

Algemene Voorwaarden WebsiteNazorg B.V.

WebsiteNazorg B.V., statutair gevestigd te Nijmegen, aan het Stationsplein 26, 6512 AB, Nijmegen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 83001484 hierna te noemen: **WebsiteNazorg**.

Laatst bijgewerkt: 15 september 2025.

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. **WebsiteNazorg**: de besloten vennootschap WebsiteNazorg B.V., gebruiker van deze algemene voorwaarden.
- 1.2. **Klant**: iedere natuurlijke of rechtspersoon die met WebsiteNazorg een overeenkomst sluit.
- 1.3. **Diensten**: alle door WebsiteNazorg aangeboden producten en diensten, waaronder maar niet beperkt tot: WebsiteNazorg Unlimited (support), hostingdiensten, back-ups, monitoring, domeinbeheer en e-mailaflevering.
- 1.4. **Algemene Voorwaarden**: het onderhavige document, inclusief bijlagen.
- 1.5. **Verwerkersovereenkomst**: de verwerkersovereenkomst als opgenomen in Bijlage I, integraal onderdeel van deze voorwaarden.
- 1.6. **Fair Use Policy**: de fair use policy als opgenomen in Bijlage II, integraal onderdeel van deze voorwaarden.
- 1.7. **Overeenkomst**: iedere afspraak tussen WebsiteNazorg en de klant met betrekking tot de levering van diensten en/of producten.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarbij WebsiteNazorg diensten en/of producten levert.
- 2.2. Algemene voorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien schriftelijk en expliciet overeengekomen.
- 2.4. Deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op toekomstige overeenkomsten.
- 2.5. De Verwerkersovereenkomst (Bijlage I) en de Fair Use Policy (Bijlage II) maken integraal deel uit van deze voorwaarden.

Artikel 3 – Uitvoering dienstverlening

- 3.1. WebsiteNazorg zal zich naar beste vermogen inspannen de dienstverlening conform de overeenkomst te verrichten. Er geldt steeds een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
- 3.2. Diensten worden geleverd “as is”, met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken.
- 3.3. Alle termijnen zijn indicatief en nimmer fataal, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen.

3.4. Indien werkzaamheden onevenredig zwaar blijken in verhouding tot het gekozen abonnement, kan WebsiteNazorg de overeenkomst tussentijds beëindigen. De klant ontvangt in dat geval een terugbetaling naar rato van de verstreken abonnementsperiode.

3.5. WebsiteNazorg mag diensten (tijdelijk) onderbreken voor onderhoud of verbetering, zonder schadeplichtigheid.

Artikel 4 – Hostingdiensten

4.1. WebsiteNazorg levert hostingdiensten als wederverkoper van externe providers. De voorwaarden en SLA's van deze providers zijn onverkort van toepassing.

4.2. WebsiteNazorg verstrekt geen garanties op uptime, performance of foutloze werking.

4.3. De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor back-ups, ook indien WebsiteNazorg back-ups aanbiedt.

4.4. WebsiteNazorg is niet aansprakelijk voor tekortkomingen of storingen veroorzaakt door externe providers, registrars of derde partijen.

4.5. WebsiteNazorg kan hosting, domeinregistratie of back-updiensten opschorten of beëindigen bij wanbetaling langer dan zestig (60) dagen of bij misbruik.

4.6. De klant is zelf verantwoordelijk voor tijdige migratie van zijn data bij beëindiging van de dienstverlening.

Artikel 5 – Aansprakelijkheid

5.1. WebsiteNazorg is slechts aansprakelijk voor schade indien sprake is van opzet of grove schuld.

5.2. Iedere aansprakelijkheid van WebsiteNazorg is beperkt tot het bedrag dat de klant in de zes (6) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit aan WebsiteNazorg heeft betaald, met een absoluut maximum gelijk aan het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar van WebsiteNazorg uitkeert.

5.3. WebsiteNazorg is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot:

- winstderving;
- gemiste besparingen;
- reputatieschade;
- verlies van klanten;
- verminderde conversie, bijvoorbeeld doordat onderdelen van de website niet of niet optimaal functioneren;
- misgelopen sales of transacties in een webshop, bijvoorbeeld doordat bestellingen niet goed doorkomen of functionaliteiten niet correct werken;
- schade door verminderde vindbaarheid in zoekmachines, AI-systemen of andere online platformen;
- verlies of beschadiging van data;
- bedrijfsstagnatie of productieverlies.

5.4. WebsiteNazorg is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door hacks, beveiligingsincidenten, menselijke fouten (behoudens opzet of grove schuld) of tekortkomingen van externe partijen (waaronder hostingproviders, registrars, pluginleveranciers en cloudplatforms).

Artikel 6 – Duur en beëindiging

6.1. Overeenkomsten worden aangegaan voor bepaalde of onbepaalde tijd, afhankelijk van de dienst.

6.2. Duurovereenkomsten (waaronder support-, unlimited- en hostingcontracten) worden stilzwijgend verlengd, tenzij uiterlijk 30 dagen voor verlenging schriftelijk opgezegd.

6.3. Tussentijdse beëindiging door de klant geeft geen recht op restitutie, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

6.4. WebsiteNazorg kan de overeenkomst per direct beëindigen bij faillissement, surseance van betaling, wanbetaling of misbruik door de klant.

6.5. Na beëindiging blijven alle betalingsverplichtingen van de klant bestaan en worden openstaande bedragen onmiddellijk opeisbaar. Indien sprake is van een overeenkomst voor bepaalde tijd (zoals een jaarabonnement), worden tevens alle nog niet gefactureerde bedragen voor de resterende duur van de overeengekomen contractperiode direct opeisbaar.

Artikel 7 – Prijzen, betaling en incasso

7.1. Alle door WebsiteNazorg gehanteerde prijzen zijn exclusief btw.

7.2. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

7.3. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de klant van rechtswege in verzuim en is de wettelijke handelsrente verschuldigd.

7.4. Boeteclausule: bij iedere te late betaling is de klant een boete van €250 verschuldigd, onverminderd de verplichting tot betaling van rente en incassokosten.

7.5. Bij een onterechte stornering of stornering wegens onvoldoende saldo is de klant €50 administratiekosten verschuldigd.

7.6. Indien facturen langer dan zestig (60) dagen onbetaald blijven, is WebsiteNazorg gerechtigd haar dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten, waaronder het tijdelijk beperken of beëindigen van hosting. Opschorting vindt niet eerder plaats dan nadat de klant schriftelijk of elektronisch is gewaarschuwd en een laatste redelijke termijn van ten minste veertien (14) dagen is geboden om alsnog te betalen.

7.7. Verrekening of opschorting door de klant is uitgesloten.

7.8. Buitengerechterlijke incassokosten bedragen minimaal €250, tenzij de rechter deze matigt.

Artikel 8 – Intellectueel eigendom en licenties

- 8.1. Alle door WebsiteNazorg ontwikkelde of ingekochte licenties, accounts en configuraties blijven te allen tijde eigendom van WebsiteNazorg.
- 8.2. Na beëindiging van de overeenkomst kan WebsiteNazorg licenties, accounts of configuraties intrekken, zonder dat enige restitutieverplichting ontstaat.
- 8.3. De klant verkrijgt slechts een gebruiksrecht, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 9 – Affiliate regeling

- 9.1. Het recht op commissie geldt uitsluitend voor actieve affiliates. Een affiliate is actief indien minimaal één nieuwe klant per zes (6) maanden wordt aangebracht.
- 9.2. Vervolgaankopen binnen drie (3) maanden na de eerste aankoop worden toegerekend, tenzij via een affiliate-systeem aangedragen. Vervolgaankopen die via een affiliate-systeem worden aangedragen, worden altijd toegerekend.
- 9.3. Commissie wordt per kwartaal uitgekeerd, na backfacturing door WebsiteNazorg
- 9.4. Domeinregistraties, Office365-abonnementen en maatwerkwerkzaamheden zijn uitgesloten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 9.5. Commissie wordt slechts uitgekeerd zolang de aangebrachte klant een actief betalend abonnee blijft.
- 9.6. Commissies vervallen bij fraude, misbruik of inactiviteit van de affiliate.
- 9.7. Het recht op commissies is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar.
- 9.8. De administratie van WebsiteNazorg is leidend, behoudens tegenbewijs.
- 9.9. WebsiteNazorg kan het percentage of de voorwaarden van de affiliate-regeling wijzigen met een aankondigingstermijn van dertig (30) dagen.
- 9.10. Het recht op commissie vervalt indien WebsiteNazorg in eigendom wordt overgedragen, dan wel indien de onderneming geheel of gedeeltelijk wordt verkocht of overgenomen.

Artikel 10 – Hosting en applicatiebeheer

- 10.1. Dit artikel is van toepassing op de dienstverlening van WebsiteNazorg inzake opslag, hosting en/of doorgifte van door de klant aangeleverd materiaal aan derden, alsmede applicatiebeheer.
- 10.2. De klant zal geen informatie publiceren, opslaan of aanbieden via de systemen of servers van WebsiteNazorg die in strijd is met toepasselijke wet- en regelgeving. Hieronder wordt in ieder geval verstaan, maar niet beperkt tot:
- inbreukmakend materiaal (zoals content die auteursrechten, merkenrechten of andere rechten van derden schendt);
 - smadelijke, bedreigende, beledigende, discriminerende, haatzaaiende of anderszins onrechtmatige content;
 - (kinder)pornografisch materiaal of uitingen die de persoonlijke levenssfeer van derden schenden;
 - hyperlinks, torrents of verwijzingen naar dergelijk materiaal, ook indien dit in een andere jurisdictie legaal is.

10.3. Indien derden een klacht indienen over een mogelijke overtreding van artikel 10.2, is WebsiteNazorg gerechtigd het materiaal onmiddellijk te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Indien noodzakelijk kan WebsiteNazorg persoonsgegevens van de klant verstrekken aan melders of bevoegde instanties. De klant wordt hiervan, tenzij wettelijk verboden, op de hoogte gesteld.

10.4. Wanneer sprake is van (mogelijk) strafbare informatie, is WebsiteNazorg gerechtigd hiervan aangifte te doen en alle relevante informatie te verstrekken aan bevoegde autoriteiten.

10.5. Bij gegronde klachten over door de klant aangeboden of opgeslagen informatie is WebsiteNazorg gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en/of de dienstverlening te beëindigen.

10.6. De klant onthoudt zich van handelingen die de dienstverlening van WebsiteNazorg of derden hinderen of schade toebrengen aan servers of netwerken. Het is de klant verboden processen of programma's te starten waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze de systemen of diensten van WebsiteNazorg of derden hinderen of beschadigen.

10.7. De klant dient zich te houden aan algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet, waaronder, maar niet beperkt tot, de regels zoals vastgelegd in RFC1855 en opvolgende versies daarvan.

10.8. Het is de klant zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van WebsiteNazorg verboden gebruikersnamen, wachtwoorden of andere toegangsgegevens over te dragen of aan derden beschikbaar te stellen.

10.9. WebsiteNazorg kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte of dataverkeer per maand die de klant mag gebruiken. Dit maximum wordt in de overeenkomst vastgelegd. Bij overschrijding is WebsiteNazorg gerechtigd een extra bedrag in rekening te brengen conform de geldende tarieven. WebsiteNazorg is niet aansprakelijk voor het niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een overeengekomen limiet is bereikt.

10.10. De klant verleent WebsiteNazorg toestemming om alle via haar systemen verspreide materialen te verwerken, op te slaan, door te geven of te kopiëren, voor zover dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

10.11. Schade die ontstaat door ondeskundig gebruik van diensten of applicaties, of door het niet naleven van dit artikel, komt geheel voor rekening en risico van de klant.

10.12. Indien WebsiteNazorg volledig beheer voert over een server of applicatie, handelt zij in lijn met de bepalingen van dit artikel. Overtredingen door klanten kunnen op de betreffende klant worden verhaald.

10.13. Indien WebsiteNazorg vaststelt of redelijkerwijs vermoedt dat de klant via haar hostingdiensten illegale content verspreidt of in strijd handelt met dit artikel, is WebsiteNazorg gerechtigd maatregelen te treffen, waaronder maar niet beperkt tot:

- verwijdering of blokkering van (toegang tot) content;
- gehele of gedeeltelijke schorsing van de hosting- of applicatiedienst;
- beëindiging van de hosting- of applicatiedienst of het klantaccount.

Artikel 11 – Overmacht

11.1. WebsiteNazorg is niet gehouden enige verplichting na te komen indien zij daartoe wordt verhinderd door een omstandigheid die niet aan haar schuld te wijten is en die krachtens wet, rechtshandeling of verkeersopvatting niet voor haar rekening komt.

11.2. Onder overmacht wordt mede verstaan: overmacht van toeleveranciers, storingen in elektriciteit, internet of telecommunicatie, overheidsmaatregelen, brand, overstroming, epidemieën, werkstakingen en andere van buiten komende oorzaken.

11.3. Indien een overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden zonder verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 12 – Overdracht

12.1. WebsiteNazorg is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde, zonder dat hiervoor toestemming van de klant vereist is.

12.2. Een dergelijke overdracht geeft de klant geen recht tot opzegging van de overeenkomst. De verplichtingen van WebsiteNazorg gaan in dat geval over op de verkrijgende partij, die de overeenkomst onder dezelfde voorwaarden voortzet.

Artikel 13 – Toepasselijk recht en geschillen

13.1. Op alle overeenkomsten en aanbiedingen van WebsiteNazorg is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

13.2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Gelderland, locatie Arnhem.

13.3. Indien WebsiteNazorg volledig in het gelijk wordt gesteld, komen de volledige proces- en advocaatkosten voor rekening van de klant, tenzij de rechter dit onredelijk acht.

Artikel 14 – Geldigheid van bepalingen

14.1. Indien enige bepaling uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigd of anderszins onafdwingbaar wordt verklaard, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

14.2. In een dergelijk geval zullen WebsiteNazorg en de klant in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Bijlage I – Verwerkersovereenkomst

Deze verwerkersovereenkomst is integraal onderdeel van de Algemene Voorwaarden van WebsiteNazorg en van toepassing zodra deze voorwaarden gelden.

Artikel 1 – Rollen

- De klant is de verwerkingsverantwoordelijke.
- WebsiteNazorg is de verwerker.
- Subverwerkers zijn derden die door WebsiteNazorg worden ingeschakeld voor levering van diensten.

Artikel 2 – Onderwerp en duur

WebsiteNazorg verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in het kader van de overeenkomst en zolang de dienstverlening voortduurt.

Artikel 3 – Doeleinden

- Unlimited support
- Hostingdiensten
- Back-ups
- Monitoring (incl. N8N)
- Domeinbeheer
- E-mailaflevering

Artikel 4 – Verplichtingen WebsiteNazorg

- WebsiteNazorg verwerkt uitsluitend op instructie van de klant.
- Medewerkers zijn gebonden aan geheimhouding.
- Beveiligingsmaatregelen worden getroffen conform Subbijlage B.

Artikel 5 – Subverwerkers

- Hosting: Cyberfusion, Vimexx, TransIP, Hoasted, Metaregistrar, GoDaddy (VS – SCC's).
- Back-ups/infrastructuur: AWS (Frankfurt, DE).
- Content delivery/security: Cloudflare (VS – SCC's), BunnyCDN.
- Monitoring: Uptimia, Betterstack, N8N.
- Support/samenwerking: Teamleader (BE), Atarim, Microsoft Office365 (EU).
- Wijzigingen worden dertig (30) dagen vooraf gemeld. De klant kan bezwaar maken.

Artikel 6 – Locatie

Verwerking vindt primair plaats binnen de EER. Indien gegevens buiten de EER worden verwerkt, worden passende waarborgen getroffen (SCC's).

Artikel 7 – Beveiliging

Maatregelen volgens Subbijlage B.

Artikel 8 – Datalekken

- WebsiteNazorg meldt datalekken onverwijld, uiterlijk binnen 24 uur, bij de klant.
- De klant is verantwoordelijk voor melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen.

Artikel 9 – Rechten van betrokkenen

WebsiteNazorg verleent redelijke medewerking bij verzoeken van betrokkenen. Kosten bij excessieve of complexe verzoeken kunnen worden doorbelast.

Artikel 10 – Einde dienstverlening

Na beëindiging verwijdt WebsiteNazorg alle persoonsgegevens binnen 30 dagen. De klant is verantwoordelijk voor tijdige export van data.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

Aansprakelijkheid is beperkt conform artikel 5 van de Algemene Voorwaarden.

Subbijlage A – Overzicht verwerkingen

Diensten & doeleinden

- Unlimited support
- Hosting
- Back-ups
- Monitoring (incl. N8N)
- Domeinbeheer
- E-mailaflevering

Categorieën betrokkenen

- Klantcontacten
- Websitegebruikers/bezoekers
- Eindklanten van de klant

Categorieën persoonsgegevens

- Contactgegevens
- Account- en inloggegevens
- IP-adressen en logdata
- Formulieren en uploads
- Transactiegegevens
- Operationele data (uptime, fouten, logging)

Subverwerkers

- Hosting & domein: Cyberfusion, Vimexx, TransIP, Hoasted, Metaregistrar, GoDaddy (VS – SCC's)
- Back-ups/infrastructuur: AWS (Frankfurt, DE)
- CDN/security: Cloudflare (VS – SCC's), BunnyCDN
- Monitoring: Uptimia, Betterstack, N8N
- Support: Teamleader (BE), Atarim, Microsoft Office365 (EU)

Subbijlage B – Beveiligingsmaatregelen

Toegang & authenticatie

- MFA op kritieke systemen
- Least privilege en periodieke accountreview
- Persoonlijke accounts waar mogelijk, soms gedeeld

Versleuteling & transport

- TLS/HTTPS verplicht
- Wachtwoorden kunnen incidenteel in plain text worden gedeeld, maar uitsluitend zonder gekoppeld useraccount of na expliciete klantaanvraag
- Encryptie/SSH door leveranciers

Patching & hardening

- Updates, patches en anti-malware door leveranciers
- Standaardaccounts verwijderd/uitgeschakeld

Monitoring

- Uptime via Uptimeia, Betterstack, N8N en eigen tooling

Back-ups

- Dagelijkse back-ups door leveranciers/AWS
- Retentie minimaal 4 dagen, regulier 30 dagen

Leveranciersbeheer

- DPA's/SCC's met subverwerkers
- Datacenters zoveel mogelijk binnen de EER

Geheimhouding

- Medewerkers tekenen geheimhouding

Dataminimalisatie

- Geen onnodige kopieën van productiedata

Bijlage II – Fair Use Policy WebsiteNazorg Unlimited

1. Doel en uitgangspunten

WebsiteNazorg streeft ernaar alle klanten snel en efficiënt te ondersteunen binnen het WebsiteNazorg Unlimited-pakket. Om dit mogelijk te maken, hanteren wij een Fair Use Policy. Deze policy is bedoeld om het gebruik van onze diensten in goede banen te leiden, misbruik te voorkomen en de kwaliteit van onze dienstverlening te waarborgen.

WebsiteNazorg behoudt zich het recht voor om, alvorens een overeenkomst aan te gaan of voort te zetten, de onderliggende code en technische staat van een website te onderzoeken. Indien uit dit onderzoek blijkt dat de aard of kwaliteit van de website onredelijke risico's of disproportionele inspanningen met zich meebrengt, kan WebsiteNazorg aanvullende voorwaarden stellen of besluiten de overeenkomst niet aan te gaan.

2. Basisvoorwaarden gebruik

- Per WebsiteNazorg Unlimited-pakket is ondersteuning uitsluitend van toepassing op één website met één website- of applicatie-installatie.
- Om doorlooptijden te waarborgen, neemt WebsiteNazorg maximaal één actief ticket of supportaanvraag tegelijkertijd in behandeling.
- Aanvragen worden behandeld binnen redelijke proporties, met prioriteit voor spoedmeldingen.
- Er geldt een normale gebruiksfrequentie van supportaanvragen; buitensporig gebruik kan leiden tot overleg of beperkingen.
- Misbruik of structureel buitensporig gebruik kan leiden tot opschorting of beëindiging van het account.

3. Uitsluitingen

3.1. Extreem instabiele of slecht gebouwde websites

WebsiteNazorg kan ondersteuning weigeren of beperken indien:

- de website is ontwikkeld met verouderde of conflicterende technologieën;
- de codebasis instabiel of gebrekkig is;
- de website een buitensporige hoeveelheid plugins bevat die conflicten veroorzaken;
- structurele problemen in database of serverconfiguratie normale ondersteuning onmogelijk maken.

3.2. Development

Het WebsiteNazorg Unlimited-pakket is gericht op support en onderhoud, niet op maatwerkontwikkeling. Daarom is (niet uitsluitend) uitgesloten:

- het ontwikkelen van maatwerkfunctionaliteiten of plugins;
- (her)ontwerp of herstructurering van de website;

- volledige maatwerkconfiguratie van plugins;
- nieuwe API-integraties of koppelingen met externe systemen.

3.3. Externe services en software

Ondersteuning voor externe systemen valt buiten de scope van dit pakket. Dit betekent:

- geen support voor platformen zoals Shopify, Magento, Wix;
- geen onderhoud aan third-party software buiten de installatie
- geen garanties voor werking van externe integraties of koppelingen.

3.4. Hosting (indien klant geen hosting bij WebsiteNazorg afneemt)

- geen serverbeheer of troubleshooting op externe hostingomgevingen;
- geen migraties naar andere hostingproviders;
- geen debugging van hosting-specifieke serverfouten.

Wel mogelijk: kleine wijzigingen binnen het control panel van de klant (bijv. aanpassen PHP-versie).

3.5. E-mail (indien klant geen hosting of Office365 bij WebsiteNazorg afneemt)

- geen support bij het instellen of troubleshooten van mailboxen;
- geen migraties van e-mailaccounts;
- geen debugging van inkomende of uitgaande e-mail.

Wel mogelijk: ondersteuning bij problemen met e-mail die direct door de website wordt verstuurd.

4. Slotbepaling

Deze Fair Use Policy kan door WebsiteNazorg naar redelijkheid worden aangepast.