

## Artikel 1. Definities

1.1 Tragilo, gevestigd te Landgraaf, KVK-nummer: 76295400

1.2 Tragilo wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als Tragilo tenzij anders aangegeven.

1.3 De wederpartij wordt in de algemene voorwaarden opdrachtgever genoemd tenzij anders aangegeven.

1.4 Met de term overeenkomst wordt de overeenkomst bedoelt tussen de opdrachtgever en Tragilo.

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, facturen en alle door Tragilo gesloten overeenkomsten. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig als deze vooraf schriftelijk door beide partijen zijn overeengekomen.

2.2 De overeenkomst komt tot stand door acceptatie door de opdrachtgever van het aanbod van Tragilo.

2.3 Alle op te geven prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

## Artikel 3. Offertes en overeenkomsten

3.1 De opgemaakte offertes van Tragilo zijn vrijblijvend. De offertes zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders aangegeven.

3.2 Tragilo is alleen aan de offertes gebonden als de offerte schriftelijk is ondertekend door de opdrachtgever binnen de 14 dagen, en door Tragilo wordt bevestigd.

3.3 Wijzigingen in de oorspronkelijke overeenkomst zijn pas geldig als deze wijzigingen door zowel de opdrachtgever en Tragilo zijn aanvaard.

3.4 De definitieve overeenkomst is pas gesloten als de aanbetaling van 25% van het bedrag dat op de offerte staat is gedaan en ontvangen.

3.5 De aanbetaling kan worden teruggevorderd als Tragilo zijn afspraken op de offerte niet na komt.

## Artikel 4. Prijzen, facturatie en betalingen

4.1 Tariefswijziging kan plaats vinden bij wijziging van de inhoud van de opdracht, bij verlenging van de opdracht of bij wijzigingen in voor Tragilo van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

4.2 Facturering van onderhoudskosten, hosting, SSL-certificaten en domeinnamen gebeuren per jaar vooraf. Jaarlijks ontvangt de opdrachtgever een factuur betreffende de kosten van het aankomende kalenderjaar. Alle overige bedragen worden gefactureerd bij oplevering.

4.3 Een maand na facturatie van het volledige bedrag wordt de website als volledig beschouwd en worden verdere veranderingen aan de website niet meer kosteloos uitgevoerd. Zie onderhoudscontracten.

4.4 Betaling van het factuurbedrag dient maximaal 14 dagen na factuurdatum te geschieden, tenzij anders in de overeenkomst is afgesproken.

4.5 De overeenkomst tussen de partijen wordt als gesloten beschouwd vanaf het ogenblik dat de opdrachtgever de offerte ondertekend heeft.

4.6 Alle kosten, vallende op de betaling, waaronder wissel- en bankkosten, zijn voor rekening van opdrachtgever.

4.7 Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen periode betaalt, worden aanmaningskosten in rekening gebracht. Deze aanmaningskosten bedragen € 40. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven aan een incassobureau, in welk geval opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten.

## Artikel 5. Onderhoudscontracten

5.1 Deze voorwaarden gelden voor een 1-jarig onderhoudscontract van een website.

5.2 Onder onderhoud valt het volgende:

- Kleine tekstuele aanpassingen
- Updaten template
- Updaten plugins

- Back-up van de website
- Snelheidsoptimalisatie d.m.v. browsercaching
- Website bescherming tegen spam
- Ondersteuning van Tragilo

5.3 Kosten van een onderhoudscontract gelden voor één jaar en moeten vooraf, binnen 14 dagen na ondertekening van het contract worden voldaan.

5.4 De opzegtermijn voor een onderhoudscontract is 14 dagen voor het einde van de contractdatum.

5.5 Tragilo is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het systeem (tijdelijk) buiten gebruik te stellen als gevolg van noodzakelijk onderhoud, zonder dat hierdoor recht op schadevergoeding van de opdrachtgever tegenover staat.

## Artikel 6. Webhostingcontracten

6.1 Deze voorwaarden gelden voor een 1-jarig webhostingscontract van een website.

6.2 De volgende zaken vallen onder een webhostingscontract:

- Updaten van aanwezige installaties (CMS-systeem)
- Back-up van aanwezige database(s)
- Onderhouden en verlengen van domeinregistratie
- Onderhouden van overige zaken die in de overeenkomst met de opdrachtgever zijn overeengekomen.
- In dien van toepassing: Verlengen beveiliging van gegevens (SSL certificaat, persoonsgegevens).

6.3 Tragilo treedt op als tussenpersoon tussen de instelling die verantwoordelijk is voor de webhosting en de opdrachtgever. Tragilo kan in geen gevallen aansprakelijk worden gesteld, de opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de domeinnaam.

6.4 Tragilo kan niet aansprakelijk worden gesteld voor verlies bij het verhuizen/instellen van een domeinnaam.

6.5 Tragilo is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het systeem (tijdelijk) buiten gebruik te stellen als gevolg van noodzakelijk onderhoud, zonder dat hierdoor recht op schadevergoeding van de opdrachtgever tegenover staat.

6.6 Tragilo heeft het recht de domeinnaam en/of webhosting ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer de opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de overeenkomst (en de daar bijhorende betalingen).

6.7 In het geval de opdrachtgever onjuiste domeinnamen bestelt (spelfouten, naamfouten of iets dergelijks) wordt het registratietarief niet terugbetaald.

6.8 Indien het dataverkeer en/of server gebruik (CPU, RAM en harddiskruimte) toerekenbaar aan de opdrachtgever onredelijk hoog is ten opzichte van andere opdrachtgevers, of het systeem stoot, is Tragilo gerechtigd gepaste maatregelen te nemen dit te beperken.

6.9 Indien de webruimte van de opdrachtgever besmet is met een virus en/of gehackt is heeft Tragilo het recht om de website verwijderen. Ter betaling van een vergoeding kan Tragilo ingezet worden om dit probleem op te lossen, maar is hiertoe niet verplicht.

6.10 Tragilo is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat een van de servers op een e-mail blacklist komt te staan waardoor e-mail verkeer mogelijk niet meer succesvol kan worden verzonden. Tragilo tracht er echter naar om binnen redelijk termijn deze server van de desbetreffende e-mail blacklist af te halen.

6.11 Indien Tragilo ervoor kiest een specifieke webhosting dienst te beëindigen, kan Tragilo het contract met een opzegtermijn van 30 dagen opzeggen. In dergelijke gevallen wordt het niet gebruikte deel van vooruitbetaalde bedragen vanzelfsprekend gerestitueerd. De opdrachtgever heeft dan het recht om de website bestanden en bijhorende databases op te vragen bij Tragilo. Tragilo is in dat geval alleen verantwoordelijk voor het aanleveren van deze bestanden en niet voor het overzetten en configureren van de website en bijhorende zaken op een andere server bij een derde partij.

6.12 Kosten van een webhosting contract gelden voor één jaar en moeten vooraf, binnen 30 dagen na ondertekening van het contract worden voldaan.

6.13 De opzegtermijn van een webhosting contract is 30 dagen voor het einde van de contractdatum.

6.14 Tijdens de ontwikkelfase komt de website op een tijdelijke plaats op het internet te staan, waar de vorderingen bekeken kunnen worden. Na het gereedkomen van de website

wordt het restant bedrag gefactureerd. Na ontvangst van het bedrag wordt de website op de definitieve locatie op het internet geplaatst.

## Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst

7.1 Tragilo zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken. Webdesign is een creatief proces waarbij de uiteindelijke opgeleverde vorm en functies met de best mogelijke inspanning door Tragilo zullen worden nagestreefd.

7.2 Indien de overeenkomst tot uitvoering is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon zal Tragilo steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

7.3 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Tragilo aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Tragilo worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Tragilo zijn verstrekt, heeft Tragilo het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

7.4 Tragilo is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat gebruiker is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Tragilo kenbaar behoorde te zijn.

7.5 Tragilo zal de website opleveren binnen de in de offerte aangegeven termijn, tenzij tijdens de uitvoering anders overeengekomen. De opdrachtgever verplicht zich door ondertekening van de offerte zijn/haar medewerking hieraan te verlenen en moet op tijd de benodigde data aanleveren. Indien opdrachtgever dit nalaat zal het totaalbedrag na het verstrijken van de oplevertermijn geheel worden gefactureerd.

## Artikel 8. Wijzigingen van overeenkomst

8.1 Indien Tragilo op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang de overeengekomen diensten en producten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever aan Tragilo worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Tragilo. Tragilo is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daar voor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

8.2 Voor zover voor de diensten en producten een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Tragilo opdrachtgever tevoren schriftelijk of telefonisch informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

8.3 Na het goedkeuren van de offerte en het goedkeuren van de eerste opzet van de website is het niet mogelijk om kosteloos veranderingen aan het design te laten uitvoeren.

## Artikel 9. Eigendomsrecht

9.1 De opdrachtgever is verplicht de benodigde gegevens met betrekking tot de website, domeinnaam en hosting door te geven aan Tragilo. Opdrachtgever is en blijft eigenaar van alle wachtwoorden en andere verkregen documenten die betrekking hebben op de website, domeinnaam en hosting. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt zonder uitdrukkelijk tevoren gevraagde en gegeven toestemming van de opdrachtgever.

9.2 Alle door Tragilo in het kader van de opdracht aan de opdrachtgever geleverde roerende zaken en intellectuele eigendomsrechten blijven eigendom van Tragilo totdat de opdrachtgever alle verplichtingen (en betalingen) uit de overeenkomst Tragilo volledig is nagekomen. Op het moment dat deze verplichtingen zijn voldaan ontvangt de opdrachtgever geleverde roerende zaken en intellectuele eigendomsrechten.

9.3 De opdrachtgever zal al datgene doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken veilig te stellen. Dit betekent in ieder geval dat de opdrachtgever de zaken onder eigendomsvoorbehoud van Tragilo niet zal verkopen, niet zal verhuizen naar een andere website, niet zal verwerken en/of opnemen in een andere website. Algemene voorwaarden Tragilo

9.4 Alle door Tragilo ontwikkelde websites en promotiematerialen kunnen door Tragilo voor eigen promotiedoeleinden worden gebruikt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen met de opdrachtgever.

9.5 Door Tragilo of anderen ontwikkelde scripts en programma's gebruikt in en/of bij het tot stand komen van de website blijven eigendom van Tragilo.

#### Artikel 10. Verplichtingen van de opdrachtgever

10.1 Tragilo mag de website van de opdrachtgever gebruiken voor publiciteit en/of promotie. De standaard vorm hiervan is een link met de tekst 'Realisatie door Tragilo'.

10.2 De opdrachtgever zorgt zelf voor het aan te leveren materiaal, hoe eerder dit gedaan wordt, des te eerder kan Tragilo beginnen aan het project.

#### Artikel 11. Duur en beëindiging

11.1 Onderhouds- en webhostingscontracten moeten een maand of eerder voor de jaarlijkse facturatie van het contract worden opgezegd. Wordt er niks aangegeven door de opdrachtgever dan worden deze contracten stilzwijgend verlengd met 1 jaar.

11.2 Tragilo kan de overeenkomst met de opdrachtgever direct beëindigen wanneer de opdrachtgever niet handelt naar de overeengekomen afspraken en voorwaarden.

11.3 Tragilo kan de geleverde diensten tijdelijk of geheel buiten gebruik stellen, wanneer de opdrachtgever niet handelt naar de overeengekomen afspraken en voorwaarden.

#### Artikel 12. Levering

12.1 De opleverdatum genoemd in de getekende overeenkomst zal worden aangehouden. Eventuele aanpassing aan de opleverdatum kan voorkomen bij overeengekomen meerwerk en/of het laat aanleveren van materiaal door de opdrachtgever.

12.2 Overschrijding van de opleverdatum geldt nooit als wanprestatie en laat de verplichting aan opdrachtgever om de website af te nemen onverlet. In geen geval is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te annuleren, de ontvangst van de website of de betaling daarvan te weigeren, of op schadevergoeding aanspraak te maken.

#### Artikel 13. Aansprakelijkheid

13.1 Tragilo kan op geen enkele wijze door de opdrachtgever aansprakelijk worden gesteld voor de schade van welke aard dan ook, bedrijfsschade en andere gevolgschade door wie dan ook geleden, voortvloeiende uit, of in verband staande met door ons geleverde of ter beschikking gestelde producten of diensten, tenzij een dergelijke schade te wijten is aan opzet of grove schuld.

#### Artikel 14. Overmacht

14.1 In geval van overmacht is Tragilo gerechtigd de overeenkomst als ontbonden te beschouwen, zulks zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat zij deswege tot schadeloosstelling verplicht zullen zijn.

14.2 Onder overmacht om aan onze verplichtingen te voldoen geldt elke vreemde oorzaak, welke niet aan ons kan worden toegerekend en die de nakoming van de overeenkomst belet, of in zo ernstige mate belemmert of bezwaarlijk maakt, dat die nakoming in redelijkheid niet van ons kan worden gevergd.

14.3 Tragilo is niet aansprakelijk voor de gevolgen van gebeurtenissen bij een hostingprovider, domeinnaam registrant of andere derden waarop Tragilo geen invloed kan uitoefenen.

#### Artikel 15. Privacy beleid

15.1 Uw persoonsgegevens worden door Tragilo slechts gebruikt om uw aanmelding bij het aanvragen van een domeinnaam en/of hosting aan te vragen. Daarnaast ook voor de administratie van Tragilo. De gegevens zullen niet aan derden ter beschikking worden gesteld, tenzij met uw uitdrukkelijk tevoren gevraagde en gegeven toestemming.

15.2 Uw persoonlijke informatie, aangeleverde documenten, beeld- en geluidsmateriaal blijven vertrouwelijk. Tragilo verstrekt informatie als naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, etc. nooit aan derden zonder uw uitdrukkelijke tevoren gevraagde en gegeven toestemming.