

Algemene Voorwaarden Wolf-Web

Versie 2.0

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, abonnementen en dienstverlening van Wolf-Web. De meest actuele versie is beschikbaar op de website van Wolf-Web. Door akkoord op een offerte, opdracht of factuur verklaart Opdrachtgever kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met deze voorwaarden.

Artikel 1 – Definities

Wolf-Web: de eenmanszaak Wolf-Web, gevestigd te Purmerend, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Wolf-Web een overeenkomst aangaat of gebruikmaakt van de dienstverlening van Wolf-Web.

Consument: Opdrachtgever die een natuurlijke persoon is en niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.

Diensten: alle werkzaamheden van Wolf-Web, waaronder maar niet beperkt tot webdesign, hosting, beheerhosting, domeinnamen, e-maildiensten, Microsoft 365, Google Workspace, software- en licentie-abonnementen, hulp en ondersteuning op afstand, onderhoud, monitoring, softwareontwikkeling, maatwerk software, AI-toepassingen, AI-ondersteunde ontwikkeling, no-code oplossingen, appontwikkeling voor iOS en Android, API-koppelingen, WordPress, WooCommerce, Shopify, Lightspeed, Webflow, Joomla, Drupal, headless CMS-platformen en andere CMS-systemen, SEO, SEA, social media, e-mailmarketing, DTP, drukwerk, vormgeving, projectmanagement, klantmeetings en overige digitale en aanverwante dienstverlening.

Overeenkomst: iedere afspraak tussen Wolf-Web en Opdrachtgever met betrekking tot de levering van Diensten.

Standaardlevering: de werkzaamheden die expliciet in de offerte zijn omschreven, exclusief eventuele aanvullende werkzaamheden of optionele werkzaamheden die afzonderlijk zijn besproken of geoffreerd.

Schriftelijk: in deze voorwaarden wordt onder schriftelijk mede verstaan: e-mail, WhatsApp en vergelijkbare berichtenapps, projectmanagementsystemen (zoals Asana, Trello, ClickUp, Basecamp, Notion) en communicatieplatformen (zoals Microsoft Teams, Slack, Google Chat). Voor formele opzeggingen, ingebrekestellingen of juridische klachten geldt uitsluitend kennisgeving per e-mail aan een door Wolf-Web kenbaar gemaakt zakelijk e-mailadres of per aangetekende brief.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en wijzigingen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en rechtsverhoudingen tussen Wolf-Web en Opdrachtgever, ongeacht of deze elektronisch, mondeling of schriftelijk tot stand zijn gekomen.

Afwijkingen van deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk door Wolf-Web zijn bevestigd.

Algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing.

Eenzijdig wijzigingsbeding. Wolf-Web is gerechtigd deze algemene voorwaarden gedurende de looptijd van een overeenkomst eenzijdig te wijzigen of aan te vullen. De meest actuele versie wordt te allen tijde gepubliceerd op de website van Wolf-Web. Door akkoord op een offerte, opdracht of factuur stemt Opdrachtgever uitdrukkelijk in met dit wijzigingsbeding.

Kennisgeving aan bestaande klanten. Bij een wijziging van deze voorwaarden zal Wolf-Web bestaande Opdrachtgevers met een lopende overeenkomst schriftelijk per e-mail informeren, gericht aan het laatst bij Wolf-Web bekende e-mailadres. De kennisgeving vermeldt dat de voorwaarden zijn gewijzigd, welke onderwerpen zijn gewijzigd, de ingangsdatum, en een verwijzing naar de volledige tekst op de website van Wolf-Web. Publicatie op de website alleen volstaat niet als kennisgeving aan bestaande Opdrachtgevers.

Termijn. Tussen de kennisgeving en de ingangsdatum van de gewijzigde voorwaarden zit ten minste 30 kalenderdagen. Niet-wezenlijke wijzigingen (zoals tekstuele correcties, verduidelijkingen, aanvullingen die de positie van Opdrachtgever niet verzwaren, of aanpassingen die voortvloeien uit wet- of regelgeving) kunnen zonder voorafgaande kennisgeving en zonder termijn worden doorgevoerd.

Wezenlijke wijzigingen. Onder een wezenlijke wijziging wordt in elk geval verstaan: een uitbreiding van verplichtingen van Opdrachtgever, een beperking van rechten van Opdrachtgever, een wijziging van betalingstermijnen, een wijziging van opzegtermijnen, een wijziging van aansprakelijkheidsbepalingen of een wijziging die de aard van de Dienst materieel verandert.

Opzegrecht bij wezenlijke wijziging. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met een wezenlijke wijziging, heeft Opdrachtgever het recht de betreffende overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging. De opzegging dient Wolf-Web uiterlijk vóór de ingangsdatum van de wijziging te bereiken. Tot de ingangsdatum van de wijziging blijven de oorspronkelijke voorwaarden van toepassing.

Aanvaarding door voortgezet gebruik. Indien Opdrachtgever de overeenkomst niet opzegt binnen de in het vorige lid genoemde termijn, en gebruik blijft maken van de dienstverlening na de ingangsdatum, wordt Opdrachtgever geacht de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard.

Aanvullende bescherming Consumenten. Voor Consumenten geldt dat indien een wijziging tot gevolg heeft dat de te leveren dienst of het te leveren product wezenlijk en

ingrijpend afwijkt van het oorspronkelijk overeengekomene, Consument het recht heeft de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, ongeacht het bepaalde in dit artikel. Een wijzigingsbeding wordt niet ingeroepen jegens Consumenten voor zover dit op grond van afdeling 6.5.3 BW (de grijze of zwarte lijst) onredelijk bezwarend zou zijn.

Artikel 3 – Totstandkoming overeenkomst

Een overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever schriftelijk, digitaal, per e-mail, WhatsApp of op andere elektronische wijze akkoord geeft op een offerte of aanbieding van Wolf-Web, dan wel zodra Wolf-Web met de uitvoering van de werkzaamheden is aangevangen.

Door akkoord op een offerte, opdracht of factuur verklaart Opdrachtgever kennis te hebben genomen van en in te stemmen met de algemene voorwaarden zoals gepubliceerd op de website van Wolf-Web ten tijde van het akkoord.

Rechtsgeldige communicatiekanalen. Partijen erkennen uitdrukkelijk dat akkoord, opdrachten, bevestigingen, instructies en afspraken rechtsgeldig en bindend tot stand komen via de volgende communicatiekanalen:

1. e-mail;
2. WhatsApp, SMS of vergelijkbare berichtenapps;
3. projectmanagementsystemen zoals Asana, Trello, ClickUp, Basecamp, Notion en vergelijkbare platformen;
4. communicatieplatformen zoals Microsoft Teams, Slack, Google Chat en vergelijkbare systemen;
5. telefonisch, mits schriftelijk bevestigd door Wolf-Web per e-mail of een van de hierboven genoemde kanalen.

Berichten, bevestigingen en akkoord via deze kanalen gelden tussen partijen als rechtsgeldig bewijs van gemaakte afspraken, gegeven opdrachten, akkoord op meerwerk en aanvaarding van wijzigingen. Het ontbreken van een handgeschreven handtekening of een formeel ondertekend contract doet aan deze rechtsgeldigheid niet af.

De overeenkomst, offerte, eventuele aanvullende schriftelijke afspraken en deze algemene voorwaarden vormen tezamen de volledige overeenkomst tussen partijen en vervangen alle eerdere mondelinge of schriftelijke afspraken, correspondentie en uitlatingen.

Mondelinge toezeggingen of uitlatingen van Wolf-Web zijn uitsluitend bindend indien deze schriftelijk door Wolf-Web zijn bevestigd.

Meetings en opnames. Klantmeetings, projectoverleggen en videogesprekken (waaronder via Microsoft Teams, Google Meet, Zoom of vergelijkbare platformen) zijn van oriënterende en informerende aard. Notulen, opnames, transcripties of geautomatiseerde samenvattingen van dergelijke meetings vormen op zichzelf geen overeenkomst, opdracht of bindende toezegging. Afspraken die tijdens een meeting zijn besproken, zijn pas bindend nadat deze schriftelijk door Wolf-Web zijn bevestigd via een van de in dit artikel genoemde kanalen.

Artikel 4 – Uitvoering dienstverlening, scope en prijzen

Wolf-Web zal de dienstverlening naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.

Alle Diensten worden geleverd op basis van een inspanningsverplichting en nooit als resultaatverplichting.

Wolf-Web geeft uitdrukkelijk geen garanties ten aanzien van zoekposities, rankings, omzet, conversies, bezoekersaantallen, online zichtbaarheid, advertentieresultaten, downloads, uptime, beveiliging, prestaties, snelheid of compatibiliteit van websites, apps of software.

Eerdere of bij andere opdrachtgevers behaalde resultaten bieden geen garantie voor toekomstige resultaten.

Onder de Standaardlevering van een website, webshop, app of softwareproduct vallen uitsluitend de werkzaamheden die expliciet in de offerte zijn omschreven. Aanvullende werkzaamheden op het gebied van zoekmachineoptimalisatie (SEO), zoekmachineadverteren (SEA), conversie-optimalisatie, contentmigratie, het schrijven of herschrijven van content, technische SEO-audit, structured data, snelheidsoptimalisatie boven basisniveau, redirect-mapping van oude naar nieuwe URL's, doorlopende SEO-monitoring of vergelijkbare optimalisatiewerkzaamheden, vallen uitsluitend onder de overeenkomst indien deze expliciet en schriftelijk in de offerte zijn opgenomen als afzonderlijke werkzaamheid.

Indien Opdrachtgever ervoor kiest geen aanvullende SEO-werkzaamheden af te nemen — bijvoorbeeld omdat Opdrachtgever bewust kiest voor een nieuwe URL-structuur, of omdat redirect-mapping of andere SEO-werkzaamheden niet in de offerte zijn opgenomen — aanvaardt Opdrachtgever uitdrukkelijk het volledige risico op rankingverlies, verlies van organisch verkeer, indexeringsproblemen en de eventuele gevolgen daarvan, en doet Opdrachtgever afstand van iedere aanspraak jegens Wolf-Web ter zake.

Werkzaamheden buiten de oorspronkelijke offerte of opdracht gelden als meerwerk en mogen afzonderlijk worden gefactureerd. Bevestiging van meerwerk per e-mail of projectmanagementsysteem geldt als rechtsgeldig akkoord.

Geoffreerde uurschattingen, urenindicaties en begrotingen voor maatwerk, ontwikkelwerk, migraties, apps of complexe trajecten zijn indicatief en geen vaste prijs, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk als fixed price overeengekomen.

Overschrijding van een indicatieve begroting of urenraming geeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding, opschorting of schadevergoeding, mits Wolf-Web Opdrachtgever tijdig informeert over de overschrijding.

Alle door Wolf-Web genoemde prijzen zijn exclusief btw en exclusief kosten van derden, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Artikel 5 – Inschakeling van derden, AI en onderaannemers

Wolf-Web is gerechtigd voor de uitvoering van werkzaamheden gebruik te maken van derden, freelancers, ZZP'ers, externe specialisten, onderaannemers, AI-systemen,

automatiseringen, externe softwaretools, API-koppelingen en cloudplatformen, naar eigen inzicht en zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.

Wolf-Web bepaalt zelfstandig op welke wijze, met welke hulpmiddelen, met welke software en met welke personen of partijen de dienstverlening wordt uitgevoerd.

Inschakeling ZZP'ers en freelancers. Opdrachtgever verleent door akkoord op de offerte, opdracht of factuur expliciet toestemming aan Wolf-Web om ZZP'ers, freelancers, onderaannemers en externe specialisten in te schakelen voor de uitvoering van de overeenkomst, zowel binnen als buiten de Europese Economische Ruimte. Wolf-Web blijft jegens Opdrachtgever het aanspreekpunt voor de uitvoering van de overeenkomst.

Inzet van AI-systemen. Opdrachtgever verleent door akkoord op de offerte, opdracht of factuur expliciet toestemming aan Wolf-Web om AI-systemen, generatieve AI, automatiseringen, machine learning-toepassingen en andere kunstmatige intelligentie in te zetten bij de uitvoering van de overeenkomst, waaronder voor het genereren van teksten, beelden, code, analyses of andere output. Opdrachtgever erkent dat AI-systemen kunnen leiden tot onverwachte, onjuiste of onvoorspelbare resultaten en aanvaardt dit risico.

Verwerkersovereenkomst en sub-verwerkers. Indien Wolf-Web in het kader van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt namens Opdrachtgever (waaronder via hosting, e-maildiensten, Microsoft 365, AI-platformen of cloudleveranciers), kwalificeert Wolf-Web als verwerker in de zin van de AVG. In dat geval sluiten partijen op verzoek van Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst op basis van het standaardmodel van Wolf-Web. Bij ontbreken van een ondertekende verwerkersovereenkomst gelden de bepalingen van dit artikel en de toepasselijke privacywetgeving onverkort. Opdrachtgever stemt door akkoord op de overeenkomst uitdrukkelijk in met de inschakeling van sub-verwerkers door Wolf-Web (waaronder hostingproviders, cloudleveranciers, AI-platformen en ingeschakelde derden) en met doorgifte van persoonsgegevens binnen en buiten de Europese Economische Ruimte, mits binnen het kader van de AVG.

De artikelen 7:404 BW, 7:407 lid 2 BW en 7:409 BW zijn uitdrukkelijk uitgesloten van toepassing op de overeenkomst tussen Wolf-Web en Opdrachtgever.

Artikel 6 – Hosting, reselling en afhankelijkheid van derden

Wolf-Web maakt gebruik van externe providers, cloudleveranciers, AI-platformen, softwareplatformen, API's en resellers voor onder meer hosting, domeinnamen, e-maildiensten, Microsoft 365, Google Workspace, monitoring, infrastructuur en softwarediensten.

Wolf-Web treedt in bepaalde gevallen uitsluitend op als reseller of tussenpersoon.

Wolf-Web is afhankelijk van derden waaronder, maar niet beperkt tot, hostingproviders, cloudplatformen, Microsoft, Google, Shopify, Lightspeed, Cloudways, AI-platformen, app stores en softwareleveranciers.

Wolf-Web kan geen ononderbroken beschikbaarheid, foutloze werking of permanente bereikbaarheid garanderen van diensten die afhankelijk zijn van derden.

Wolf-Web geeft geen garanties op foutloze werking, continuïteit, beschikbaarheid, juistheid of volledigheid van AI-gegenereerde output, automatiseringen of softwarefunctionaliteiten.

Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan voorwaarden, SLA's of garanties van onderliggende providers, anders dan voor zover deze rechten zijn doorgegeven door Wolf-Web.

Wolf-Web garandeert geen aflevering of ontvangst van e-mailverkeer, gelet op de afhankelijkheid van externe mailservers, spamfilters en internetverbindingen.

Artikel 7 – Onderhoud en software van derden

WordPress, plugins, thema's, API-koppelingen, apps, software van derden en cloudplatformen kunnen risico's, beveiligingsproblemen, incompatibiliteiten of storingen bevatten.

Indien Opdrachtgever een onderhoudsabonnement heeft afgesloten, zal Wolf-Web zich inspannen periodiek onderhoudswerkzaamheden uit te voeren zoals updates van plugins, thema's, CMS-systemen, softwarecomponenten en basiscontrole van de websiteomgeving, voor zover schriftelijk overeengekomen.

Een onderhoudsabonnement betreft nadrukkelijk een inspanningsverplichting en geen garantie op foutloze werking, volledige beveiliging, continue beschikbaarheid of het uitblijven van storingen, hacks, malware, incompatibiliteiten, zero-day exploits, phishing of overige beveiligingsincidenten.

Onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd op periodieke basis en niet realtime of direct na het beschikbaar komen van updates. Wolf-Web bepaalt zelfstandig het moment waarop onderhouds- of updatewerkzaamheden worden uitgevoerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Indien geen onderhoudsabonnement is afgesloten, blijft Opdrachtgever volledig verantwoordelijk voor updates, beveiliging, plugins, thema's, backups en algemeen technisch onderhoud.

Artikel 8 – Malware en beveiligingsincidenten

Indien malware, spam, kwetsbaarheden, hacks of andere beveiligingsrisico's worden geconstateerd binnen een hostingomgeving, website, applicatie of softwareomgeving van Opdrachtgever, is Wolf-Web gerechtigd direct maatregelen te treffen ter bescherming van systemen, servers, infrastructuur en andere klanten.

Deze maatregelen kunnen onder meer bestaan uit tijdelijke blokkering van websites of accounts, offline halen van websites, uitschakelen van e-maildiensten, verwijderen van geïnfecteerde bestanden, noodonderhoud, beperking van toegang of tijdelijke opschorting van dienstverlening.

Wolf-Web is gerechtigd spoedeisende beveiligingsmaatregelen zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever uit te voeren indien de veiligheid van systemen, servers, infrastructuur of andere klanten in gevaar komt.

Kosten voor onderzoek, detectie, herstel, opschoning, noodmaatregelen of beveiligingswerkzaamheden kunnen door Wolf-Web aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht indien de oorzaak redelijkerwijs aan Opdrachtgever kan worden toegerekend.

Indien externe providers of beveiligingsdiensten kosten doorbelasten wegens beveiligingsincidenten veroorzaakt door Opdrachtgever, mogen deze kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.

Artikel 9 – Migraties, livegang, SEO en acceptatie

Migraties van websites, webshops, mailboxen, databases, applicaties of andere digitale systemen zijn complexe technische processen.

Wolf-Web garandeert geen volledige één-op-één migratie van alle data, functionaliteiten, metadata, koppelingen, zoekmachineposities of configuraties.

SEO-effecten bij nieuwbouw of migratie. Bij een nieuwbouw of migratie van een website kan een tijdelijke of permanente verandering optreden in zoekmachineposities, organisch verkeer, indexering of bezoekersaantallen. Wolf-Web geeft hierop geen garanties.

Wolf-Web biedt geen vast SEO-migratiepakket aan. Indien Opdrachtgever waarde hecht aan behoud van zoekposities, kunnen specifieke aanvullende werkzaamheden — zoals het inrichten van 301-redirects van oude naar nieuwe URL's, URL-mapping, behoud van metadata of vergelijkbare SEO-werkzaamheden — afzonderlijk worden besproken en in de offerte opgenomen als aanvullende werkzaamheid.

Indien dergelijke aanvullende werkzaamheden niet in de offerte zijn opgenomen, bijvoorbeeld omdat Opdrachtgever hier bewust van afziet of bewust kiest voor een nieuwe URL-structuur, draagt Opdrachtgever het volledige risico op rankingverlies, verlies van organisch verkeer, indexeringsproblemen, omzetsdaling en de eventuele gevolgen daarvan. Wolf-Web is in dat geval niet aansprakelijk voor enige daling van rankings, bezoekersaantallen, omzet of conversies.

Ongeacht of aanvullende SEO-werkzaamheden zijn overeengekomen, zal Wolf-Web zich naar redelijkheid inspannen om hoofdpagina's en kernstructuren bij nieuwbouw of migratie zoveel mogelijk gelijk te houden of logisch te vertalen. Dit betreft een inspanningsverplichting en geen garantie op behoud van rankings, indexering of zoekresultaten.

Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor controle van de gemigreerde omgeving na livegang, waaronder controle van productprijzen, productinformatie, teksten, afbeeldingen, formulieren, betaalmodules, koppelingen en overige content. Opdrachtgever kent zijn assortiment, content en bedrijfsgegevens beter dan Wolf-Web en is uit dien hoofde de aangewezen partij om deze elementen te verifiëren.

Klachten over migraties, websites, apps, software of opleveringen dienen uiterlijk binnen 14 dagen na livegang of oplevering schriftelijk en gespecificeerd te worden gemeld. Na deze termijn worden de werkzaamheden geacht volledig te zijn geaccepteerd. Het bepaalde in dit lid laat dwingendrechtelijke consumentenbescherming onverlet.

Livegang, ingebruikname, betaling van de slotfactuur of opdracht tot aanvullende werkzaamheden geldt als volledige acceptatie van de geleverde werkzaamheden, onverminderd dwingendrechtelijke consumentenbescherming.

Eindverantwoordelijkheid na oplevering. Na oplevering, goedkeuring of acceptatie van enig door Wolf-Web geleverd werk — daaronder begrepen websites, webshops, applicaties, software, maatwerkcode, ontwerpen, drukwerkbestanden, DTP-bestanden, e-mailcampagnes, social media content, teksten en overige deliverables — berust de volledige inhoudelijke, technische en kwalitatieve eindverantwoordelijkheid bij Opdrachtgever. Wolf-Web is na oplevering niet aansprakelijk voor inhoudelijke fouten, tekstuele fouten, spelfouten, prijfsfouten, taalfouten, opmaakfouten, kleurafwijkingen, technische fouten of welke afwijking dan ook, ongeacht of deze afwijkingen reeds aanwezig waren ten tijde van de goedkeuring of pas later worden ontdekt. Opdrachtgever wordt geacht het geleverde werk te hebben gecontroleerd voorafgaand aan goedkeuring en draagt vanaf dat moment het volledige risico van het gebruik, de publicatie, de verzending of de productie daarvan.

Kosteloos herstel binnen klachttermijn. Indien Opdrachtgever binnen de in dit artikel genoemde klachttermijn van 14 dagen schriftelijk en gespecificeerd een gebrek meldt dat aantoonbaar door Wolf-Web is veroorzaakt, zal Wolf-Web dit gebrek binnen redelijke termijn kosteloos herstellen, voor zover technisch mogelijk. Voor maatwerk softwareontwikkeling geldt aanvullend de specifieke bug-fix-regeling uit artikel 17. Aansprakelijkheid voor gevolgschade, omzeterderving of vergelijkbare schade is in alle gevallen uitdrukkelijk uitgesloten. Buiten de klachttermijn worden herstelwerkzaamheden tegen het dan geldende uurtarief in rekening gebracht.

Wolf-Web is niet aansprakelijk voor wijzigingen, storingen of gevolgen ontstaan nadat Opdrachtgever of derden wijzigingen hebben aangebracht aan websites, software, hostingomgevingen of configuraties.

Artikel 10 – Support en communicatie

Wolf-Web biedt support tijdens reguliere kantooruren.

WhatsApp-support en overige informele communicatiekanalen zijn vrijblijvend en bevatten geen gegarandeerde reactietijden of beschikbaarheid.

Wolf-Web zal zich inspannen berichten zo spoedig mogelijk te beantwoorden, doch geeft geen garanties omtrent responstijden of beschikbaarheid.

Communicatie via WhatsApp, social media of mondelinge kanalen geldt niet automatisch als formele ingebrekestelling of juridische klacht. Voor formele meldingen geldt schriftelijke kennisgeving per e-mail aan een door Wolf-Web kenbaar gemaakt zakelijk e-mailadres.

Artikel 11 – Backups en data

Backups worden uitsluitend als aanvullende service aangeboden en vormen geen garantie voor volledig herstel van data.

Wolf-Web maakt gebruik van onder meer JetBackup en externe backupsystemen.

Opdrachtgever erkent dat een hostingbackup geen vervanging is voor eigen offsite backups en draagt zelf de volledige verantwoordelijkheid voor het periodiek maken en bewaren van onafhankelijke backups van content, configuraties, e-mail en databases.

Wolf-Web is niet aansprakelijk voor dataverlies indien Opdrachtgever niet beschikt over eigen, recente en bruikbare backups.

Data en bewaartermijnen na beëindiging. Na beëindiging van de overeenkomst hanteert Wolf-Web in beginsel de volgende termijnen, tenzij wettelijke bewaarplichten of schriftelijke afspraken anders bepalen: hostingaccounts, websites en bijbehorende databases worden binnen dertig dagen na beëindiging verwijderd; mailboxen en e-mailgegevens worden binnen veertien dagen na beëindiging verwijderd; backups worden binnen dertig dagen na beëindiging verwijderd; overige klantgegevens, projectbestanden en correspondentie kunnen door Wolf-Web worden bewaard zolang dit redelijkerwijs noodzakelijk is voor administratieve, fiscale of juridische doeleinden, met inachtneming van wettelijke bewaartermijnen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het tijdig veiligstellen van benodigde data, exports of backups vóór beëindiging. Op verzoek van Opdrachtgever kan Wolf-Web een data-export verzorgen tegen het dan geldende uurtarief.

Artikel 12 – Verplichtingen Opdrachtgever

Opdrachtgever blijft volledig verantwoordelijk voor naleving van AVG- en cookiewetgeving, en voor content, teksten, afbeeldingen, video's, persoonsgegevens, licenties, accounts, wachtwoorden en 2FA-beveiliging die binnen zijn invloedssfeer vallen.

Opdrachtgever staat ervoor in dat alle aangeleverde content, teksten, afbeeldingen, logo's, video's, audio, merken, klantenlijsten en overige materialen vrij zijn van rechten van derden of dat Opdrachtgever beschikt over alle benodigde licenties, toestemmingen en gebruiksrechten.

Opdrachtgever vrijwaart Wolf-Web volledig voor alle aanspraken, claims, boetes, schade, auteursrechtclaims, AVG-boetes en aanspraken van derden die voortvloeien uit door Opdrachtgever aangeleverde content of het gebruik daarvan.

Indien Opdrachtgever Wolf-Web toegang verleent tot accounts, systemen of platformen, blijft Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het beheer van wachtwoorden, toegangsrechten en 2FA-tokens en voor het tijdig intrekken van toegangsrechten bij beëindiging van de samenwerking of vertrek van medewerkers.

Wolf-Web is niet aansprakelijk voor handelingen verricht onder door Opdrachtgever verstrekte toegangsgegevens, voor zover wettelijk toegestaan.

Toegankelijkheid (WCAG, European Accessibility Act). Naleving van toegankelijkheidsstandaarden zoals WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) en de European Accessibility Act is uitsluitend onderdeel van de Standaardlevering indien dit expliciet en schriftelijk in de offerte is opgenomen als afzonderlijke werkzaamheid. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het vaststellen of, en in welke mate, Opdrachtgever wettelijk verplicht is tot naleving van toegankelijkheidsstandaarden. Indien naleving van een specifieke standaard (zoals WCAG 2.1 niveau AA) is overeengekomen, betreft dit een inspanningsverplichting; Wolf-Web kan niet garanderen dat alle onderdelen van een website, webshop, app of softwareproduct te allen tijde volledig voldoen aan deze standaarden, onder meer omdat content, plugins, integraties en gedrag van eindgebruikers buiten de invloed van Wolf-Web liggen. Opdrachtgever vrijwaart Wolf-Web voor aanspraken van derden of overheidsinstanties met betrekking tot toegankelijkheid, voor zover deze aanspraken voortvloeien uit door Opdrachtgever aangeleverde content of het ontbreken van een expliciet overeengekomen toegankelijkheidstraject.

Artikel 13 – Betaling, abonnementen en opschorting

Facturen dienen binnen de op de factuur vermelde termijn te worden voldaan. Bij gebreke van een vermelde termijn geldt een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.

Abonnementen worden automatisch verlengd tegen de dan geldende tarieven, tenzij schriftelijk tijdig is opgezegd.

Voor online marketingdiensten (waaronder SEO, SEA, social media advertising en contentmarketing) geldt een opzegtermijn van drie maanden tegen het einde van een kalendermaand. Voor overige abonnementen geldt een opzegtermijn van één maand tegen het einde van een kalendermaand. Voor Consumenten geldt na de eerste contractperiode een opzegtermijn van maximaal één maand.

Wolf-Web is gerechtigd tarieven van abonnementen en doorlopende diensten jaarlijks per 1 januari aan te passen op basis van CBS-indexering of kostprijsontwikkeling bij toeleveranciers. Prijswijzigingen worden ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk aangekondigd. Bij een verhoging die de CBS-consumentenprijsindex overschrijdt, heeft Opdrachtgever het recht de betreffende dienst op te zeggen tegen de ingangsdatum van de verhoging.

Een klacht, betwisting of geschil ontslaat Opdrachtgever niet van de verplichting openstaande facturen tijdig te voldoen. Verrekening en opschorting door Opdrachtgever zijn uitgesloten, voor zover wettelijk toegestaan.

Bij niet-tijdige betaling, na een eenmalige aanmaning waarin Opdrachtgever ten minste 14 dagen de gelegenheid krijgt alsnog te betalen, is Wolf-Web gerechtigd dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten, websites offline te zetten, hostingaccounts te blokkeren, e-maildiensten te beperken, DNS-instellingen aan te passen of domeinbeheer tijdelijk te beperken.

Domeinverhuizingen kunnen worden geweigerd of opgeschort zolang openstaande facturen bestaan.

Buitengerechtigde incassokosten, wettelijke rente en overige kosten van inning komen voor rekening van Opdrachtgever, met inachtneming van de geldende staffel voor consumenten.

Artikel 14 – Intellectuele eigendom en domeinen

Alle intellectuele eigendomsrechten op websites, ontwerpen, software, maatwerkcode, applicaties, plugins, content en overige materialen die door Wolf-Web zijn gemaakt, blijven eigendom van Wolf-Web. Na volledige betaling verkrijgt Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op het geleverde werk voor het overeengekomen doel binnen de eigen onderneming van Opdrachtgever.

Overdracht van auteursrechten, eigendomsrechten of broncode is uitdrukkelijk geen onderdeel van de Standaardlevering en vindt uitsluitend plaats indien dit expliciet en schriftelijk is overeengekomen, tegen een afzonderlijk overeengekomen vergoeding.

Domeinnamen worden in beginsel op naam van Opdrachtgever geregistreerd. Indien Wolf-Web een domeinnaam tijdelijk op eigen naam registreert, blijft Opdrachtgever economisch eigenaar en zal overdracht plaatsvinden na volledige betaling van alle openstaande bedragen.

Verlenging en vervallen van domeinnamen. Domeinnaam-verlengingen vinden uitsluitend plaats indien hiervoor een doorlopende overeenkomst met Wolf-Web bestaat en de daarvoor verschuldigde bedragen tijdig zijn voldaan. Bij openstaande facturen, beëindiging van de overeenkomst of het uitblijven van verlengingsopdracht door Opdrachtgever, is Wolf-Web niet gehouden de domeinnaam te verlengen. Wolf-Web is niet aansprakelijk voor het vervallen, vrijkomen of door derden geregistreerd worden van domeinnamen indien dit voortvloeit uit niet-tijdige betaling, een opzegging of het ontbreken van een verlengingsopdracht.

Opdrachtgever erkent dat de juridische status en het auteursrecht van AI-gegenereerde output (waaronder teksten, beelden, audio en code) onder Nederlands en Europees recht onzeker kan zijn. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor controle van AI-output op rechtmatigheid, juistheid en geschiktheid voor het beoogde gebruik.

Zonder schriftelijke toestemming van Wolf-Web mogen door Wolf-Web ontwikkelde materialen, broncode, scripts of templates niet worden gekopieerd, aangepast, gedistribueerd of hergebruikt voor andere doeleinden dan waarvoor deze zijn geleverd.

Wolf-Web behoudt het recht opgeleverde projecten, websites, apps en ontwerpen te gebruiken voor portfolio- en promotiedoeleinden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 15 – Geheimhouding

Beide partijen behandelen vertrouwelijke informatie van de andere partij zorgvuldig en gebruiken deze uitsluitend voor uitvoering van de overeenkomst.

Onder vertrouwelijke informatie wordt mede verstaan bedrijfsgegevens, klantgegevens, financiële informatie, broncode, ontwerpen, strategieën, wachtwoorden en alle informatie waarvan redelijkerwijs het vertrouwelijke karakter kenbaar is.

Deze verplichting geldt niet voor informatie die publiekelijk bekend is, rechtmatig van derden is verkregen, of op grond van wet of rechterlijk bevel openbaar moet worden gemaakt.

De geheimhoudingsverplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

Artikel 16 – Klantmedewerking, projectvertraging en beëindiging

Medewerking van Opdrachtgever. Opdrachtgever is verplicht tijdig alle informatie, content, toegangsgegevens, feedback, goedkeuringen en overige medewerking aan Wolf-Web te verstrekken die nodig is voor een voortvarende uitvoering van de overeenkomst.

Vertraging door Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever benodigde informatie, content, feedback, goedkeuringen of toegang niet binnen een door Wolf-Web aangegeven redelijke termijn aanlevert, is Wolf-Web gerechtigd: (a) de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, (b) reeds verrichte werkzaamheden tussentijds te factureren, (c) extra kosten als gevolg van de vertraging in rekening te brengen, en (d) opnieuw beschikbare capaciteit in te plannen zodra Opdrachtgever alsnog aanlevert, waarbij geen recht bestaat op een eerdere opleverdatum.

Inactiviteit van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever gedurende dertig dagen niet reageert op verzoeken van Wolf-Web om noodzakelijke medewerking, is Wolf-Web gerechtigd het project als opgeleverd of beëindigd te beschouwen en eindafrekening op te maken op basis van reeds verrichte werkzaamheden, zonder dat Opdrachtgever aanspraak kan maken op terugbetaling van reeds gefactureerde bedragen.

Tussentijdse beëindiging eenmalige projecten door Opdrachtgever. Bij eenmalige opdrachten of projectwerk dat geen abonnement betreft, kan Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds beëindigen. Opdrachtgever is in dat geval verschuldigd: (a) het volledige bedrag voor reeds verrichte werkzaamheden, op basis van werkelijk bestede uren of een redelijke verdeling van een fixed price, plus (b) reeds door Wolf-Web ten behoeve van het project gemaakte kosten bij derden, plus (c) een vergoeding van 25% van het bedrag dat zonder beëindiging nog zou zijn gefactureerd over het resterende deel van de opdracht, ter dekking van reeds gereserveerde capaciteit en gedeerde omzet. Het auteursrecht en de gebruiksrechten op het tot dan toe opgeleverde werk worden pas overgedragen na volledige betaling van het hiervoor verschuldigde.

Beëindiging door Wolf-Web. Wolf-Web behoudt zich het recht voor dienstverlening of accounts te weigeren, op te schorten of te beëindigen bij spam, illegale content, auteursrechtinbreuken, overbelasting van systemen, misbruik, fraude, herhaalde niet-medewerking of niet-nakoming van betalingsverplichtingen.

Export-, migratie- of overdrachtswerkzaamheden na beëindiging van dienstverlening worden afzonderlijk gefactureerd op basis van een vooraf verstrekte offerte.

Test-, staging- en ontwikkelomgevingen zijn tijdelijk van aard en kunnen zonder aankondiging gewijzigd of verwijderd worden.

Artikel 17 – Aanvullende bepalingen per dienst

Naast de algemene bepalingen van deze voorwaarden gelden voor de hierna genoemde diensten de volgende aanvullende bepalingen.

SEA (Search Engine Advertising / Google Ads / Microsoft Ads). Voor zoekmachine-advertentiediensten gelden de volgende aanvullende bepalingen:

6. Wolf-Web geeft geen garanties op posities, klikken, conversies, omzet of advertentieresultaten. Posities worden bepaald via een biedsysteem van het advertentieplatform en zijn afhankelijk van factoren buiten de invloed van Wolf-Web.
7. Indien Opdrachtgever de campagne tijdelijk wenst op te schorten of geen advertentiebudget beschikbaar stelt, blijft de overeengekomen managementfee onverkort verschuldigd. Indien Wolf-Web om dringende redenen (zoals ziekte, overmacht of niet-medewerking van Opdrachtgever) genoodzaakt is werkzaamheden tijdelijk op te schorten, wordt Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en zoekt Wolf-Web in overleg een passende oplossing.
8. Indien Wolf-Web een advertentieaccount opzet en daarbij ook het advertentiebudget zelf voorschiet of betaalt, blijft dit account eigendom van Wolf-Web en kan dit na beëindiging van de overeenkomst niet worden overgedragen.
9. Indien Opdrachtgever rechtstreeks afrekent met het advertentieplatform, is Opdrachtgever eigenaar van het account.
10. Opdrachtgever blijft zelf eindverantwoordelijk voor de inhoud van advertenties, gebruikte zoekwoorden, landingspagina's en naleving van de regels van het advertentieplatform.
11. Het is Opdrachtgever niet toegestaan gedurende de looptijd van de overeenkomst zelf of via een andere partij te adverteren op dezelfde zoekmachines met advertenties die linken naar dezelfde website(s) waarvoor Wolf-Web campagnes voert, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.
12. Wolf-Web is niet aansprakelijk voor afgekeurde advertentieteksten, algoritmewijzigingen, accountopschortingen door het advertentieplatform, of negatieve gevolgen veroorzaakt door wijzigingen aan de website of het account door Opdrachtgever of derden.
13. Advertentiebudgetten worden bij voorkeur rechtstreeks door Opdrachtgever afgerekend met het advertentieplatform (Google, Microsoft of vergelijkbare partij). Indien Wolf-Web in uitzonderingsgevallen het advertentiebudget voorschiet, geschiedt dit uitsluitend na uitdrukkelijke schriftelijke afspraak en dient Opdrachtgever de voorgeschoten bedragen binnen zeven dagen na factuurdatum aan Wolf-Web te voldoen. Wolf-Web is gerechtigd de campagne te pauzeren of stop te zetten indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt of indien het overeengekomen

budgetplafond is bereikt. Wolf-Web is niet aansprakelijk voor de gevolgen van pauzeren of stopzetten op deze gronden.

SEO (Search Engine Optimization). Voor zoekmachineoptimalisatiediensten gelden de volgende aanvullende bepalingen:

14. Wolf-Web geeft geen garanties op zoekposities, organisch verkeer, omzet of conversies. Zoekresultaten zijn afhankelijk van het algoritme van zoekmachines en factoren buiten de invloed van Wolf-Web.
15. Wolf-Web is niet aansprakelijk voor algoritmewijzigingen, penalties, daling van posities, daling van traffic, conversies of omzet.
16. Wolf-Web is niet aansprakelijk indien SEO-werkzaamheden niet of niet volledig uitgevoerd kunnen worden vanwege beperkingen van het door Opdrachtgever gebruikte CMS, hosting of door derden gebouwde website.
17. Wolf-Web behoudt zich het recht voor om backlinks die tijdens de looptijd van de overeenkomst via het partnernetwerk of relaties van Wolf-Web zijn verkregen, bij beëindiging van de overeenkomst te verwijderen.
18. Aanpassingen op de website die door Wolf-Web ten behoeve van optimalisatie zijn doorgevoerd (on-page SEO), blijven na beëindiging van de overeenkomst in stand. Het kosteloos terugdraaien of aanpassen daarvan na beëindiging is niet inbegrepen.
19. Indien de website niet in beheer is van Wolf-Web, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het tijdig en correct aanleveren van toegangsgegevens tot CMS, hosting, FTP, Google Search Console, Analytics en andere benodigde accounts.
20. Kosten van werkzaamheden die door derden moeten worden uitgevoerd ten behoeve van SEO (zoals een externe webbouwer) komen voor rekening van Opdrachtgever.
21. Wolf-Web is niet aansprakelijk voor negatieve gevolgen voor de SEO-campagne of resultaten die veroorzaakt worden door wijzigingen aan de website door Opdrachtgever of derden.

Social media. Voor social media beheer en advertising gelden de volgende aanvullende bepalingen:

22. Wolf-Web is niet aansprakelijk voor accountopschortingen, accountbeperkingen of wijzigingen in algoritmes of beleidsregels van social media platformen.
23. Wolf-Web is niet aansprakelijk voor eventuele imagoschade of reputatieschade die ontstaat door geplaatste berichten of campagnes, voor zover deze berichten of campagnes met goedkeuring van Opdrachtgever zijn gepubliceerd.
24. Wolf-Web is niet verantwoordelijk voor het uitkeren van prijzen bij winacties die op de social mediakanalen van Opdrachtgever worden georganiseerd.
25. Social mediakanalen die door Wolf-Web specifiek voor Opdrachtgever zijn opgezet, kunnen na beëindiging van de overeenkomst in overleg worden overgedragen. Dit geldt niet voor accounts of platformen die Wolf-Web voor meerdere opdrachtgevers gebruikt.

E-mailmarketing en nieuwsbrieven. Voor e-mailmarketing en nieuwsbrief-diensten gelden de volgende aanvullende bepalingen:

26. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van het mailbestand, waaronder het verkrijgen van geldige toestemming van ontvangers conform AVG en de Code Reclame via E-mail.
27. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer en de actualiteit van afmeldingen, inschrijvingen en bouncemeldingen.
28. Wolf-Web is niet aansprakelijk voor geschillen met de Reclame Code Commissie, Autoriteit Persoonsgegevens of andere toezichthouders die voortvloeien uit het mailbestand of de wijze van verzending.

Goedkeuringsprocedure e-mailmarketing en content. Voorafgaand aan het verzenden van een nieuwsbrief, e-mailcampagne of vergelijkbare content, levert Wolf-Web de laatste versie ter goedkeuring aan Opdrachtgever via een van de in artikel 3 genoemde communicatiekanalen. Wolf-Web vermeldt daarbij een redelijke reactietermijn. Indien Opdrachtgever binnen de gestelde reactietermijn geen op- of aanmerkingen kenbaar maakt, wordt de aangeleverde versie geacht door Opdrachtgever te zijn goedgekeurd en mag Wolf-Web tot verzending overgaan. Op- of aanmerkingen die na verzending worden gemeld, gelden niet als tijdige reactie en komen voor risico van Opdrachtgever. Wolf-Web is niet aansprakelijk voor inhoudelijke fouten, tekstuele afwijkingen, taalfouten of vergelijkbare onvolkomenheden in content die volgens deze procedure is verzonden.

Websupport, hosting en CRO. Voor websupport, hosting en conversie-optimalisatie gelden de volgende aanvullende bepalingen:

29. Voor hosting van websites geldt aanvullend op artikel 6 dat Wolf-Web inspanning levert om beschikbaarheid te waarborgen, maar geen garantie geeft op ononderbroken beschikbaarheid. Korte onderbrekingen voor onderhoud, updates of vanwege storingen bij providers vallen niet onder aansprakelijkheid van Wolf-Web.
30. Bij beëindiging van een hostingovereenkomst krijgt Opdrachtgever in beginsel veertien dagen vanaf de einddatum de gelegenheid om data, e-mail en bestanden zelf veilig te stellen via de aan Opdrachtgever beschikbaar gestelde toegang (zoals control panel, FTP of webmail). Na deze termijn worden hostingaccount en data verwijderd conform de bewaartermijnen uit artikel 11. Een door Wolf-Web verzorgde data-export valt buiten de Standaardlevering en wordt afzonderlijk in rekening gebracht.
31. Indien Opdrachtgever een website wenst te verhuizen, worden de daarvoor benodigde werkzaamheden afzonderlijk in rekening gebracht op basis van een vooraf verstrekte offerte.
32. CRO-diensten (Conversion Rate Optimization) zijn gericht op analyse, onderzoek en aanbevelingen. Wolf-Web geeft geen garantie dat conversies, omzet of winst daadwerkelijk stijgen als gevolg van de geleverde dienst.

33. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor deugdelijke apparatuur, software en internetverbinding waarop de door Wolf-Web geleverde diensten kunnen worden gebruikt.

Maatwerk softwareontwikkeling en AI-ondersteunde ontwikkeling. Voor maatwerk softwareontwikkeling, scripts, automatiseringen en projecten waarbij gebruik wordt gemaakt van AI-ondersteunde ontwikkeltools (zoals Cursor, GitHub Copilot of vergelijkbare tools) gelden de volgende aanvullende bepalingen:

34. Maatwerksoftware wordt geleverd op basis van een inspanningsverplichting. Wolf-Web geeft geen garantie op specifieke prestaties, snelheid, schaalbaarheid, foutloze werking of toekomstige compatibiliteit, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
35. Indien gebruik wordt gemaakt van AI-ondersteunde ontwikkeltools, erkent Opdrachtgever dat AI-gegenereerde code patronen of fragmenten kan bevatten waarvan de oorsprong of licentiestatus niet volledig herleidbaar is. Opdrachtgever aanvaardt dit risico.
36. Na livegang of oplevering hanteert Wolf-Web een bug-fix-periode van 14 dagen, waarbinnen aantoonbare bugs die door Wolf-Web zijn veroorzaakt kosteloos worden hersteld. Na deze periode worden herstelwerkzaamheden tegen het dan geldende uurtarief in rekening gebracht.
37. Bug-fix omvat niet: functionele wijzigingen, uitbreidingen, optimalisaties, performance-verbeteringen, of compatibiliteitsaanpassingen door updates van het besturingssysteem, browser, framework of externe API's.
38. Broncode, scripts en maatwerkcode worden niet automatisch overgedragen aan Opdrachtgever. Overdracht van broncode is uitsluitend onderdeel van de overeenkomst indien dit expliciet en schriftelijk is overeengekomen en de overeengekomen prijs is voldaan.
39. Wolf-Web is gerechtigd onderdelen, modules, bibliotheken of generieke componenten die zijn ontwikkeld bij de uitvoering van de opdracht, te hergebruiken voor andere opdrachten of eigen producten, mits hierbij geen vertrouwelijke informatie of klantspecifieke gegevens van Opdrachtgever worden gedeeld.
40. Bij agile of iteratieve ontwikkeltrajecten zijn opgegeven sprints, milestones of opleverdata indicatief en geen fatale termijnen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
41. Per opleveringsfase of mijlpaal zijn maximaal twee feedback-rondes inbegrepen, waarin Opdrachtgever wijzigingsverzoeken en correcties kan aandragen. Aanvullende feedback-rondes, of inhoudelijke koerswijzigingen na akkoord op een eerdere fase, gelden als meerwerk en worden tegen het dan geldende uurtarief gefactureerd.
42. Wolf-Web levert tussentijdse opleveringen (zoals demo's, staging-omgevingen of milestone-deliverables) ter goedkeuring aan Opdrachtgever, onder vermelding van een redelijke reactietermijn van in beginsel ten minste vijf werkdagen. Indien

Opdrachtgever binnen deze termijn geen op- of aanmerkingen kenbaar maakt, wordt de tussentijdse oplevering geacht te zijn goedgekeurd en gaat Wolf-Web verder met de volgende fase. Latere op- of aanmerkingen op een reeds goedgekeurde fase gelden als meerwerk.

App-ontwikkeling voor App Store en Google Play. Voor de ontwikkeling, publicatie en het onderhoud van mobiele applicaties gelden de volgende aanvullende bepalingen:

43. Wolf-Web geeft geen garantie op acceptatie of toelating van een applicatie door de Apple App Store, Google Play Store of andere app stores. Wolf-Web is niet aansprakelijk voor afwijzingen, verwijderingen, schorsingen, vertragingen in goedkeuring of beleidswijzigingen door deze platforms.
44. Wijzigingen in beleid, richtlijnen, technische vereisten of API's van Apple, Google of andere platformaanbieders kunnen tot gevolg hebben dat de applicatie moet worden aangepast. Dergelijke aanpassingen vallen niet onder de oorspronkelijke overeenkomst en worden afzonderlijk gefactureerd, tenzij anders schriftelijk overeengekomen in een onderhoudscontract.
45. Wolf-Web is niet aansprakelijk voor functionele afwijkingen of fouten in de applicatie die ontstaan na updates van besturingssystemen (iOS, Android), apparaten of besturingsversies.
46. Developer-accounts bij Apple, Google of andere platforms worden in beginsel op naam van Opdrachtgever geregistreerd. Indien Wolf-Web een account tijdelijk op eigen naam gebruikt, worden de bijbehorende kosten doorbelast en wordt na volledige betaling overgedragen indien technisch mogelijk.
47. In-app purchases, abonnementsfuncties, push notifications en analytics-koppelingen zijn afhankelijk van diensten van Apple, Google of derden. Wolf-Web is niet aansprakelijk voor storingen, kostenwijzigingen, omzethoudingen of beleidswijzigingen van deze partijen.
48. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van content, certificaten, store-listings, screenshots, privacybeleid en overige door de app store vereiste informatie.

DTP, vormgeving en drukwerk. Voor DTP-werkzaamheden (Desktop Publishing), grafische vormgeving en drukwerk gelden de volgende aanvullende bepalingen:

49. Voorafgaand aan productie, druk of overdracht levert Wolf-Web een drukproef, PDF-proef of vergelijkbare voorvertoning ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor zorgvuldige controle van deze proef op tekst, spelling, prijzen, getallen, namen, datums, afbeeldingen, kleuren, formaten, lettertypen, opmaak en alle overige inhoudelijke en visuele elementen.
50. Indien Opdrachtgever niet binnen de door Wolf-Web aangegeven reactietermijn (in beginsel ten minste drie werkdagen, tenzij anders aangegeven) op de drukproef reageert, wordt de drukproef geacht te zijn goedgekeurd en mag Wolf-Web tot productie of overdracht overgaan.

Eindverantwoordelijkheid bij overdracht van drukwerk en bestanden. Zodra Wolf-Web drukwerkbestanden, DTP-bestanden, PDF's, ontwerpen of vergelijkbare deliverables aan Opdrachtgever heeft overgedragen (of in opdracht van Opdrachtgever rechtstreeks aan een drukker of derde heeft verzonden), ligt de volledige inhoudelijke, tekstuele en kwalitatieve eindverantwoordelijkheid bij Opdrachtgever. Wolf-Web is in dat geval niet aansprakelijk voor enige fout, afwijking, drukfout, spelfout, prijfsfout, taalfout, opmaakfout, kleurafwijking of inhoudelijke onjuistheid in het uiteindelijke drukwerk, ongeacht of:

51. de fout reeds aanwezig was in de door Opdrachtgever goedgekeurde drukproef;
52. de fout pas in het uiteindelijke drukwerk wordt geconstateerd;
53. de fout is ontstaan door bewerkingen, aanpassingen of acties van Opdrachtgever of de drukker ná oplevering door Wolf-Web;
54. de fout is ontstaan in het drukproces zelf bij de drukker;
55. Opdrachtgever het drukwerk pas na productie of bezorging inhoudelijk controleert.

Opdrachtgever wordt geacht het geleverde DTP-werk volledig te hebben gecontroleerd vóór goedkeuring of vóór doorgifte aan een drukker, en draagt vanaf het moment van goedkeuring of overdracht het volledige risico op fouten, afwijkingen en kosten van eventuele herproductie of correcties.

56. Kleuren op beeldschermen (RGB) kunnen afwijken van gedrukte kleuren (CMYK of steunkleuren). Geringe kleurafwijkingen, papierafwijkingen, snijafwijkingen en vergelijkbare productie-afwijkingen die binnen de normen van de drukbranche vallen, geven geen recht op reclamatie, vervanging of schadevergoeding.
57. Indien Wolf-Web voor de feitelijke productie van drukwerk samenwerkt met externe drukkerijen en leveranciers, is Wolf-Web niet aansprakelijk voor vertragingen, productiefouten, transportschade of leveringsproblemen veroorzaakt door deze derden. Wolf-Web spant zich in om eventuele problemen bij de drukker namens Opdrachtgever op te lossen.
58. Indien Opdrachtgever zelf de drukker kiest of inschakelt, gelden uitsluitend de voorwaarden van die drukker tussen Opdrachtgever en de drukker. Wolf-Web heeft geen enkele rol of aansprakelijkheid in die rechtsverhouding.
59. Opgegeven levertijden voor drukwerk zijn indicatief en afhankelijk van de productieplanning van de drukkerij. Overschrijding van levertijden geeft geen recht op ontbinding of schadevergoeding.
60. Drukwerk wordt na productie niet retour genomen. Annulering van een opdracht na goedkeuring van de drukproef of nadat de productie is gestart, is niet mogelijk en het volledige factuurbedrag blijft verschuldigd.
61. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle in het drukwerk verwerkte teksten, beelden, logo's, lettertypen en overige content vrij zijn van rechten van derden of dat Opdrachtgever beschikt over de benodigde licenties. Opdrachtgever vrijwaart Wolf-Web volledig voor aanspraken van derden ter zake.

Licenties, abonnementen en hulp op afstand. Voor de levering van software-licenties, abonnementen en daaraan gerelateerde ondersteuning op afstand gelden de volgende aanvullende bepalingen:

62. Wolf-Web treedt bij de levering van licenties (waaronder Microsoft 365, Google Workspace en vergelijkbare producten) op als reseller. De licentie- en gebruiksvoorwaarden van de oorspronkelijke leverancier zijn onverkort van toepassing op Opdrachtgever.
63. Wolf-Web is niet aansprakelijk voor onbeschikbaarheid, prijswijzigingen, beleidswijzigingen, accountbeperkingen of beëindigingen van licenties die voortvloeien uit beslissingen van de oorspronkelijke leverancier.
64. Licentie-abonnementen worden in beginsel jaarlijks afgerekend en stilzwijgend verlengd, conform de voorwaarden van de leverancier. Opzegging is uitsluitend mogelijk met inachtneming van de bij de leverancier geldende opzegtermijn.
65. Bij hulp op afstand verleent Opdrachtgever Wolf-Web tijdelijke toegang tot apparatuur, accounts of systemen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het maken van een actuele backup voorafgaand aan de werkzaamheden en voor het waarborgen dat geen vertrouwelijke of gevoelige gegevens onbedoeld zichtbaar worden tijdens de sessie.
66. Wolf-Web is niet aansprakelijk voor schade, verlies van gegevens of functionele afwijkingen ontstaan tijdens of na hulp op afstand, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Wolf-Web.
67. Voor activatie van licenties is medewerking van Opdrachtgever en/of de leverancier vereist. Wolf-Web geeft geen garantie op de snelheid of het succes van activatie indien dit afhankelijk is van derden.

Artikel 18 – Non-solicitation en boetebeding

Opdrachtgever onthoudt zich gedurende de looptijd van de overeenkomst en twaalf maanden daarna van het direct of indirect benaderen, in dienst nemen, of inhuren van medewerkers, freelancers, ZZP'ers of vaste samenwerkingspartners van Wolf-Web, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Wolf-Web.

Onder personeel en samenwerkingspartners worden in dit artikel verstaan: iedereen die door Wolf-Web bij de uitvoering van werkzaamheden wordt ingezet, waaronder werknemers, freelancers, ZZP'ers, uitzendkrachten, payrollkrachten en vaste onderaannemers.

Boetebeding. Bij overtreding van het bepaalde in dit artikel verbeurt Opdrachtgever, zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is, een onmiddellijk opeisbare boete van € 10.000 per overtreding, te vermeerderen met € 500 voor elke dag dat de overtreding voortduurt. Deze boete laat het recht van Wolf-Web onverlet om aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de werkelijke schade het boetebedrag overstijgt.

Artikel 19 – Consumentenrecht

Voor Consumenten geldt dat het wettelijke herroepingsrecht vervalt zodra Wolf-Web met uitdrukkelijke toestemming van de Consument is begonnen met de uitvoering van maatwerkdiensten of digitale dienstverlening, en de Consument heeft erkend daarmee zijn herroepingsrecht te verliezen.

Bepalingen in deze voorwaarden zijn niet van toepassing op een Consument voor zover deze bepalingen onredelijk bezwarend zijn in de zin van afdeling 6.5.3 BW of strijdig zijn met dwingendrechtelijke consumentenbescherming.

Artikel 20 – Klachtprocedure en vervaltermijn

Klachtprocedure en ingebrekestelling. Indien Opdrachtgever van mening is dat Wolf-Web tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst, dient Opdrachtgever Wolf-Web schriftelijk in gebreke te stellen onder vermelding van de aard en omvang van de tekortkoming, en Wolf-Web een redelijke termijn van ten minste 14 dagen te gunnen om alsnog na te komen of het gebrek te herstellen. Pas indien Wolf-Web binnen deze termijn niet of niet behoorlijk nakomt, kan Opdrachtgever aanspraak maken op ontbinding, schadevergoeding of andere rechtsmiddelen, met inachtneming van het bepaalde in deze voorwaarden.

Vervaltermijn. Iedere aanspraak van Opdrachtgever op schadevergoeding, herstel of ontbinding vervalt indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd bij Wolf-Web is gemeld binnen drie maanden nadat Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de betreffende situatie. Deze bepaling geldt niet voor zover wettelijke bepalingen dwingendrechtelijk anders voorschrijven, in het bijzonder niet jegens Consumenten.

Artikel 21 – Aansprakelijkheid

Iedere aansprakelijkheid van Wolf-Web is beperkt tot directe schade en uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan. Aansprakelijkheid kan uitsluitend ontstaan in geval van een toerekenbare tekortkoming van Wolf-Web.

Primair plafond: verzekeringsuitkering. De totale aansprakelijkheid van Wolf-Web is in alle gevallen primair beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Wolf-Web wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico. Het eigen risico komt voor rekening van Wolf-Web en wordt door Wolf-Web rechtstreeks aan Opdrachtgever of aan de verzekeraar voldaan, conform de procedure van de verzekeraar.

Subsidiair plafond. Indien om welke reden dan ook geen uitkering door de verzekeraar plaatsvindt, is iedere aansprakelijkheid van Wolf-Web beperkt tot het hoogste van de volgende bedragen:

68. het factuurbedrag dat in de maand voorafgaand aan het schadevooral door Opdrachtgever aan Wolf-Web is voldaan voor de betreffende dienstverlening; of
69. bij eenmalige opdrachten of projectwerk: 25% van het totale factuurbedrag van de betreffende opdracht.

Wolf-Web is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, omzetverlies, winstderving, reputatieschade, gemiste besparingen, verlies van data, verlies van e-mails, downtime, hacks, malware, migratiefouten, onvolledige migraties, incompatibiliteiten, SEO- of rankingverlies, daling van organisch verkeer, indexeringsverlies, cloudstoringen, app store afwijzingen, bugs van derden, AI-fouten, API-storingen, storingen bij providers, AVG-boetes opgelegd aan Opdrachtgever, of claims van derden.

Voor zover wettelijk toegestaan is Wolf-Web niet aansprakelijk voor schade ontstaan door fouten, tekortkomingen of nalatigheid van door haar ingeschakelde derden, freelancers, ZZP'ers, onderaannemers of AI-systemen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Wolf-Web bij de selectie of aansturing daarvan.

Wolf-Web is evenmin aansprakelijk voor tijdelijke of permanente afwijkingen, ontbrekende gegevens, gewijzigde structuren, gewijzigde URL's, metadata, categorieën, koppelingen, configuraties of functionaliteiten ontstaan tijdens of na migraties.

Wolf-Web garandeert niet dat websites, apps of software identiek functioneren op alle browsers, apparaten, schermformaten of softwareversies.

Zodra derden, niet zijnde door Wolf-Web ingeschakelde partijen, toegang verkrijgen tot websites, hostingomgevingen, software of accounts van Opdrachtgever, vervalt iedere aansprakelijkheid van Wolf-Web voor wijzigingen of gevolgen veroorzaakt door deze derden.

De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Wolf-Web of haar leidinggevenden, en evenmin voor zover aansprakelijkheid wettelijk niet mag worden uitgesloten of beperkt.

Artikel 22 – Overmacht

Wolf-Web is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien sprake is van overmacht.

Onder overmacht wordt mede verstaan: storingen bij providers, cloudplatformen, Microsoft, Google, AI-platformen, hostingpartijen, app stores, cyberaanvallen, DDoS-aanvallen, softwarestoringen, internetstoringen, pandemieën, overheidsmaatregelen, energie-uitval, stakingen en alle andere omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Wolf-Web.

Indien de overmachtsituatie langer dan zestig dagen voortduurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd is.

Artikel 23 – Rangorde documenten en deelbaarheid

Bij tegenstrijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde, waarbij het hoogstgenoemde document voorrang heeft:

70. schriftelijke maatwerkafspraken;
71. offerte of opdrachtbevestiging;
72. verwerkersovereenkomst;

73. service level agreement (indien aanwezig);

74. deze algemene voorwaarden.

Indien een bepaling van deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen vervangen de ongeldige bepaling door een geldige bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.

Artikel 24 – Toepasselijk recht en geschillen

Op alle rechtsverhoudingen tussen Wolf-Web en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.

Geschillen worden in eerste aanleg voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Holland, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst. Een Consument kan binnen één maand nadat Wolf-Web zich op deze bepaling beroept, kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter.

— *Einde van de algemene voorwaarden* —

Wolf-Web | Purmerend | Algemene Voorwaarden versie 2.0