst.
- A.2.2. De specifieke modules zijn van toepassing indien de aangevraagde of aangeboden Diensten vallen onder het in de module omschreven toepassingsgebied. Indien een specifieke module van toepassing is, prevaleert deze boven de Module A.
- A.2.3. De definities als omschreven in artikel A.1. zijn op alle modules van deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij elders in de Overeenkomst en/of Algemene Voorwaarden een betekenis wordt toegekend.
- A.2.4. Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze Algemene Voorwaarden zijn voor Vormkracht10 alleen bindend indien en voor zover deze door Vormkracht10 uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.
- A.2.5. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, Algemene Voorwaarden of bijlagen daarvan, geldt de volgende rangorde: i. de Overeenkomst; ii. de eventueel afgesloten Service Level Agreement; iii. de eventuele bijlagen bij de Overeenkomst; iv. deze Algemene Voorwaarden.

Offertes en totstandkoming overeenkomst

Artikel A.3.

- A.3.1. De Overeenkomst komt tot stand door uitdrukkelijke schriftelijke aanvaarding van de offerte of de aanbieding door Opdrachtgever. De offerte dient door Opdrachtgever te worden ondertekend en schriftelijk of per e-mail te worden geretourneerd.
- A.3.2. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de offerte van Vormkracht10 te openbaren of op enige andere wijze met derden te delen, tenzij met schriftelijke toestemming van Vormkracht10.
- A.3.3. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Vormkracht10 werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Vormkracht10 verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- A.3.4. Offertes van Vormkracht10 worden vrijblijvend gedaan en kunnen door Vormkracht10 worden herroepen direct na aanvaarding daarvan door Opdrachtgever, tenzij in de offerte een termijn voor de aanvaarding staat opgenomen.
- A.3.5. Kennelijke fouten of verschrijvingen in de offertes van Vormkracht10, binden Vormkracht10 niet.
- A.3.6. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren heeft Vormkracht10 het recht de prijzen hier op aan te passen.
- A.10.1. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Vormkracht10 ("de Ingangsdatum") of vanaf het moment dat Opdrachtgever de indruk wekt met de offerte in te stemmen, tenzij gezamenlijk een andere Ingangsdatum is overeengekomen in de Overeenkomst.
- A.3.7. De inhoud van de Overeenkomst wordt uitsluitend bepaald door de in de offerte gegeven omschrijving van de opdracht.
- A.3.8. Eventuele later gemaakte aanvullende afspraken of aangebrachte wijzigingen binden Vormkracht10 slechts, indien deze door Vormkracht10 schriftelijk binnen vijf (5) werkdagen zijn bevestigd.

Uitvoering van de overeenkomst

Artikel A.4.

- A.4.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Vormkracht10 zo spoedig mogelijk de Dienst uitvoeren conform de offerte.
- A.4.2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Vormkracht10 dat de Dienst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
- A.4.3. Genoemde leveringstermijnen zijn slechts indicatief en hebben in geen geval een fataal karakter, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.4.4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Dienst dit vereist, heeft Vormkracht10 het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden zonder Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen. Vormkracht10 zal de onkosten die de derde maakt niet in rekening brengen bij Opdrachtgever. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW is uitgesloten.
- A.4.5. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Vormkracht10 aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Vormkracht10 worden verstrekt.
- A.4.6. Naast de gegevens als bedoeld in artikel A.4.5 is Opdrachtgever gehouden actuele contactgegevens voor communicatie tussen Vormkracht10 en Opdrachtgever te verstrekken aan Vormkracht10. Opdrachtgever zal bij wijziging van deze contactgegevens Vormkracht10 hier onverwijld van op de hoogte brengen.
- A.4.7. Indien de gegevens als bedoeld in artikel A.4.5 en A.4.6 niet tijdig aan Vormkracht10 worden verstrekt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet voldoet aan zijn verplichtingen, heeft Vormkracht10 het recht om nakomingen van haar verplichtingen op te schorten zonder zelf gehouden te zijn tot het uitkeren van enige schadevergoeding.
- A.4.8. Opdrachtgever kan geen exclusiviteit afdwingen op een door Vormkracht10 geleverde Dienst. Het is Vormkracht10 toegestaan om ook directe concurrenten van Opdrachtgever te bedienen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Aansprakelijkheid

Artikel A.5.

- A.5.1. Tenzij er sprake is van opzet of grove nalatigheid is de aansprakelijkheid van Vormkracht10 voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Vormkracht10 van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst, dan wel door een onrechtmatig handelen van Vormkracht10, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, alsmede schade door dood of lichamelijk letsel of voor materiële beschadiging van zaken per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het factuurbedrag van de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst langer dan zes (6) maanden voortduurt, is de aansprakelijkheid van Vormkracht10 verder beperkt tot een bedrag dat gelijk is aan de vergoedingen die Opdrachtgever in de zes (6) maanden voorafgaand aan de schadebrengende gebeurtenis heeft betaald aan Vormkracht10.
- A.5.2. Aansprakelijkheid van Vormkracht10 voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens, gegevens op opgeslagen op apparatuur van Vormkracht10 en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- A.5.3. Vormkracht10 is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Vormkracht10 is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens en informatie.
- A.5.4. Vormkracht10 is tevens nadrukkelijk niet aansprakelijk voor verlies van opgeslagen data in de testomgeving. Opdrachtgever is zich te allen tijde er van bewust dat de testomgeving niet bestemd is voor productiedoeleinden.
- A.5.5. De aansprakelijkheid van Vormkracht10 wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Vormkracht10 onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt en een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming, en Vormkracht10 ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten.
- A.5.6. Het boetebedrag dat op grond van een eventueel van toepassing zijnde SLA wordt uitbetaald als gevolg van een geschonden garantieverplichting treedt in de plaats van vergoeding van eventuele werkelijke schade die

Opdrachtgever mogelijk lijdt door een dergelijke schending. Het boetebedrag maakt onderdeel uit van het bedrag als bedoeld in artikel A.5.1. Het boetebedrag kan in geen enkel geval worden opgeteld bij dat bedrag.

Overmacht

Artikel A.6.

- A.6.1. Vormkracht10 is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien Vormkracht10 daartoe gehinderd wordt als gevolg van enige van buiten komende oorzaak, voorzien of niet-voorzien, waarop Vormkracht10 geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Vormkracht10 niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.
- A.6.2. Hieronder wordt verstaan een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Vormkracht10 komt. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan; binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlogen, stremmingen in het vervoer, stakingen, netwerkaanvallen zoals SYN floods of (distributed) denial-of-serviceaanvallen, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Vormkracht10 door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Vormkracht10 kan worden gevergd.
- A.6.3. Vormkracht10 kan gedurende de periode dat de overmacht duurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten, waarmee tevens de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever worden opgeschort. Indien deze periode langer duurt dan negentig (90) dagen, is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- A.6.4. Voor zover Vormkracht10 ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk een verplichting uit de Overeenkomst is nagekomen of deze tijdens de periode van overmacht zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Vormkracht10 gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

Geheimhouding

Artikel A.7.

- A.7.1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie die zij over de onderneming van de wederpartij ontvangen, waaronder de inhoud van de Overeenkomst. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
- A.7.2. Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk indien deze door één der partijen als zodanig is aangeduid.
- A.7.3. In het geval van schending van de voorgaande leden door Opdrachtgever zal Opdrachtgever een direct opeisbare boete van € 10.000,00 (zegge: tienduizend euro) per overtreding en € 1.000,00 (zegge: duizend euro) per dag dat de schending voortduurt verbeuren aan Vormkracht10, welke niet in aanmerking komt voor enige verrekening. Deze bepaling laat onverminderd het recht van Vormkracht10 tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het recht om (aanvullende) schadevergoeding te eisen (al dan niet in combinatie met voornoemde boete).

Prijzen

Artikel A.8.

- A.8.1. Vergoedingen voor het leveren van de Diensten zijn genoemd in de bijlage bij de Overeenkomst of in de door Vormkracht10 aangeboden offerte. Alle genoemde prijzen zijn in euro's en exclusief BTW.
- A.8.2. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, zullen de verschuldigde bedragen jaarlijks, voorafgaand aan de nieuwe periode, aan Opdrachtgever worden gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- A.8.3. Indien Vormkracht10 geen aanbieding of offerte heeft gedaan, zullen de vergoedingen voor de te leveren Diensten in beginsel op basis van het uurtarief worden vastgesteld. Voor zover mogelijk zal Vormkracht10 de uurtarieven voorafgaand aan de werkzaamheden bekend maken.

- A.8.4. Vormkracht10 is gerechtigd de prijzen telkens bij verlenging van de Overeenkomst aan te passen. Indien een leverancier van Vormkracht10 echter tussentijds zijn prijzen verhoogt, is Vormkracht10 gerechtigd deze verhoging per direct 1-op-1 door te berekenen aan Opdrachtgever. Vormkracht10 zal van prijsaanpassingen schriftelijk mededeling doen.
- A.8.5. Vormkracht10 is gerechtigd de prijscondities tussentijds aan te passen en de Opdrachtgever aanvullend te factureren indien blijkt dat Opdrachtgever door (organisatorische) wijzigingen niet meer voldoet aan de condities waar zij bij aangaan van deze Overeenkomst op is ingeschaald.

Betalingsvoorwaarden

Artikel A.9.

- A.9.1. Vormkracht10 is gerechtigd een voorschot tot 50% van de verwachte opdrachtsom te verlangen van Opdrachtgever voor aanvang van de uitvoering van de Overeenkomst. Voorschotten dienen onverwijld te worden voldaan en worden door Vormkracht10 op de laatste factuur in mindering gebracht.
- A.9.2. Opdrachtgever gaat akkoord met de elektronische facturatie door Vormkracht10. Facturen zullen in PDF of ander passend formaat worden verzonden aan het bij Vormkracht10 bekende e-mailadres van Opdrachtgever.
- A.9.3. Betaling van facturen dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, op een door Vormkracht10 aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.
- A.9.4. Na het verstrijken van de betaaltermijn verkeert Opdrachtgever die niet tijdig betaalt van rechtswege in verzuim, zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is Vormkracht10 gerechtigd haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot de Dienst, het tijdelijk opschorten van de Dienst of het opschorten van het verstrekken van informatie aan Opdrachtgever.
- A.9.5. Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is in welk geval de wettelijke handelsrente geldt. Gedeelten van een maand worden als volle maand beschouwd. Alle (buiten)gerechtelijke kosten welke Vormkracht10 maakt ter verkrijging van voldoening - zowel in als buiten rechte - komen vanaf dat moment voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval is Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd van ten minste 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 150,00 (zegge: honderdvijftig euro). Indien de werkelijk door Vormkracht10 gemaakte en te maken kosten boven dit bedrag uitstijgen, komen deze eveneens voor vergoeding in aanmerking.
- A.9.6. In bovenstaande gevallen heeft Vormkracht10 voorts het recht de Overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten dan wel buiten gebruik te stellen, zonder dat Opdrachtgever het recht heeft een vergoeding te verlangen voor eventuele schade die voor hem hierdoor mocht ontstaan.
- A.9.7. Een vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel geheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- A.9.8. Indien Opdrachtgever meent dat een factuur onjuist is, dient Opdrachtgever binnen vijf (5) Werkdagen na de factuurdatum schriftelijk zijn bezwaren aan Vormkracht10 kenbaar te maken. De betalingsverplichting blijft te allen tijde staan. Betaling mag dan ook niet worden opgeschort. Het eventueel teveel betaalde zal, eerst nadat daarvan sprake is gebleken, door middel van een creditfactuur worden verrekend.
- A.9.9. Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft Vormkracht10 het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen in de vorm van een borgstelling voor het gehele factuur bedrag of, indien het een duurovereenkomst betreft, twaalf (12) maanden dienstverlening.

Duur van de overeenkomst

Artikel A.10.

- A.10.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn nodig voor levering van de Dienst(en). De Overeenkomst kan tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst betreft, zal deze in beginsel worden aangegaan voor de termijn van twaalf (12) maanden. Daarna wordt deze stilzwijgend verlengd met perioden van steeds twaalf (12)

maanden, tenzij één der partijen de Overeenkomst beëindigt met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn tegen het einde van de voorgenoemde periode.

- A.10.2. Opdrachtgever zal een opzegtermijn van één (1) maand in acht nemen.
- A.10.3. Vormkracht10 zal een opzegtermijn van twee (2) maanden in acht nemen.
- A.10.4. Vormkracht10 heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder enigerlei gehoudenheid tot betaling van schadevergoeding op te zeggen, indien:
 - a. Opdrachtgever tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen en een dergelijke tekortkoming niet binnen vijf (5) dagen na schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever is hersteld;
 - b. indien Opdrachtgever surséance van betaling dan wel zijn faillissement heeft aangevraagd of het faillissement van Opdrachtgever wordt aangevraagd, gevorderd of uitgesproken of Opdrachtgever een onderhands akkoord aanbiedt aan zijn crediteuren;
 - c. Indien Vormkracht10 informatie of gegevens nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst en Vormkracht10 ontvangt deze informatie of gegevens niet uiterlijk binnen drie (3) maanden.
- A.10.5. In het geval van gehele of gedeeltelijke annulering van de Overeenkomst door Opdrachtgever, op welke grond dan ook, is Opdrachtgever verplicht de reeds door Vormkracht10 gemaakte uren te vergoeden. In de offerte kan van de hoogte van de vergoeding worden afgeweken.
- A.10.6. In het geval van gehele of gedeeltelijke annulering van de Overeenkomst door Opdrachtgever of Vormkracht10, op welke grond dan ook, is het Opdrachtgever niet toegestaan om voorstellen of onderdelen van Werken te gebruiken zonder voorafgaande toestemming van Vormkracht10.

Wijziging van overeenkomst

Artikel A.11.

- A.11.1. Vormkracht10 is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen, mits Vormkracht10 de voorgenomen wijzigingen uiterlijk dertig (30) dagen voor het ingaan van de wijzigingen aankondigt bij Opdrachtgever. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd, zonder het recht van Opdrachtgever de Overeenkomst op te kunnen zeggen.
- A.11.2. Indien Opdrachtgever tijdig bezwaar maakt tegen de wijzigingen, zal Vormkracht10 de wijzigingen heroverwegen en intrekken indien Vormkracht10 het bezwaar terecht vindt.
- A.11.3. Indien Vormkracht10 echter de wijzigingen doorzet ondanks het bezwaar van Opdrachtgever, verkrijgt Opdrachtgever het recht om de Overeenkomst te beëindigen per het moment dat de wijzigingen in werking treden.

Overige bepalingen

Artikel A.12.

- A.12.1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- A.12.2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Vormkracht10.
- A.12.3. De door Vormkracht10 ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie en administratie geldt als authentiek en dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- A.12.4. Indien Opdrachtgever wordt overgenomen door een derde partij of indien Opdrachtgever een derde partij overneemt, meldt zij dit steeds onverwijld aan Vormkracht10 nadat Opdrachtgever bekend is geworden met de overname.
- A.12.5. Vormkracht10 is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde die de Dienst of de betreffende bedrijfsactiviteit van haar overneemt.
- A.12.6. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig of vernietigbaar zijn, dan blijft het overigens in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. In voorkomend geval wordt de nietige c.q. vernietigbare bepaling van rechtswege te zijn vervangen door een bepaling van vergelijkbare strekking welke in rechte is toegestaan.

MODULE B – WEBDEVELOPMENT EN WEBDESIGN

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot het ontwikkelen, configureren, ontwerpen en/of aanpassen van Werken zoals websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen geldt voorts het in deze module bepaalde.

Ontwikkelen van werken

Artikel B.1.

- B.1.1. Vormkracht10 geeft geen garanties ten aanzien van functioneren van de Werken bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plugins, scripts, overige software, en hardware tenzij en voor zover in de offerte anders is vermeld.
- B.1.2. Vormkracht10 is in geen geval gehouden tot het aanleveren, migreren, invoeren en/of corrigeren van informatie. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van deze informatie.
- B.1.3. Indien de ontwikkeling vereist dat Opdrachtgever bronmaterialen aan Vormkracht10 levert staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Vormkracht10. Opdrachtgever vrijwaart Vormkracht10 van claims van derden ten aanzien van schending van intellectuele eigendomsrechten van derden ter zake.
- B.1.4. Vormkracht10 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.
- B.1.5. Vormkracht10 heeft, tenzij anders overeen gekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.
- B.1.6. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever. Vormkracht10 zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
- B.1.7. Opdrachtgever vrijwaart Vormkracht10 voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door Vormkracht10.
- B.1.8. In het geval dat vertaalde inhoud van de Werken gewenst is, dient Opdrachtgever zelf zorg te dragen voor de betreffende vertalingen. Vormkracht10 levert alle Werken standaard in het Nederlands op. De vertalingen dienen door Opdrachtgever in een door Vormkracht10 aangegeven formaat te worden aangeleverd.
- B.1.9. Vormkracht10 zal de bronbestanden (zoals, maar niet beperkt tot, PSD, HTML, CSS, PHP of andere tekstbestanden) van geleverde Werken nimmer aan Opdrachtgever of derden ter beschikking stellen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- B.1.10. Vormkracht10 zal bronbestanden van de Werken bewaren zolang Vormkracht10 Diensten voor Opdrachtgever verricht, of het aannemelijk is dat Vormkracht10 Diensten voor Opdrachtgever zal verrichten. Vormkracht10 is gerechtigd na deze periode de bronbestanden te verwijderen. Indien Opdrachtgever pas na deze periode vervolgoopdrachten ten aanzien van deze Werken geeft, is Vormkracht10 gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het herontwikkelen, herstellen of terughalen van deze bronbestanden.
- B.1.11. Vormkracht10 zal zich inspannen om kwalitatief goede ondersteuning te leveren voor de door haar ontwikkelde Werken. Vormkracht10 biedt echter geen garanties over de reactietijden of mate van ondersteuning, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA).
- B.1.12. Vormkracht10 zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail, tijdens reguliere Werkuren, voor zover een van toepassing zijnde SLA niet anders bepaalt.
- B.1.13. Het is Vormkracht10 toegestaan om een naamsvermelding op te nemen in het Werk. Indien Opdrachtgever wenst dat Vormkracht10 deze naamsvermelding verwijdert of achterwege laat, dan kan dit tegen betaling van een eenmalige vergoeding van € 500,-.

Tests en testomgeving

Artikel B.2.

- B.2.1. Opdrachtgever zal voorafgaand aan de oplevering in staat worden gesteld om de Werken te testen in een testomgeving. Vormkracht10 zal Opdrachtgever toegang verschaffen tot deze testomgeving door middel van het toesturen van een locatie (URL) en inloggegevens.
- B.2.2. De toegang tot deze testomgeving is strikt gebonden aan Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan derden toegang te verschaffen tot deze testomgeving door de locatie (URL) en/of de inloggegevens door te sturen aan de derde.
- B.2.3. Opdrachtgever is er zich van bewust dat de testversie niet geschikt is voor productiedoeleinden, in welke vorm dan ook. Het is dan ook niet toegestaan deze de testomgeving te gebruiken voor deze doeleinden.
- B.2.4. Vormkracht10 is niet verplicht de in de testomgeving opgeslagen Data te verplaatsen naar een productieomgeving, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- B.2.5. Vormkracht10 is in geen enkel geval aansprakelijk voor verlies en/of openbaarmaking van de in de testomgeving opgeslagen Data.
- B.2.6. Opdrachtgever is er zich van bewust dat het Werk communicatie (bijvoorbeeld email) kan versturen aan opgegeven adressen. Vormkracht10 is niet aansprakelijk voor deze verzonden communicatie.
- B.2.7. Vormkracht10 geeft geen garanties omtrent de beschikbaarheid, volledigheid en correcte werking van de testomgeving. Tevens kan aan een reeds afgesloten SLA geen garanties worden ontleend met betrekking tot de testomgeving.

Oplevering en acceptatie

Artikel B.3.

- B.3.1. Vormkracht10 zal de te ontwikkelen of aan te passen Werken of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
- B.3.2. Oplevering geschiedt door middel van beschikbaarstelling in een testomgeving als bedoeld in artikel B.2.
- B.3.3. Opdrachtgever dient vervolgens binnen veertien (14) dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Van acceptatie van de opgeleverde werken is sprake indien:
 - a. Opdrachtgever de oplevering heeft geaccepteerd middels ondertekening en retournering van het acceptatieformulier;
 - b. Opdrachtgever het opgeleverde werk gebruikt voor productiedoeleinden, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot het overzetten van de Werken naar een productieomgeving;
 - c. Opdrachtgever niet binnen het aantal dagen zoals aangegeven in de trajectplanning het opgeleverde afkeurt, niet een revisieronde heeft aangevraagd of geen bezwaar heeft gemaakt tegen oplevering.
- B.3.4. Indien een Werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het Werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
- B.3.5. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Vormkracht10 zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Vormkracht10 doen door het resultaat te reviseren of de reden gemotiveerd te verwerpen. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van tien (10) Werkdagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
- B.3.6. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zullen de in de offerte of Overeenkomst overeengekomen revisierondes volgen.
- B.3.7. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Vormkracht10 gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook. Vormkracht10 kan slechts opzeggen na bij een revisie of motivatie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is en Opdrachtgever ook deze geheel of gedeeltelijk afkeurt.

- B.3.8. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Vormkracht10 het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in een Werk na verloop van een jaar na acceptatie van de opgeleverde Werken.
- B.3.9. Gewenste wijzigingen in Werken dienen door Opdrachtgever puntsgewijs, schriftelijk aan te worden geleverd. Vormkracht10 beoordeelt vervolgens of deze werkzaamheden binnen de Overeenkomst vallen, of apart worden geoffreerd als zijnde meerwerk.

Installatie

Artikel B.4.

- B.4.1. Indien de Opdrachtgever de Werken of nader overeen te komen software of andere data zelf wenst te hosten of wenst te laten hosten door een door de Opdrachtgever aan te wijzen derde (hostingprovider), zal Vormkracht10 de kosten voor het configureren van de Werken, software of andere data aan de Opdrachtgever in rekening brengen met een minimum van € 350,-.
- B.4.2. Met uitzondering van hetgeen in lid 1 van dit artikel daaromtrent is bepaald, zal Vormkracht10 de Werken of nader overeen te komen software of andere data niet installeren of configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware-, software- en netwerkgeving. De keuze, aanschaf en beheer van deze hardware-, software- en netwerkgeving is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Vormkracht10 zal daarbij geen aanwijzingen geven over de benodigde configuratie.
- B.4.3. Opdrachtgever zal op verzoek van Vormkracht10 een licentieovereenkomst ondertekenen met Vormkracht10 ten behoeve van de licentieverlening met betrekking tot de Werken.
- B.4.4. Opdrachtgever zal op verzoek van Vormkracht10 medewerkers en hulppersonen van Vormkracht10 alle benodigde toegang verlenen tot de omgeving om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de software mogelijk te maken. Fysieke toegang tot hardware zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.
- B.4.5. De door Vormkracht10 ontwikkelde Werken zijn ontwikkeld voor een specifieke omgeving, zijnde de werkstation- en/of serverhardware, -software en/of -configuratie.
- B.4.6. Vormkracht10 zal Opdrachtgever op verzoek op de hoogte stellen van deze systeemvereisten, maar kan in geen geval verantwoordelijk en aansprakelijk worden gesteld voor het al dan niet functioneren van de geleverde Werken op de systemen van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever ingeschakelde derde (waaronder een hostingprovider mede verstaan). Daarnaast zal Vormkracht10 niet verplicht zijn om aanpassingen te maken aan de Werken ten behoeve van de juiste werking op de eerder genoemde systemen van Opdrachtgever. Vormkracht10 zal echter wel assistentie verlenen bij het zoeken naar een passende oplossing, voor zover zij dit redelijk acht. Dit staat ter vrije beoordeling van Vormkracht10.
- B.4.7. Opdrachtgever is er zich van bewust dat het door interne processen van Vormkracht10, waaronder haar release management, niet mogelijk is om zelf aanpassingen te maken in de Werken in de omgeving waarin de Werken zijn opgeleverd.
- B.4.8. Indien Opdrachtgever het in het vorige lid bepaalde negeert en wijzigingen maakt in de Werken, zullen de kosten voor het herstel van de Werken voor rekening komen van Opdrachtgever.

Garantie

Artikel B.5.

- B.5.1. Vormkracht10 garandeert dat de opgeleverde Werken op correcte wijze werken voor de duur van twaalf (12) maanden.
- B.5.2. Voor door Vormkracht10 na oplevering in de Werken aangebrachte wijzigingen geldt een garantietermijn van drie (3) maanden.
- B.5.3. Vormkracht10 is niet verplicht om problemen in de Werken te verhelpen die meer dan twaalf (12) maanden na oplevering worden geconstateerd en te wijten zijn aan veranderingen van de omgeving of andere technische invloeden (waaronder browsers, hosting infrastructuur, besturingssystemen en gewijzigde standaarden mede begrepen).
- B.5.4. Indien Opdrachtgever Vormkracht10 heeft verzocht directe toegang te verkrijgen tot de database gerelateerd aan de Werken en Vormkracht10 kan aantonen of een sterk vermoeden heeft dat Opdrachtgever wijzigingen heeft

aangebracht in de databasestructuur of (relaties tussen) de Data, vervalt het recht op iedere garantie. Vormkracht10 zal in dat geval mogelijke problemen verhelpen tegen het gebruikelijke uurtarief.

Meerwerk

Artikel B.6.

- B.6.1. Wijzigingen aan de Werken die gemaakt dienen te worden ten gevolge van (wijzigingen in de) geldende wet- en regelgeving gelden als meerwerk, tenzij de technische gevolgen vóór het sluiten van de Overeenkomst door Opdrachtgever bekend zijn gemaakt aan Vormkracht10 en zijn opgenomen in het technische ontwerp van het Werk.
- B.6.2. Vormkracht10 is niet gehouden de functionaliteiten van het Werk te toetsen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). De toetsing aan geldende wet- en regelgeving valt te allen tijde onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
- B.6.3. Wijzigingen als het gevolg van nieuwe of gewijzigde inzichten die tijdens het ontwikkelingsproces zijn ontstaan, gelden als meerwerk. Dit is geheel ter beoordeling van Vormkracht10.
- B.6.4. Vormkracht10 zal duidelijk en vooraf aangeven welke werkzaamheden als meerwerk dienen te worden beschouwd. Daarnaast zal Vormkracht10 opgave doen van de kosten die het meerwerk met zich meebrengen.
- B.6.5. Indien tijdens het uitvoeren van de opdracht blijkt, dat het voor een goede uitvoering van de Overeenkomst, noodzakelijk is om de Overeenkomst uit te breiden, zal Vormkracht10 de Opdrachtgever hierover binnen een redelijke termijn schriftelijk informeren. Partijen zullen in onderling overleg overeenkomen in hoeverre de werkzaamheden zullen worden uitgebreid.

Intellectuele eigendom

Artikel B.7.

- B.7.1. Voor door Vormkracht10 zelf ontwikkelde Werken geldt dat de intellectuele eigendomsrechten bij Vormkracht10 liggen, tenzij met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen dat de rechten overgedragen worden.
- B.7.2. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Vormkracht10 gebruikte open source software, liggen bij de ontwikkelaar van die software of een andere rechthebbende. Dergelijke rechten kunnen in geen enkel geval worden overgedragen aan Opdrachtgever.
- B.7.3. De Data die is opgeslagen in de database van een voor Opdrachtgever ontwikkeld Werk, is en blijft voor zover mogelijk eigendom van Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever zal Vormkracht10 binnen vijf (5) Werkdagen een uitdraai van de Data, in de vorm van een SQL-dump, ter beschikking stellen aan Opdrachtgever. Vormkracht10 heeft het recht hiervoor redelijke kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
- B.7.4. Vormkracht10 zal geen kennis nemen van de eerdergenoemde Data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Werken, tenzij dit expliciet is overeengekomen met Opdrachtgever of Vormkracht10 daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Vormkracht10 zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
- B.7.5. Opdrachtgever verkrijgt een licentie voor onbepaalde tijd van Vormkracht10 voor de Werken als bedoeld in artikel B.4.2. Onder deze licentie heeft Opdrachtgever het recht de Werken te gebruiken voor zijn eigen doeleinden, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot het exploiteren van een website.
- B.7.6. Het is Vormkracht10 toegestaan de ontwikkelde Werken, bijbehorende bronbestanden en broncodes in zijn geheel of gedeeltelijk voor andere opdrachtgevers en doeleinden te gebruiken.
- B.7.7. Het is Vormkracht10 toegestaan om technische maatregelen te treffen om wijzigingen in de ontwikkelde Werken, bijbehorende bronbestanden en broncodes tegen te gaan. Hieronder wordt mede verstaan het beveiligen van de Werken door middel van encryptie.
- B.7.8. Indien Opdrachtgever informatie stuurt naar Vormkracht10, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft zij Vormkracht10 een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Dienst. Dit geldt niet voor informatie die Opdrachtgever nadrukkelijk als vertrouwelijk markeert.
- B.7.9. Op verzoek van Opdrachtgever zal Vormkracht10 meewerken aan deponering van door Vormkracht10 vervaardigde broncode van een softwareproduct bij een gespecialiseerd escrow agent ten behoeve van de Opdrachtgever. Partijen zullen vervolgens schriftelijk afspraken maken in welke gevallen de Opdrachtgever toegang krijgt tot de broncode. De

kosten van het in escrow geven en houden van de broncode komen geheel voor rekening van de Opdrachtgever en is, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, niet in de offertes van Vormkracht10 inbegrepen.

Planning

Artikel B.8.

- B.8.1. Opdrachtgever erkent dat Vormkracht10 met een strakke planning werkt bij de ontwikkeling van Werken. Om Vormkracht10 in staat te stellen de Werken overeenkomstig de overeengekomen planning op te leveren, dient de Opdrachtgever alle benodigde gegevens en informatie alsmede alle eventuele overige overeengekomen handelingen, tijdig te verrichten en zodoende vertraging te voorkomen.
- B.8.2. Indien de Opdrachtgever nalaat om bepaalde handelingen in het kader van de Overeenkomst tijdig te verrichten of wanneer de Opdrachtgever Vormkracht10 niet tijdig voorziet van alle benodigde gegevens en informatie, komt de planning van de ontwikkeling het Werk te vervallen en plaatst Vormkracht10 het project achteraan de rij van geplande projecten.

MODULE C – HOSTING EN DOMEINNAAMREGISTRATIE

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting, virtuele servers en e-maildiensten of het bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam, geldt voorts het in deze module bepaalde.

Uitvoering van de Dienst

Artikel C.1.

- C.1.1. Vormkracht10 zal zo spoedig mogelijk na aanvang van de Overeenkomst een ruimte inrichten ten behoeve van de Dienst. Indien zulks is overeengekomen, zullen de inloggegevens voor toegang tot deze ruimte door Vormkracht10 worden toegestuurd aan Opdrachtgever.
- C.1.2. Vormkracht10 zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van de Dienst en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Opdrachtgever hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. Vormkracht10 biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid, tenzij anders is overeengekomen in de offerte middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA).
- C.1.3. Vormkracht10 zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail, tijdens reguliere Werkdagen, voor zover een van toepassing zijnde SLA niet anders bepaalt.
- C.1.4. Opdrachtgever verstrekt hierbij aan Vormkracht10 een onbeperkte licentie om alle door Opdrachtgever via de systemen van Vormkracht10 verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Vormkracht10 geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Vormkracht10.
- C.1.5. Indien Opdrachtgever een antivirus dan wel anti-spam software bij Vormkracht10 afneemt, verklaart Opdrachtgever bekend te zijn met de (licentie)voorwaarden van de betreffende softwareleverancier. Vormkracht10 is niet verantwoordelijk voor correcte werking van de antivirus dan wel anti-spam software.
- C.1.6. Alle wijzigingen met betrekking tot de Dienst, hetzij op verzoek van Opdrachtgever, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd aan Opdrachtgever.
- C.1.7. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de Dienst, al dan niet tegen betaling, door te leveren (te “resellen”), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- C.1.8. Vormkracht10 zal geen kennis nemen van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Vormkracht10, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Vormkracht10 daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Vormkracht10 zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.

Gedragsregels

Artikel C.2.

- C.2.1. Het is Opdrachtgever verboden om met gebruikmaking van de Dienst de Nederlandse of andere op Opdrachtgever of Vormkracht10 van toepassing zijnde wet- of regelgeving te schenden of om inbreuk te maken op de rechten van anderen.
- C.2.2. Het is (of dit nu legaal is of niet) door Vormkracht10 verboden om met gebruikmaking van de Dienst Materialen aan te bieden of te verspreiden die:
- onmiskenbaar primair bedoeld zijn om anderen behulpzaam te zijn bij het schenden van de rechten van derden, zoals websites met (uitsluitend of voornamelijk) hacktools of uitleg over computercriminaliteit die kennelijk is bedoeld om de lezer in staat te stellen de omschreven criminele gedragingen te (doen) plegen en niet om zich daartegen te kunnen verdedigen;
 - onmiskenbaar smadelijk, lasterlijk, beledigend, racistisch, discriminerend of haatzaaiend zijn;
 - kinderpornografie of bestialiteitspornografie bevatten of er kennelijk op zijn gericht om anderen te helpen dergelijke materialen te vinden;
 - een schending van de persoonlijke levenssfeer van derden opleveren, waaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen het zonder toestemming of noodzaak verspreiden van persoonsgegevens van derden of het herhaaldelijk lastigvallen van derden met door dezen ongewenste communicatie;
 - hyperlinks, torrents of verwijzingen bevatten met (vindplaatsen van) materiaal dat onmiskenbaar inbreuk maakt op auteursrechten, naburige rechten of portretrechten;
 - ongevraagde commerciële, charitatieve of ideële communicatie bevat; of
 - kwaadaardige inhoud zoals virussen of spyware bevat.
- C.2.3. Opdrachtgever onthoudt zich ervan overige klanten of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan systemen of netwerken van Vormkracht10 of overige klanten. Het is Opdrachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de systemen van Vormkracht10, op te starten waarvan Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Vormkracht10, haar klanten of internetgebruikers hindert of schade toebrengt.
- C.2.4. Indien naar het oordeel van Vormkracht10 hinder, schade of een ander gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Vormkracht10 of derden en/of van de dienstverlening via internet, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, SYN floods, (distributed) denial-of-service-aanvallen, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, Trojans en vergelijkbare software, is Vormkracht10 gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen. Vormkracht10 mag de kosten die redelijkerwijs noodzakelijk gepaard gaan met deze maatregelen verhalen op Opdrachtgever.

Notice & takedown (klachtenprocedure)

Artikel C.3.

- C.3.1. Wanneer Vormkracht10 een klacht ontvangt over overtreding van het vorige artikel door Opdrachtgever, of zelf constateert dat hiervan sprake lijkt te zijn, zal Vormkracht10 Opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte stellen van de klacht of overtreding. Opdrachtgever zal zo spoedig mogelijk een reactie geven, waarna Vormkracht10 zal besluiten hoe te handelen.
- C.3.2. Indien Vormkracht10 van oordeel is dat sprake is van een overtreding, zal zij de toegang tot het betreffende Materiaal blokkeren, echter zonder dit Materiaal definitief te verwijderen (tenzij dit technisch onmogelijk blijkt, in welk geval Vormkracht10 een backup zal maken). Vormkracht10 zal zich inspannen om daarbij geen overige Materialen te raken. Vormkracht10 zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van genomen maatregelen.
- C.3.3. Vormkracht10 is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten. Voorts is Vormkracht10 gerechtigd om naam, adres en andere identificerende gegevens van Opdrachtgever af te geven aan een derde die klaagt dat Opdrachtgever inbreuk maakt op diens rechten of deze Algemene Voorwaarden, mits de juistheid van die klacht in redelijkheid voldoende aannemelijk is en de derde een duidelijk belang heeft bij afgifte van de gegevens.

- C.3.4. Hoewel Vormkracht10 ernaar streeft om zo redelijk, zorgvuldig en adequaat mogelijk op te treden na klachten over Opdrachtgever, is Vormkracht10 nimmer gehouden tot vergoeding van schade als gevolg van maatregelen als bedoeld in dit artikel.
- C.3.5. Bij herhaaldelijke klachten over Opdrachtgever of de door Opdrachtgever opgeslagen informatie is Vormkracht10 gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen.

Opslag- en datalimieten

Artikel C.4.

- C.4.1. Vormkracht10 kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever per maand mag gebruiken in het kader van de Dienst.
- C.4.2. Niet verbruikte opslagruimte, bandbreedte en/of dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- C.4.3. Mocht Opdrachtgever de geldende limieten overschrijden, dan kan Vormkracht10 na verzending van ten minste één waarschuwingsbericht aan Opdrachtgever betreffende de overschrijding, een extra bedrag per data-eenheid (bijv. MB of GB) ter grootte van de overschrijding in rekening te brengen, volgens de daarvoor in de Prijslijst geldende bedragen.
- C.4.4. De logfiles en de administratie van Vormkracht10 gelden als dwingend bewijs van het daadwerkelijke verbruik door Opdrachtgever en zijn derhalve bepalend, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.
- C.4.5. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer is overschreden.
- C.4.6. Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bij een (distributed) denial-of-service aanval), is Vormkracht10 gerechtigd de kosten naar redelijkheid door de belasten naar Opdrachtgever.

E-mailings en nieuwsbrieven

Artikel C.5.

- C.5.1. Indien de Dienst mede ertoe strekt tot het door Vormkracht10 en ten behoeve van Opdrachtgever versturen van elektronische communicatie, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot nieuwsbrieven of reclameberichten per e-mail, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.
- C.5.2. Opdrachtgever verklaart dat alle door haar aangeleverde e-mailadressen of andere te gebruiken contactgegevens correct zijn en dat de betreffende ontvangers expliciet en ondubbelzinnig akkoord zijn gegaan met de ontvangst van de betreffende berichten, of dat verzending zonder toestemming is toegestaan op grond van de wet. Op verzoek van Vormkracht10 zal Opdrachtgever hiervan onverwijld bewijs overleggen.
- C.5.3. Opdrachtgever vrijwaart Vormkracht10 voor alle claims van derden, boetes en andere sancties van toezichthouders, die Vormkracht10 ontvangt naar aanleiding van verzending van deze berichten door Vormkracht10.
- C.5.4. Vormkracht10 is gerechtigd de uitvoering van de verzending op te schorten indien zij tijdens de uitvoering klachten ontvangen van de ontvangers met de strekking dat deze berichten zonder toestemming verzonden zouden zijn.

Software

Artikel C.6.

- C.6.1. Vormkracht10 zal zich inspannen om de door hem gebruikte software up-to-date te houden. Vormkracht10 is hierbij echter afhankelijk van haar toeleveranciers, en Vormkracht10 is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Dienst niet ten goede komt.
- C.6.2. Vormkracht10 geeft de garantie dat wijzigingen in de configuratie of software op haar hosting infrastructuur (bijvoorbeeld updates) geen nadelige invloed zullen hebben op de werking van de hierop ondergebrachte webapplicaties. Dit voor zover deze webapplicaties door Vormkracht10 zijn ontwikkeld en vanaf oplevering ononderbroken ondergebracht zijn gebleven op de infrastructuur Vormkracht10. Indien Opdrachtgever deze garantie ook voor overige webapplicaties wenst te verkrijgen, levert Vormkracht10 op verzoek managed hosting.
- C.6.3. Bij het bieden van deze garantie hanteert Vormkracht10 de status van de software zoals deze door de desbetreffende leverancier wordt aangegeven. Indien software de status "end of life" heeft gekregen, versneld wordt uitgefaseerd,

niet meer wordt onderhouden en/of geen updates voor beveiligingsproblemen meer ontvangt, zal Vormkracht10 met het oog op de veiligheid van haar infrastructuur deze software ook uitschakelen. De in het vorige lid genoemde garantie komt dan te vervallen.

- C.6.4. Vormkracht10 is in dit geval niet verplicht om Opdrachtgever kosteloos te assisteren bij het doorvoeren van vereiste wijzigingen in de webapplicatie, of het overbrengen van de webapplicatie naar de hosting infrastructuur van een derde partij.

Domeinregistratie

ARTIKEL C.7.

- C.7.1. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (SIDN) bij .nl-domeinnamen. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. Vormkracht10 vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.
- C.7.2. Opdrachtgever kan uitsluitend uit de bevestiging van Vormkracht10, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.
- C.7.3. Opdrachtgever vrijwaart en houdt Vormkracht10 schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Opdrachtgever.
- C.7.4. Vormkracht10 is niet aansprakelijk voor het verliezen door Opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtgever.
- C.7.5. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam. Vormkracht10 zal naar deze regels verwijzen tijdens de registratieprocedure.
- C.7.6. De regels als bedoeld in artikel C.7.4 zullen door Vormkracht10 tijdig en voorafgaand aan de registratie ter beschikking worden gesteld aan de Opdrachtgever.
- C.7.7. In het geval dat Vormkracht10 een domeinnaam op zijn naam registreert ten behoeve van Opdrachtgever, zal Vormkracht10 medewerking verlenen aan verzoeken van Opdrachtgever tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot "trade"-kosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.
- C.7.8. Vormkracht10 heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
- C.7.9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Vormkracht10 gerechtigd een domeinnaam van Opdrachtgever op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden.

Storingen en overmacht

Artikel C.8.

- C.8.1. Vormkracht10 heeft het recht om haar systemen, inclusief de Dienst, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Vormkracht10 zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten Werkuren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Vormkracht10 is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
- C.8.2. Vormkracht10 heeft het recht om haar systemen, inclusief de Dienst, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Vormkracht10 zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Vormkracht10 is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door een dergelijke aanpassing.

- C.8.3. Vormkracht10 zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van de Dienst, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de verwachte duur van de onderbreking.
- C.8.4. In aanvulling op artikel A.6.2 wordt onder overmacht mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor Vormkracht10 beschikbaar is, en waar de levering van de Dienst van afhankelijk is, maar waarover Vormkracht10 geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverbintenis kan uitoefenen, zoals de werking van de registers van IANA, RIPE of SIDN, en alle netwerken in het internet waar Vormkracht10 geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of Diensten van Vormkracht10 die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit, bijvoorbeeld (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om de netwerkbeveiliging of systeembeveiliging te omzeilen; tekortkomingen van leveranciers van Vormkracht10, die Vormkracht10 niet kon voorzien en waar Vormkracht10 diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of ander bronmateriaal waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven; onbeschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins); overheidsmaatregelen; algemene vervoersproblemen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen en binnenlandse onlusten.
- C.8.5. In afwijking van artikel A.6.3 heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, indien een overmacht situatie zoals omschreven in artikel D.8.4 langer dan dertig (30) dagen duurt.

Procedure na beëindiging

Artikel C.9.

- C.9.1. Na beëindiging van de Overeenkomst, als gevolg van opzegging dan wel ontbinding, wordt alle voor Opdrachtgever opgeslagen Materiaal tot een week na de beëindiging beschikbaar gehouden, zodat Opdrachtgever dit Materiaal zelf kan downloaden. Na deze termijn wordt alle Materiaal van Opdrachtgever gewist, ongeacht of Opdrachtgever deze heeft gedownload of niet.
- C.9.2. Het wissen van voor Opdrachtgever opgeslagen Materiaal gebeurt standaard zonder speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken, maar kan op verzoek tegen bijbetaling met behulp van een softwarematige datashredder gebeuren.

MODULE D – ZOEKMACHINEOPTIMALISATIE (SEO)

Indien de Dienst (mede) ertoe strekt tot het verrichten van handelingen bedoeld om een webpagina hoog te laten scoren in de organische zoekresultaten van een zoekmachine, geldt voorts het in deze module bepaalde.

Inspanningsverplichting

Artikel D.1

- D.1.1. Zoekmachines gebruiken uiterst ingewikkelde algoritmen voor hun interpretatie van de geschiktheid van webpagina's, wanneer een zoekopdracht wordt gevraagd. Alhoewel SEO de kans op een betere rangschikking voor specifieke zoekopdrachten verhoogt, garandeert Vormkracht10 niet dat door haar inspanningen het door de Opdrachtgever beoogde resultaat wordt verwezenlijkt.
- D.1.2. Tenzij anders overeengekomen, zal de SEO zich richten op het verbeteren van de rangschikking ten aanzien van specifieke zoekwoorden op de resultaten pagina's van de belangrijkste zoekmachines (SERP) en uitsluitend voor die webpagina's ten behoeve waarvan de Dienst werd afgenomen.
- D.1.3. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om betaling van facturen op te schorten of te weigeren, indien de behaalde resultaten uit SEO niet naar tevredenheid van de Opdrachtgever zijn of indien de rangschikking van bepaalde webpagina(s) en/of zoekwoord(en) in de resultaten pagina's van een of meer zoekmachines niet zijn verbeterd.