

# Algemene voorwaarden.

BURO RUW B.V.

Versie 8



BURO  
RUW

# 1. Definities

**In deze voorwaarden worden onderstaande begrippen gebruikt zoals hier gedefinieerd, tenzij uit de context anders blijkt.**

- **Bug:** een aantoonbare technische fout in de door BURO RUW B.V. opgeleverde functionaliteit die afwijkt van de vooraf schriftelijk overeengekomen werking.
- **Inspanning:** het naar beste inzicht en vermogen uitvoeren van werkzaamheden conform professionele standaarden, zonder garantie op een specifiek resultaat.
- **Uptime:** de mate waarin de website technisch bereikbaar is via de server, uitgedrukt in een percentage van de tijd.
- **Monitoring:** geautomatiseerde controle op bereikbaarheid en serverstatus van de website.
- **Thema:** visuele en structurele template van de website.
- **Plugin:** softwarecomponent van derden of BURO RUW B.V. die functionaliteit toevoegt aan de website.
- **Maatwerk:** specifiek voor de klant ontwikkelde functionaliteit.
- **Back-up:** een kopie van data en bestanden bedoeld voor herstel bij incidenten.
- **Server:** de technische infrastructuur waarop de website draait.
- **Malware:** schadelijke software die de werking of veiligheid van systemen beïnvloedt.
- **Kantoortijden:** werkdagen van maandag tot en met vrijdag 09:00 uur tot 17:00 uur, exclusief feestdagen.
- **Feestdagen:** nationaal erkende vrije dagen in Nederland.
- **De Klant:** de contractuele wederpartij van BURO RUW B.V..
- **Derden:** externe partijen ingeschakeld door BURO RUW B.V. of klant.
- **Account:** toeganggegevens en gebruikersrechten tot systemen of omgevingen.
- **SLA:** de Service Level Agreement; het document waarin, indien partijen schriftelijk een SLA zijn overeengekomen, de afspraken over dienstverlening, reactietijden, verantwoordelijkheden en kwaliteitsnormen schriftelijk zijn vastgelegd. Bij tegenstrijdigheid tussen dit document en andere afspraken prevaleert de SLA.
- **Overeenkomst:** een ondertekende offerte, opdrachtbevestiging of ander schriftelijk akkoord tussen De Klant en BURO RUW B.V. op basis waarvan werkzaamheden worden uitgevoerd.

## 2. Toepasselijkheid & algemene geldigheid

**Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen BURO RUW B.V. en De Klant, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.**

- 2.1 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten waarbij BURO RUW B.V. derden betreft voor de uitvoering.
- 2.2 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van De Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 Indien één of meerdere bepalingen nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen

volledig van kracht. Partijen treden in dat geval in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen die het doel en de strekking van de oorspronkelijke zo dicht mogelijk benadert.

- 2.4 Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van een bepaling, dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze voorwaarden.
- 2.5 Indien BURO RUW B.V. niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, verliest BURO RUW B.V. niet het recht om in andere gevallen strikte naleving te eisen.
- 2.6 BURO RUW B.V. verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig het geldende privacy statement van BURO RUW B.V., zoals gepubliceerd op haar website.
- 2.7 BURO RUW B.V. is gerechtigd deze voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden minimaal 30 dagen voor inwerkingtreding bekendgemaakt.

### 3. Offertes en aanbiedingen

**Alle offertes en aanbiedingen van BURO RUW B.V. zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk een aanvaardingstermijn is opgenomen.**

- 3.1 De aanvaardingstermijn bedraagt, tenzij anders vermeld, 28 dagen na offertedatum.
- 3.2 Aanvaarding van een offerte onder gewijzigde of aanvullende voorwaarden is nietig; de overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij BURO RUW B.V. uitdrukkelijk instemt.
- 3.3 Vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere wettelijke heffingen, tenzij anders aangegeven.
- 3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht BURO RUW B.V. niet tot uitvoering van een deel van de opdracht tegen een evenredig deel van de prijs.
- 3.5 Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten. Bij een nieuw tarief of gewijzigde afspraken geldt de meest recente overeenkomst.
- 3.6 BURO RUW B.V. kan niet worden gehouden aan een offerte indien De Klant redelijkerwijs had moeten begrijpen dat de offerte of een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

### 4. Inspanningsverplichting

**Alle werkzaamheden van BURO RUW B.V. worden uitgevoerd binnen het kader van een inspanningsverplichting. Dit betekent dat er wordt gestuurd op kwaliteit en professionaliteit.**

- 4.1 BURO RUW B.V. levert alle diensten op basis van een inspanningsverplichting.
- 4.2 Er geldt uitdrukkelijk geen resultaatsverplichting.
- 4.3 Werkzaamheden worden uitgevoerd naar professioneel inzicht en beste vermogen, zonder garantie op specifieke uitkomsten.
- 4.4 Verwijzingen naar inspanning zijn van toepassing op onder andere uptime, monitoring, storingen, support, strategie en creatieve output.
- 4.5 Termijnen zijn indicatief en geen fatale deadlines, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4.6 BURO RUW B.V. behoudt zich het recht voor de wijze van uitvoering aan te passen indien dit noodzakelijk wordt geacht voor de kwaliteit of continuïteit van de dienstverlening.

## 5. Contractduur, opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging

### 5.1 Contractduur

- 5.1.1 Overeenkomsten worden aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 5.1.2 Beide partijen zijn bevoegd een lopende overeenkomst voor onbepaalde tijd schriftelijk op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen."

### 5.2 Opschorting

- 5.2.1 BURO RUW B.V. is bevoegd de nakoming van verplichtingen op te schorten indien: De Klant de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt; er gegronde vrees bestaat dat De Klant zijn verplichtingen niet zal nakomen; of vertraging aan de zijde van De Klant verdere uitvoering redelijkerwijs niet langer mogelijk maakt.
- 5.2.2 BURO RUW B.V. mag diensten tevens opschorten of blokkeren bij overtreding van het bepaalde in het artikel Gebruik & misbruik.
- 5.2.3 BURO RUW B.V. is gerechtigd hosting-, onderhouds- en supportdiensten tijdelijk op te schorten indien facturen langer dan 30 dagen onbetaald blijven.

### 5.3 Ontbinding

- 5.3.1 BURO RUW B.V. is bevoegd de overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien: De Klant in staat van faillissement is verklaard of surséance van betaling heeft aangevraagd; beslag is gelegd op vermogen van De Klant en dit beslag niet binnen drie maanden is opgeheven; of er andere omstandigheden zijn waardoor nakoming van de overeenkomst onmogelijk is geworden.
- 5.3.2 Bij ontbinding zijn alle vorderingen van BURO RUW B.V. op De Klant onmiddellijk opeisbaar.
- 5.3.3 Indien de ontbinding aan De Klant toerekenbaar is, heeft BURO RUW B.V. recht op vergoeding van alle daardoor ontstane directe en indirecte schade.

### 5.4 Tussentijdse opzegging

- 5.4.1 Indien BURO RUW B.V. de overeenkomst tussentijds opzegt, draagt BURO RUW B.V. waar mogelijk zorg voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij de opzegging aan De Klant toerekenbaar is.
- 5.4.2 Extra kosten die de overdracht met zich meebrengt, worden aan De Klant in rekening gebracht.
- 5.4.3 Reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten blijven te allen tijde verschuldigd.

## 6. Termijnen en deadlines

**Binnen projecten en dienstverlening worden regelmatig termijnen afgegeven. Deze dienen als richtlijn en zijn afhankelijk van meerdere factoren.**

- 6.1 Alle opgegeven termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijn.
- 6.2 Afwijkingen kunnen ontstaan door: input of vertraging vanuit De Klant; wijzigingen tijdens het proces; of technische afhankelijkheden van derden.
- 6.3 Overschrijding van een termijn geeft geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders bevestigd.
- 6.4 Indien vertraging ontstaat door toedoen van De Klant, heeft BURO RUW B.V. het recht planning en oplevermomenten dienovereenkomstig aan te passen.

## 7. Kantoortijden en support

**Support, communicatie en organisatie vinden, tenzij schriftelijk anders afgesproken, primair plaats binnen de vastgestelde kantoortijden. Buiten deze tijden wordt waar mogelijk gehandeld, maar BURO RUW B.V. biedt geen 24/7-beschikbaarheid.**

- 7.1 Ondersteuning wordt geboden binnen kantoortijden (werkdagen 09:00–17:00, exclusief feestdagen).
- 7.2 Buiten kantoortijden: reactie en inventarisatie zijn mogelijk; directe oplossing is niet gegarandeerd.
- 7.3 BURO RUW B.V. maakt onderscheid tussen ondersteuning en oplossing.
- 7.4 Spoedverzoeken buiten kantoortijden worden, indien opgepakt, op basis van het reguliere tarief afgehandeld.

## 8. Betaling en incassokosten

**Betaling dient te geschieden binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.**

- 8.1 De standaard betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders vermeld.
- 8.2 BURO RUW B.V. is gerechtigd periodiek te factureren, ook bij lopende projecten of retaineropdrachten.
- 8.3 Indien De Klant niet tijdig betaalt, is De Klant van rechtswege in verzuim. BURO RUW B.V. is in dat geval gerechtigd een rente van 1% per maand in rekening te brengen, tenzij de wettelijke rente hoger is; in dat geval geldt de wettelijke rente.
- 8.4 De Klant is niet gerechtigd tot verrekening van het verschuldigde. Bezwaar tegen een factuur schort de betalingsverplichting niet op.
- 8.5 Indien BURO RUW B.V. buitengerechtelijke incassomaatregelen moet nemen, komen alle redelijke kosten daarvoor voor rekening van De Klant. Dit omvat tevens eventuele gerechtelijke en executiekosten.

- 8.6 Bij gedeeltelijke betalingen worden betalingen eerst toegerekend aan kosten, vervolgens aan rente, en daarna aan de hoofdsom.

## 9. Annuleringskosten

**Indien De Klant een overeenkomst na totstandkoming geheel of gedeeltelijk annuleert, is BURO RUW B.V. gerechtigd annuleringskosten in rekening te brengen.**

### 9.1 Algemeen

- 9.1.1 Bij annulering na totstandkoming van de overeenkomst wordt minimaal 25% van de totale orderprijs (excl. BTW) als annuleringskosten in rekening gebracht, onverminderd het recht van BURO RUW B.V. op vergoeding van reeds gemaakte kosten en bestede tijd.
- 9.1.2 Reeds gemaakte kosten (zoals inkoop bij derden, licenties, materialen, reiskosten) worden altijd volledig doorbelast, ook bij annulering.

### 9.2 Events en evenementgerelateerde opdrachten

- 9.2.1 Voor opdrachten waarbij een evenement onderdeel is van de overeenkomst, gelden aanvullende annuleringsbepalingen vanwege de niet-terugkeerbare kosten die bij voorbereiding worden gemaakt.
- 9.2.2 Uiterlijk 21 dagen voor de geplande evenementdatum dient 75% van het totale bedrag (excl. BTW) te zijn voldaan op rekening van BURO RUW B.V..
- 9.2.3 Bij annulering binnen 21 dagen voor de geplande evenementdatum is het volledige overeengekomen bedrag verschuldigd. Een reeds gedane aanbetaling wordt niet gerestitueerd.
- 9.2.4 Bij annulering meer dan 21 dagen voor de evenementdatum geldt de algemene annuleringsregeling van minimaal 25%, vermeerderd met reeds gemaakte kosten.
- 9.2.5 BURO RUW B.V. behoudt zich het recht voor reeds ingekochte diensten van derden (catering, locatie, techniek, artiesten e.d.) integraal door te belasten aan De Klant, ongeacht het moment van annulering.

## 10. Oplevering en acceptatie

**De oplevering vormt het formele sluitpunt van het project en markeert de overgang van ontwikkeling naar gebruik.**

- 10.1 Het opgeleverde wordt beschouwd als geaccordeerd 5 werkdagen na het moment van livegang of formele overdracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien de klant binnen de acceptatietermijn geen schriftelijke en voldoende concrete bezwaren kenbaar maakt, wordt het opgeleverde geacht te zijn geaccepteerd.
- 10.2 Livegang geldt als formeel acceptatiemoment en nulmeting. Uitzondering zijn technische controles die uitsluitend na livegang uitgevoerd kunnen worden en die vooraf schriftelijk door BURO RUW B.V. zijn gecommuniceerd als buiten de acceptatie vallend.

- 10.3 Livegang van websites vindt uitsluitend plaats op maandag, dinsdag, woensdag of donderdag.
- 10.4 Na acceptatie vervalt aansprakelijkheid van BURO RUW B.V. voor visuele aspecten en subjectieve beoordeling.
- 10.5 Eventuele aanpassingen na oplevering gelden als meerwerk en worden op basis van nacalculatie uitgevoerd.
- 10.6 De Klant is verantwoordelijk voor controle en goedkeuring bij oplevering.
- 10.7 BURO RUW B.V. is na overdracht niet verantwoordelijk voor wijzigingen door De Klant of derden.
- 10.8 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen maakt broncode, ontwikkelomgevingen, repositories, scripts, documentatie en andere ontwikkelmiddelen geen onderdeel uit van de oplevering.

## 11. Back-ups (webhosting)

**Om risico's te beperken worden periodiek back-ups gemaakt. Deze dienen als vangnet, maar bieden geen absolute zekerheid op volledig herstel.**

- 11.1 Back-ups worden automatisch gemaakt op serverniveau: elke 4 uur, met een bewaartermijn van maximaal 7 dagen.
- 11.2 Back-ups zijn beschikbaar voor herstel bij incidenten, maar inzet is niet in alle gevallen mogelijk of gegarandeerd en vormen geen garantie op volledig herstel.
- 11.3 Bij een servicecontract: aanvullende handmatige back-up voorafgaand aan updates.
- 11.4 BURO RUW B.V. is niet verantwoordelijk voor het bewaren van historische data buiten de genoemde bewaartermijn.

## 12. Storingen (classificatie – webhosting)

**Storingen worden onderverdeeld in categorieën om duidelijkheid te geven over oorzaak, verantwoordelijkheid en afhandeling.**

### 12.1 Categorie 1 – Website storing

- 12.1.1 Website werkt niet correct; server functioneert wel.
- 12.1.2 Mogelijke oorzaken: plugins/updates, malware/hacks, wijzigingen door De Klant, achterstallig onderhoud.
- 12.1.3 Afhandeling op basis van inspanningsverplichting; nacalculatie tenzij servicecontract van toepassing is.

### 12.2 Categorie 2 – Server storing

- 12.2.1 Server is niet bereikbaar.
- 12.2.2 Directe actie door BURO RUW B.V. op basis van inspanning; geen kosten voor De Klant.
- 12.2.3 BURO RUW B.V. is hierbij afhankelijk van infrastructuur en van hostingdiensten.

## 12.3 Categorie 3 – BURO RUW B.V. / infrastructuur

12.3.1 Storingen bij derden (hosting, domeinen, plugins).

12.3.2 Valt onder overmacht; oplossing wordt gezocht op basis van inspanning.

## 12.4 Toepasselijkheid

12.4.1 Classificatie is uitsluitend van toepassing op websites die door BURO RUW B.V. zijn ontwikkeld én worden gehost.

12.4.2 Websites buiten deze omgeving vallen volledig onder verantwoordelijkheid van De Klant.

# 13. Uptime

13.1 BURO RUW B.V. streeft naar 99,5% uptime (inspanningsverplichting). Gepland onderhoud wordt niet meegerekend bij uptimeberekeningen.

13.2 Lagere uptime geeft geen recht op compensatie indien inspanning aantoonbaar is geleverd.

13.3 Uptime wordt gemeten over langere periodes en kan tijdelijk fluctueren door onderhoud of externe factoren.

# 14. Monitoring

14.1 Monitoring vindt plaats op bereikbaarheid en serverstatus.

14.2 Niet alle storingen zijn detecteerbaar via monitoring.

14.3 Actie volgt op basis van monitoring of melding door De Klant.

14.4 BURO RUW B.V. is niet aansprakelijk voor storingen die niet door monitoring worden gesignaleerd.

# 15. Onderhoud

## 15.1 Unmanaged updates

15.1.1 Automatische updates zonder controle; risico op fouten ligt bij De Klant.

15.1.2 BURO RUW B.V. is niet aansprakelijk voor gevolgen van automatische updates.

## 15.2 Unmanaged statisch

15.2.1 Volledige verantwoordelijkheid bij De Klant; BURO RUW B.V. biedt geen actieve monitoring of onderhoud.

## 15.3 Servicecontract

15.3.1 BURO RUW B.V. voert handmatig updates uit en controleert de website naderhand.

15.3.2 Periodiek onderhoud inclusief updates, controle en monitoring op basis van inspanning.

15.3.3 Frequentie van onderhoud wordt bepaald in de overeenkomst.

## 16. Buggarantie

- 16.1 BURO RUW B.V. biedt na oplevering 1 maand garantie op bugfixes.
- 16.2 Na deze periode worden bugfixes uitgevoerd op basis van nacalculatie.
- 16.3 Alleen fouten die vallen onder de definitie van "Bug" komen in aanmerking.
- 16.4 Wijzigingen door De Klant of derden vallen niet onder deze garantie.

## 17. Meldingstermijnen en verjaringstermijn

### **De Klant dient gebreken tijdig en correct te melden om aanspraak te kunnen maken op herstel of vervanging.**

- 17.1 Zichtbare gebreken dienen binnen 14 dagen na oplevering schriftelijk te worden gemeld.
- 17.2 Niet-zichtbare gebreken dienen uiterlijk binnen 21 dagen na ontdekking schriftelijk te worden gemeld.
- 17.3 De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten.
- 17.4 Indien een gebrek niet tijdig wordt gemeld, vervalt het recht op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
- 17.5 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van De Klant niet op.
- 17.6 In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen jegens BURO RUW B.V. één jaar.
- 17.7 BURO RUW B.V. bevestigt een klacht binnen 5 werkdagen.
- 17.8 BURO RUW B.V. zal zich inspannen de klacht binnen een redelijke termijn af te handelen.

## 18. Meerwerk

### **Werkzaamheden buiten de oorspronkelijke scope worden als meerwerk beschouwd en apart behandeld.**

- 18.1 Meerwerk betreft werkzaamheden buiten de overeengekomen scope of uren.
- 18.2 Meerwerk wordt uitgevoerd op basis van nacalculatie, tenzij anders overeengekomen.
- 18.3 BURO RUW B.V. geeft waar mogelijk vooraf een indicatieve inschatting van benodigde uren en kosten. Deze inschatting is niet bindend; de werkelijke tijd wordt achteraf in rekening gebracht, tenzij schriftelijk een vaste prijs is overeengekomen. Indien de verwachte kosten meer dan 20% afwijken van de afgegeven indicatie zal BURO RUW B.V. dit vooraf melden.

## 19. Revisierondes, feedback en goedkeuring

- 19.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn per onderdeel van de opdracht maximaal 2 correctierondes inbegrepen. Onder een correctieronde wordt verstaan: een verzameling van redelijke aanpassingen op een eerder door BURO RUW B.V. gepresenteerde versie, binnen de oorspronkelijke scope van de Overeenkomst.
- 19.2 Aanvullende correctierondes, nieuwe inzichten, gewijzigde wensen, herhaalde aanpassingen op eerder goedgekeurde onderdelen of wijzigingen buiten de oorspronkelijke scope gelden als

meerwerk en worden op basis van nacalculatie uitgevoerd. Dit geldt eveneens indien feedback van De Klant leidt tot wezenlijke herziening van eerder uitgevoerd werk.

- 19.3 De Klant dient feedback, input en goedkeuring tijdig, volledig en gebundeld aan te leveren. BURO RUW B.V. is niet gehouden tussentijdse of gefragmenteerde feedback afzonderlijk te verwerken. Vertraging, onvolledige aanlevering of uitblijven van reactie aan de zijde van De Klant kan leiden tot aanpassing van planning, oplevermomenten en beschikbaarheid van capaciteit.
- 19.4 Indien De Klant niet binnen een redelijke door BURO RUW B.V. gestelde termijn reageert op een aangeleverde versie, concept of verzoek tot goedkeuring, mag BURO RUW B.V. ervan uitgaan dat de betreffende fase is goedgekeurd dan wel de werkzaamheden opschorten totdat verdere instructie wordt ontvangen. Eventuele daaruit voortvloeiende vertraging, extra werkzaamheden of kosten komen voor rekening van De Klant.
- 19.5 Na goedkeuring van een fase, versie of onderdeel van het werk, of na verwerking van het maximaal inbegrepen aantal correctierondes, gelden verdere wijzigingen als meerwerk. Het bepaalde over oplevering, acceptatie en meerwerk blijft onverkort van toepassing.

## 20. Intellectueel eigendom

**Na volledige betaling worden de gebruiksrechten op het opgeleverde eindproduct overgedragen aan De Klant, met inachtneming van onderstaande bepalingen.**

- 20.1 Na volledige betaling verkrijgt De Klant het volledige gebruiksrecht op het opgeleverde eindproduct (zoals ontwerpen, teksten, foto's, video's, websites). De Klant kan het eindproduct vrijelijk gebruiken zonder nadere toestemming van BURO RUW B.V..
- 20.2 Alle auteursrechten op door BURO RUW B.V. ontwikkelde of ingezette code, frameworks, onderliggende systemen, creatieve concepten en werkwijzen berusten te allen tijde bij BURO RUW B.V., ook na volledige betaling.
- 20.3 BURO RUW B.V. behoudt het recht om eerder ontwikkelde code, modules, concepten, stijlelementen en generieke creatieve oplossingen in te zetten voor andere projecten en klanten. Het auteursrecht hierop berust en blijft altijd bij BURO RUW B.V..
- 20.4 Componenten en werken van derden vallen onder hun eigen licentievooraarden.

## 21. Portfolio en promotioneel gebruik

BURO RUW B.V. behoudt zich het recht voor om het opgeleverde werk, de naam en het logo van De Klant, evenals een projectomschrijving, te gebruiken voor promotionele doeleinden, waaronder begrepen gebruik op de website, in portfolio's, op sociale media en in andere uitingen van BURO RUW B.V., tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

## 22. Geheimhouding

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, feiten en omstandigheden, die in het kader van de opdracht, van elkaar of uit andere bron, aan de andere partij ter kennis komen, waarvan redelijkerwijs te begrijpen is dat openbaarmaking of mededeling aan derden de ontwerper of de opdrachtgever schade zou kunnen berokkenen. Derden, die bij de uitvoering van de opdracht worden betrokken, zullen ten aanzien van deze feiten en

omstandigheden afkomstig van de andere partij aan eenzelfde vertrouwelijke behandeling worden gebonden.

## 23. Bewaarbeleid

Na het voltooien van de opdracht hebben noch De Klant noch BURO RUW B.V. jegens elkaar een bewaarplicht met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens.

## 24. Technische overdraagbaarheid

**Er wordt geen garantie gegeven over de mate waarin het project eenvoudig overdraagbaar is naar andere partijen.**

- 24.1 Geen garantie op: leesbaarheid van code, overdraagbaarheid of compatibiliteit met derden.
- 24.2 BURO RUW B.V. is niet verplicht documentatie of overdrachtsbegeleiding te leveren.
- 24.3 Bij verhuizing of overdracht van een website dient De Klant zelf alle benodigde toegangsgegevens aan te leveren. Begeleiding bij migratie of overdracht is geen standaardonderdeel en wordt separaat geoffreerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

## 25. Domeinnamen, accounts, externe tools en overdracht

- 25.1 Indien BURO RUW B.V. ten behoeve van De Klant domeinnamen, hostingaccounts, e-mailomgevingen, softwarelicenties, plug-ins, externe tools of andere digitale omgevingen registreert, inricht of beheert, gebeurt dit uitsluitend in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en binnen de grenzen van hetgeen schriftelijk is overeengekomen.
- 25.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, worden domeinnamen, accounts, licenties en andere digitale omgevingen die specifiek voor De Klant worden ingericht of afgenomen, geacht bestemd te zijn voor gebruik door De Klant. BURO RUW B.V. is niet verplicht deze op naam van De Klant te registreren of zodanig in te richten dat zij zonder meer overdraagbaar, verhuisbaar of compatibel zijn met systemen of diensten van derden.
- 25.3 De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de gegevens die worden gebruikt voor registratie, inrichting en beheer van domeinnamen, accounts en andere digitale omgevingen. De Klant is tevens verantwoordelijk voor het gebruik van accounts en toegangsgegevens en dient deze vertrouwelijk te behandelen. Misbruik, hacks of fouten via accounts vallen onder verantwoordelijkheid van De Klant, tenzij aantoonbaar sprake is van een fout van BURO RUW B.V.
- 25.4 Er wordt geen garantie gegeven over de mate waarin een website, digitale omgeving of technisch project eenvoudig overdraagbaar is naar andere partijen. Geen garantie wordt gegeven op leesbaarheid van code, overdraagbaarheid of compatibiliteit met derden. BURO RUW B.V. is niet verplicht documentatie of overdrachtsbegeleiding te leveren.
- 25.5 Bij verhuizing, overdracht of beëindiging van hosting, onderhoud of andere doorlopende technische dienstverlening dient De Klant zelf alle benodigde toegangsgegevens,

medewerking en informatie tijdig aan te leveren. Begeleiding bij migratie, overdracht, export, verhuizing, conversie of afstemming met derden is geen standaardonderdeel van de dienstverlening en wordt separaat geoffreerd of op basis van nacalculatie uitgevoerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

- 25.6 Indien BURO RUW B.V. beschikt over toegangsgegevens, bestanden of gegevens die direct betrekking hebben op de door haar geleverde website of digitale omgeving, zal zij deze, voor zover redelijkerwijs mogelijk en voor zover beschikbaar, op verzoek van De Klant ter beschikking stellen, mits aan alle betalingsverplichtingen is voldaan. Overdracht vindt plaats in de vorm en het bestandsformaat zoals deze op dat moment bij BURO RUW B.V. beschikbaar zijn. BURO RUW B.V. is niet verplicht bestanden, data, code, mailboxen, instellingen, koppelingen of documentatie om te zetten, op te schonen, te structureren of geschikt te maken voor gebruik door derden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 25.7 BURO RUW B.V. zal een verzoek tot overdracht binnen een redelijke termijn in behandeling nemen. Termijnen zijn indicatief en afhankelijk van de aard en omvang van de overdracht, de medewerking van De Klant, de beschikbaarheid van benodigde gegevens en de afhankelijkheid van derden.
- 25.8 Na beëindiging van hosting, onderhoud of andere dienstverlening is BURO RUW B.V. niet gehouden websites, serveromgevingen, e-mailomgevingen, back-ups, historische data of andere gegevens beschikbaar te houden buiten de in de Overeenkomst of deze voorwaarden genoemde termijnen. Back-ups dienen uitsluitend als vangnet, hebben een bewaartermijn van maximaal 7 dagen en vormen geen garantie op volledig herstel. BURO RUW B.V. is niet verantwoordelijk voor het bewaren van historische data buiten de genoemde bewaartermijn. Na het voltooiën van de opdracht hebben partijen bovendien geen bewaarplicht jegens elkaar met betrekking tot gebruikte materialen en gegevens.
- 25.9 Indien De Klant tekortschiet in de nakoming van betalingsverplichtingen of andere verplichtingen uit de Overeenkomst, is BURO RUW B.V. bevoegd dienstverlening, toegang, beheer of ondersteuning met betrekking tot domeinnamen, hostingaccounts, e-mailomgevingen en externe tools op te schorten of te blokkeren. BURO RUW B.V. is in dat geval niet gehouden tot overdracht, vrijgave of verdere ondersteuning zolang niet volledig aan de openstaande verplichtingen is voldaan.
- 25.10 Reeds uitgevoerde werkzaamheden, gemaakte kosten, kosten van derden en kosten verband houdend met overdracht, migratie, export, vrijgave of technische begeleiding blijven te allen tijde verschuldigd. Indien De Klant niet tijdig zorgdraagt voor overname, migratie of veiligstelling van domeinnamen, accounts, bestanden of andere gegevens, komen de gevolgen daarvan volledig voor rekening en risico van De Klant.

## 26. Verantwoordelijkheid klant

**De Klant speelt een actieve rol in het succes van de samenwerking en is verantwoordelijk voor een aantal essentiële onderdelen.**

- 26.1 De Klant is verantwoordelijk voor correcte en volledige aanlevering van input, content en benodigde materialen.
- 26.2 De Klant is verantwoordelijk voor het gebruik van accounts en toegangsgegevens.
- 26.3 BURO RUW B.V. controleert aangeleverde input niet op juistheid of volledigheid.

- 26.4 Misbruik, hacks of fouten via accounts vallen onder verantwoordelijkheid van De Klant, tenzij aantoonbaar sprake is van een fout van BURO RUW B.V..
- 26.5 De Klant dient toegangsgegevens vertrouwelijk te behandelen.

## 27. Gebruik & misbruik

### **Het gebruik van de geleverde diensten dient binnen wettelijke en redelijke kaders te blijven.**

- 27.1 Verboden: verspreiding van malware, spam, illegale content, discriminerende of anderszins kwetsende informatie, of enige andere activiteit in strijd met nationale of internationale wet- en regelgeving.
- 27.2 BURO RUW B.V. mag diensten opschorten of blokkeren bij overtreding.
- 27.3 Eventuele schade of kosten voortvloeiend uit misbruik worden verhaald op De Klant.

## 28. Gebruik van AI-Tools

- 28.1 BURO RUW B.V. mag bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruikmaken van AI-tools en andere geautomatiseerde hulpmiddelen als ondersteunend instrument, mits dit past binnen een zorgvuldige uitvoering van de werkzaamheden en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 28.2 BURO RUW B.V. zal zonder voorafgaande toestemming van De Klant geen vertrouwelijke informatie van De Klant, bedrijfsgeheimen of persoonsgegevens invoeren in publiek toegankelijke AI-tools of andere AI-tools waarvan redelijkerwijs niet kan worden vastgesteld dat passende technische en organisatorische maatregelen zijn getroffen ter waarborging van vertrouwelijkheid en beveiliging.
- 28.3 BURO RUW B.V. blijft verantwoordelijk voor een zorgvuldige menselijke beoordeling van wezenlijke output die met behulp van AI-tools tot stand komt, voor zover de aard van de werkzaamheden daartoe aanleiding geeft.
- 28.4 Indien het gebruik van AI-tools leidt tot aanvullende werkzaamheden, extra veiligheidsmaatregelen, aanvullende afstemming met De Klant of het sluiten van nadere documentatie of overeenkomsten, waaronder een verwerkersovereenkomst, kunnen deze werkzaamheden door BURO RUW B.V. als meerwerk in rekening worden gebracht.

## 29. Aansprakelijkheid

- 29.1 BURO RUW B.V. is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst.
- 29.2 BURO RUW B.V. is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie of dataverlies.
- 29.3 Indien BURO RUW B.V. aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van BURO RUW B.V. wordt uitgekeerd. Indien om welke reden dan ook geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid

beperkt tot het bedrag dat in de 12 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan De Klant in rekening is gebracht voor de betreffende dienst.

29.4 BURO RUW B.V. is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat BURO RUW B.V. is uitgegaan van door De Klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, of doordat De Klant niet tijdig de benodigde input, goedkeuring of medewerking heeft verleend.

29.5 De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van BURO RUW B.V.

## 30. Klachten en verval van rechten

30.1 Opdrachtgever dient klachten over de uitvoering van de overeenkomst door BURO RUW B.V. schriftelijk en gemotiveerd bij BURO RUW B.V. in te dienen binnen 30 dagen nadat opdrachtgever het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken.

30.2 Indien opdrachtgever niet tijdig klaagt als bedoeld in lid 1, vervallen alle rechten en aanspraken van opdrachtgever ter zake.

30.3 Alle rechtsvorderingen en andere bevoegdheden van opdrachtgever jegens BURO RUW B.V., uit welke hoofde ook, vervallen in ieder geval 12 maanden nadat opdrachtgever bekend is geworden, althans redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, met het bestaan van de betreffende aanspraak, tenzij opdrachtgever binnen die termijn een rechtsvordering aanhangig heeft gemaakt.

30.4 Het bepaalde in dit artikel geldt niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van BURO RUW B.V.

## 31. Vrijwaring

### **De Klant vrijwaart BURO RUW B.V. voor aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst.**

31.1 Indien BURO RUW B.V. door derden wordt aangesproken voor schade waarvan de oorzaak niet aan BURO RUW B.V. toerekenbaar is, is De Klant gehouden BURO RUW B.V. zowel buiten als in rechte bij te staan en alle nodige maatregelen te nemen.

31.2 Mocht De Klant nalaten adequate maatregelen te nemen, dan is BURO RUW B.V. gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle daarmee gepaard gaande kosten en schade komen voor rekening van De Klant.

31.3 BURO RUW B.V. is in geen enkel geval aansprakelijk te stellen voor het gebruik van content (waaronder teksten, illustraties, foto's, grafisch materiaal) van derden voorzien van auteursrechtelijke bescherming. De Klant is te alle tijde zelf verantwoordelijk voor deze content en vrijwaart BURO RUW B.V. volledig voor eventuele claims omtrent inbreuk op rechten van derden.

## 32. Overmacht

**In situaties buiten de invloed van BURO RUW B.V. kunnen verplichtingen tijdelijk niet worden nagekomen.**

- 32.1 Onder overmacht valt onder andere: cyberaanvallen, ransomware, cloudstoringen, storingen bij derden, infrastructuurproblemen, werkstakingen, weersomstandigheden en overheidsmaatregelen.
- 32.2 Bij overmacht worden verplichtingen opgeschort; De Klant heeft geen recht op schadevergoeding.
- 32.3 Indien overmacht langer dan 60 dagen duurt, mogen beide partijen de overeenkomst beëindigen zonder schadeplicht.
- 32.4 Reeds uitgevoerde werkzaamheden blijven te allen tijde verschuldigd.

## 33. Derden

- 33.1 BURO RUW B.V. mag derden inschakelen voor de uitvoering van diensten.
- 33.2 BURO RUW B.V. is niet aansprakelijk voor fouten van derden.
- 33.3 Voor diensten of producten van derden gelden de voorwaarden van die betreffende partij.

## 34. Toepasselijk recht en geschillen

- 34.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij BURO RUW B.V. partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien de verbintenis (deels) in het buitenland wordt uitgevoerd.
- 34.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 34.3 De rechter in de vestigingsplaats van BURO RUW B.V. is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.
- 34.4 Partijen spannen zich tot het uiterste in om een geschil in onderling overleg te beslechten alvorens de rechter in te schakelen.