

MARV-Websolutions, gevestigd en kantoorhoudende te Nijmegen, hanteert onderstaande algemene voorwaarden, welke gelden per 19 oktober 2023.

## **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In deze algemene voorwaarden wordt het navolgende verstaan onder:

1. De klant: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, die een overeenkomst met MARV-Websolutions heeft afgesloten.
2. De consument: de klant zijnde een natuurlijk persoon, ook wel particuliere klant genoemd, die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn bedrijf en/of beroepsactiviteit.
3. Overeenkomst: dit is het totaal van afspraken over de producten en/of de dienstverlening van MARV-Websolutions. De overeenkomst bestaat uit de opdrachtbevestiging of de door de klant getekende of schriftelijk aanvaarde offerte of het door de klant ondertekende of online afgesloten abonnement en/of pakket. De overeenkomst kan betreffen een domeinregistratie, een onderhoudsabonnement, een hostingpakket, grafisch design, aanleg netwerk, installatie bewakingscamera('s) en installatie camera-deurbel of voor een eenmalig afgesproken activiteit of een combinatie daarvan.
4. Offerte: alle aanbiedingen en prijsopgaven van MARV-Websolutions waarmee beoogd wordt een overeenkomst aan te gaan met de klant.
5. Hostingpakket: de overeenkomst tussen de klant en MARV-Websolutions die MARV-Websolutions tijdens de contractperiode verplicht tot het uitvoeren van hosting en het verlenen van service volgens de bij het hostingpakket behorende (product)omschrijving.
6. Onderhoudspakket: de overeenkomst tussen de klant en MARV-Websolutions die MARV-Websolutions tijdens de contractperiode verplicht tot het uitvoeren van periodiek onderhoud en het verlenen van service volgens de bij het onderhoudspakket behorende (product)omschrijving.
7. Onderhoud: alle (periodieke) onderhoudswerkzaamheden conform de afspraken in het door de klant afgesloten onderhoudspakket of overeengekomen als losse opdracht.
8. Grafisch design: het ontwerpen van logo's, flyers, menukaarten, brochures, visitekaartjes, spandoeken, enz.
9. Account: het toegangsrecht tot een gebruikersinterface waarmee de klant (bepaalde aspecten van) de diensten kan beheren en configureren, alsmede de configuratie(s) en de voor de klant opgeslagen bestanden zelf.
10. Materiaalkosten: kosten die aan de klant in rekening worden gebracht voor goederen die niet in het onderhoudsabonnement zijn inbegrepen.
11. Meer- en minderwerk: toevoegingen aan of verminderingen van het overeengekomen werk. Deze zijn door de klant gewenst of nodig bevonden door MARV-Websolutions en veranderen de overeengekomen prijs.
12. Het honorarium: de financiële vergoeding die MARV-Websolutions voor haar diensten met de klant is overeengekomen.
13. Fair Use Policy (FUP): normaal gebruik van de afgenomen diensten door de klant.
14. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand.

## **Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. Wanneer je gebruik maakt van onze diensten, verstrek je ons persoonsgegevens. Aangezien jouw privacy erg belangrijk is voor ons, doen we er alles aan om jou op de hoogte te houden van elke verwerking van persoonsgegevens. Lees hiervoor onze privacyverklaring op de website aandachtig door. Indien je niet akkoord gaat met de verwerking van jouw persoonsgegevens zoals uiteen gezet in onze privacyverklaring, verzoeken wij je geen gebruik te maken van onze diensten.
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen gedaan door MARV-Websolutions aan de klant en op alle overeenkomsten ter zake van uitvoering van werk, leveringen van goederen en/of diensten of hoe dan ook genaamd en onder welke titel dan ook, gesloten tussen MARV-Websolutions en de klant. Hieronder dus ook begrepen onze offertes, orderbevestigingen, onderhoudsabonnementen, hostingpakketten en alle overige met ons gesloten overeenkomsten.
3. Alle opdrachten en bestellingen, hoe genaamd ook, van onze klant, worden geacht erkenning en aanvaarding van deze algemene voorwaarden in te houden.

4. MARV-Websolutions wijst uitdrukkelijk toepasselijkheid van andersluidende voorwaarden van de klant van de hand. Voorwaarden van de klant zullen slechtst van toepassing zijn op de met ons gesloten overeenkomst(en) voor zover wij dit schriftelijk hebben erkend en bevestigd.

5. Ongeldigheid of nietigheid van enige bepaling in deze algemene voorwaarden laat de geldigheid van de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden, respectievelijk de daarin vervatte geldige onderdelen, onverlet. De klant en MARV-Websolutions verbinden zich ertoe om, als dit geval zich voordoet, de ongeldige bepaling samen door een naar zin en doel overeenkomstige geldige bepaling te vervangen.

### **Artikel 3. Offertes**

1. Al onze offertes, in welke vorm ook gedaan, zijn drie weken geldig. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

2. De offerte bevat een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden, de te leveren goederen en het honorarium, die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling van de offerte door de klant mogelijk te maken.

3. Indien zich na aanvaarding van een offerte omstandigheden voordoen die invloed hebben op de prijs van de te leveren goederen, is de klant gerechtigd tot annulering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk gedurende 14 dagen nadat hij van de nieuwe prijs op de hoogte is gesteld, althans daarvan redelijkerwijze kennis had kunnen nemen.

4. Voor werkzaamheden waarvoor naar hun aard en omvang geen offertes worden verzonden, wordt de factuur tevens als opdrachtbevestiging beschouwd, welke ook geacht wordt de opdracht juist en volledig weer te geven. De administratie van MARV-Websolutions is terzake beslissend.

5. Type- en zetfouten op de website van MARV-Websolutions zijn te allen tijde voorbehouden. In geval van tegenstrijdigheid tussen de website en de offerte en/of overeenkomst, geldt de offerte en/of overeenkomst.

### **Artikel 4. Herroepingsrecht consument**

1. De klant kan een onderhoudsabonnement en hostingpakket direct vanaf de website van MARV-Websolutions bestellen. De overeenkomst ontstaat dan op het moment van verzending van de (al dan niet automatisch gegenereerde) e-mail van MARV-Websolutions met daarin de bevestiging en acceptatie van de bestelling.

2. De consument heeft op alle onderhoudsabonnementen en hostingpakketten gedurende een termijn van veertien dagen, vanaf het moment waarop de bestelling is gedaan, het recht de overeenkomst schriftelijk en kosteloos te ontbinden. Andere diensten en/of producten van MARV-Websolutions zijn uitgesloten van dit herroepingsrecht. Met betrekking tot snelle levering van het bestelde, zal MARV-Websolutions over het algemeen beginnen met het oprichten en gereedmaken van het bestelde zodra de order is ontvangen. De consument accepteert bij het doen van de bestelling, dat een eventueel recht om af te zien van de aanschaf automatisch vervalt als MARV-Websolutions begonnen is met het oprichten en gereedmaken van het bestelde.

3. Voor de consument zijn ook de aanvullende voorwaarden 'koop op afstand' van toepassing, welke achter deze algemene voorwaarden zijn opgenomen.

### **Artikel 5. Tarieven en prijswijzigingen**

1. Alle door MARV-Websolutions genoemde (uur)tarieven zijn, tenzij anders schriftelijk vermeld, inclusief btw. De (uur)tarieven kunnen door MARV-Websolutions worden verhoogd.

2. Alle door MARV-Websolutions genoemde (uur)tarieven zijn voor zakelijke klanten te allen tijde exclusief btw.

3. Indien een prijs is gebaseerd op door de klant verstrekte gegevens en deze gegevens blijken onjuist te zijn, dan heeft MARV-Websolutions het recht de prijs hierop aan te passen, ook nadat de overeenkomst reeds tot stand is gekomen.

4. In het geval de klant wijzigingen wenst in reeds door MARV-Websolutions gemaakte ontwerpen, worden niet alleen de bestede tijd maar ook aanpassingskosten in rekening gebracht bij de klant.

5. Op de website van MARV-Websolutions zullen steeds de juiste, op dat moment geldende, (uur)tarieven zijn

te vinden. Het behoort tevens tot de verantwoordelijkheid van de klant om desgewenst voor aanvang van een overeenkomst na te gaan welke prijzen daarop van toepassing zijn.

6. MARV-Websolutions heeft het recht verhoging van de (bruto)prijzen door derden, waaronder haar leveranciers en (externe) hostingproviders, of verhoging van andere kostprijsverhogende factoren, door te berekenen aan de klant.

7. In geval van een overeenkomst waarin sprake is van door de klant te betalen periodiek vervallende bedragen, geldt dat MARV-Websolutions gerechtigd is door middel van een schriftelijke kennisgeving op een termijn van tenminste twee maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen.

8. Tariefswijziging kan plaats vinden bij wijziging van de inhoud van de overeenkomst, bij verlenging van de overeenkomst of bij wijzigingen in voor MARV-Websolutions van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

9. Indien een klant een tariefsverhoging conform lid 1 van dit artikel niet accepteert, kan hij de overeenkomst opzeggen mits dit schriftelijk en binnen één maand na de ingangsdatum van de tariefsverhoging geschiedt.

#### **Artikel 6. Geheimhouding**

1. Partijen erkennen dat de inhoud van hun relatie alsmede de gegevens en informatie welke aan hen bekend zijn/worden in het kader van de overeenkomst en de uitvoering van de overeenkomst een strikt vertrouwelijk karakter hebben. Deze geheimhouding geldt eveneens voor door MARV-Websolutions ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.

2. Geen der partijen (inclusief hun werknemers) zal direct of indirect de inhoud van hun relatie alsmede de gegevens en informatie welke aan haar bekend worden aan derden bekendmaken. Het is de klant tevens verboden deze gegevens en informatie voor eigen gebruik aan te wenden.

3. Bij overtreding van het in het vorige lid opgenomen verbod verbeurt de klant een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete ten belope van 1.000 euro, onverminderd het recht van MARV-Websolutions om schadevergoeding te vorderen.

4. Dit geldt niet alleen voor gegevens en informatie die partijen over elkaar hebben, maar ook voor gegevens en informatie die partijen hebben over individuele personen die in het kader van de opdracht nodig was, tenzij een der partijen op grond van een wettelijke verplichting gehouden mocht zijn deze gegevens en informatie prijs te geven.

5. De verplichtingen bedoeld onder 6.1 t/m 6.3 gelden zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst als na afloop daarvan.

6. MARV-Websolutions zal geen kennis nemen van gegevens die de klant opslaat en/of verspreidt via de systemen van MARV-Websolutions, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of MARV-Websolutions daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal MARV-Websolutions zich inspannen de kennisname van de gegevens zoveel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

#### **Artikel 7. Aansprakelijkheid**

1. Adviezen worden door MARV-Websolutions naar beste weten gegeven. Het betreft hier extra service van MARV-Websolutions waarbij iedere aansprakelijkheid voor bijvoorbeeld inhoud, juistheid en volledigheid daarvan is uitgesloten.

2. MARV-Websolutions is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor schade uit onbeschikbaarheid van de diensten, verloren gegevens en doorbreking van technische of organisatorische beveiligingsmaatregelen.

3. MARV-Websolutions is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat zij is uitgegaan van door de klant verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor MARV-Websolutions kenbaar behoorde te zijn.

4. De klant vrijwaart MARV-Websolutions voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke aan de klant toerekenbaar is.

5. MARV-Websolutions en personen werkzaam in opdracht ter uitvoering van de overeenkomst, kunnen op geen enkele wijze door de klant 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 MARV-Websolutions geleverde of ter beschikking gestelde producten of diensten, tenzij een dergelijke schade te wijten is aan opzet of grove schuld.
6. MARV-Websolutions erkent geen aansprakelijkheid voor onjuistheid in gegevens, enzovoort welke door of namens de klant zijn verstrekt, om daar gebruik van te maken bij de uitvoering van de met MARV-Websolutions gesloten overeenkomst. MARV-Websolutions is niet verplicht de van de klant of via hem van derden ontvangen gegevens of stukken te toetsen. MARV-Websolutions mag op de juistheid hiervan afgaan. De klant vrijwaart MARV-Websolutions in alle opzichten voor eventuele, uit bedoelde onjuistheden, voortvloeiende aanspraken van de klant zelf en/of derden.
7. Een eventuele schadevergoedingsplicht van MARV-Websolutions is steeds beperkt tot de factuurwaarde van de geleverde goederen en/of diensten waarop de schadevergoedingsplicht betrekking heeft.
8. MARV-Websolutions vergoedt geen immateriële schade of schade die het gevolg is van de schade aan goederen, zoals bedrijfsschade (verlies van winst of inkomsten), gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
9. MARV-Websolutions is niet aansprakelijk als er sprake is van overmacht.
10. MARV-Websolutions is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het registreren (met persoonsgegevens) van domeinnaam en hosting bij een hostingprovider en/of domeinnaamregistrant.
11. De klant is jegens MARV-Websolutions aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare fout of tekortkoming is ontstaan. De klant vrijwaart MARV-Websolutions tegen aanspraken betreffende het bij de gebruikmaking van de diensten door of met toestemming van de klant niet naleven van de gedragsregels in deze algemene voorwaarden. Deze vrijwaring geldt ook ten aanzien van personen die weliswaar geen werknemers van de klant zijn, maar de diensten desalniettemin onder de verantwoordelijkheid of met toestemming van de klant hebben gebruikt.
12. MARV-Websolutions is niet aansprakelijk voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens van de klant, indien een afgesproken limiet voor opslagruimte of dataverkeer door de klant is overschreden.
13. Indien de klant illustraties, lettertypes, fotomateriaal en/of teksten aanlevert waarop het auteursrecht blijkt te ontbreken, is MARV-Websolutions niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan.
14. MARV-Websolutions kan door of zijdens geen enkele partij op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor de eigenschappen van software en/of programmatuur met inbegrip van de externe benaderbaarheid en uitwisselbaarheid van gegevens daarmee. Evenmin kan MARV-Websolutions aansprakelijk worden gesteld voor het op enig moment mismatchen tussen de geleverde software en/of programmatuur en de door de klant gebruikte software en/of hardware.
15. De klant vrijwaart en houdt MARV-Websolutions schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door de klant. MARV-Websolutions is niet aansprakelijk voor het verliezen door de klant van diens recht op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van MARV-Websolutions.

## **Artikel 8. Aanvraag van domeinnamen**

1. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam is afhankelijk van, en onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, zoals bijvoorbeeld de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland bij .nl-domeinnamen. De klant dient zich aan die regels en procedures te conformeren. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam. MARV-Websolutions vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

2. De klant kan uitsluitend uit de bevestiging van MARV-Websolutions, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

3. Bij een anonieme domeinregistratie blijft de klant verantwoordelijk voor de domeinnaam. Eventuele gemaakte kosten zullen verhaald worden op de klant.

#### **Artikel 9. Opslag- en datalimieten**

1. Conform de afspraken in het door de klant afgesloten hostingpakket, kan MARV-Websolutions een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte en/of dataverkeer per maand dat de klant mag of feitelijk kan gebruiken in het kader van de diensten.

2. De limieten zijn door de werking van de systemen gewaarborgd en kunnen niet worden overschreden, tenzij er sprake is van een hack of een fout. Indien een dergelijke hack of fout door de klant is ontstaan of aan de klant toerekenbaar is, kan de overschrijding van de limiet(en) achteraf bij de klant in rekening worden gebracht.

3. Wanneer een excessieve hoeveelheid dataverkeer wordt veroorzaakt door een oorzaak van buitenaf (zoals bijvoorbeeld bij een service aanval), is MARV-Websolutions gerechtigd de kosten naar redelijkheid door de belasten naar de klant.

4. Onbeperkt dataverkeer is op basis van Fair Use Policy.

#### **Artikel 10. Overmacht**

1. MARV-Websolutions heeft het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of te annuleren als zij door omstandigheden die bij het sluiten van de overeenkomst niet te verwachten waren en die buiten haar macht liggen (overmacht), tijdelijk of blijvend is verhinderd haar verplichtingen na te komen.

2. Onder overmacht worden mede (maar niet uitsluitend) verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor MARV-Websolutions beschikbaar is en waar de levering van de diensten van afhankelijk is, maar waarover MARV-Websolutions geen feitelijke macht of contractuele nakomingsverplichting kan uitoefenen, zoals bijvoorbeeld de werking van de registers van domeinnaam registrerende instanties, en alle netwerken in het internet waar MARV-Websolutions geen contract mee heeft gesloten; storingen in infrastructuur en/of diensten van MARV-Websolutions die zijn veroorzaakt door computercriminaliteit; tekortkomingen van leveranciers van MARV-Websolutions, die MARV-Websolutions niet kon voorzien en waar MARV-Websolutions diens leverancier niet voor aansprakelijk kan stellen, bijvoorbeeld doordat bij de betreffende leverancier (eveneens) sprake was van overmacht; onbeschikbaarheid van personeelsleden (door ziekte of anderszins); overheidsmaatregelen; stakingen; oorlogen; terroristische aanslagen.

3. In geval van langdurige ziekte van een van de medewerkers van MARV-Websolutions, is MARV-Websolutions gerechtigd de rechten en plichten uit de overeenkomst met de klant over te dragen aan een ander bedrijf, mits MARV-Websolutions ervoor zorgt dat dit bedrijf de afspraken uit de overeenkomst met de klant nakomt. De klant geeft MARV-Websolutions hiervoor bij voorbaat toestemming.

4. Indien een overmacht situatie langer dan drie maanden duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen deswege tot schadeloosstelling verplicht zullen zijn.

5. MARV-Websolutions is niet aansprakelijk voor de gevolgen van gebeurtenissen bij een hostingprovider, domeinnaamregistrant of anderen waarop MARV-Websolutions geen invloed kan uitoefenen.

#### **Artikel 11. Verplichtingen en rechten van de klant**

1. De klant is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de overeenkomst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt de klant er zorg voor dat alle gegevens waarvan MARV-Websolutions aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de klant redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de diensten, tijdig aan MARV-

Websolutions worden verstrekt. De termijn waarbinnen MARV-Websolutions de overeenkomst dient uit te voeren, vangt niet eerder aan dan nadat alle gevraagde en benodigde gegevens door MARV-Websolutions zijn ontvangen.

2. Indien de klant weet of kan vermoeden dat MARV-Websolutions bepaalde (extra) maatregelen zal moeten treffen om aan diens verplichtingen te kunnen voldoen, zal de klant MARV-Websolutions daarvan onverwijld op de hoogte stellen. Deze verplichting geldt bijvoorbeeld als de klant weet of behoort te voorzien dat er een buitengewone piek in belasting van de systemen van MARV-Websolutions zal ontstaan, die in enige waarschijnlijkheid onbeschikbaarheid van de diensten zou kunnen veroorzaken. Dit geldt temeer indien de klant weet dat er ook diensten aan anderen worden geleverd via dezelfde systemen als die MARV-Websolutions gebruikt om diensten aan de klant te leveren. MARV-Websolutions zal er na waarschuwing alles aan doen om onbeschikbaarheid van de diensten te voorkomen. Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen, kunnen alle redelijke extra kosten die daarbij worden gemaakt, in rekening worden gebracht bij de klant.

3. Indien de klant voor het specifieke gebruik dat hij aan de diensten geeft of beoogt te geven enige vergunning of andere toestemming van overheidsinstanties of derden nodig heeft, dient de klant zelf zorg te dragen voor het verkrijgen daarvan. De klant garandeert ten opzichte van MARV-Websolutions dat hij alle vergunningen en/of toestemmingen bezit die noodzakelijk zijn voor het gebruik van de diensten door de klant.

4. De klant draagt zorg voor een regelmatige back-up van al zijn bestanden op de server. MARV-Websolutions draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor eventueel verlies van gegevens en de daaruit voortvloeiende schade.

5. Indien door MARV-Websolutions of door MARV-Websolutions ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de klant of een door de klant aangewezen locatie, draagt de klant kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

6. De klant is verplicht MARV-Websolutions schriftelijk en binnen bekwame tijd te waarschuwen, indien hij een tekortkoming van MARV-Websolutions daadwerkelijk heeft opgemerkt of zich daarvan bewust moet zijn geweest.

7. De klant is verplicht om zowel alle goederen van MARV-Websolutions als de goederen van hemzelf die op grond van de overeenkomst moeten worden afgeleverd in ontvangst te nemen zodra deze hem ter beschikking zijn gesteld.

8. De klant dient zich te houden aan de de Fair Use Policy, welke is bedoeld om overbelasting van het netwerk en overlast voor andere gebruikers tegen te gaan.

9. De klant heeft het recht kosteloos een door hem afgesloten onderhouds- of hostingpakket te upgraden. De nieuwe bundel vangt in dat geval aan, zodra de oude bundel is afgelopen.

10. De klant is verplicht MARV-Websolutions steeds onverwijld schriftelijk wijzigingen door te geven in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.

11. De klant kan zijn rechten en verplichtingen uit de overeenkomst alleen maar overdragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van MARV-Websolutions. Deze toestemming is niet vereist in geval van bedrijfsovername of overname van de meerderheid van de aandelen van de klant.

## **Artikel 12. Verplichtingen en rechten MARV-Websolutions**

1. MARV-Websolutions zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Bij de uitvoering van de dienstverlening van MARV-Websolutions is sprake van een inspanningsverplichting.

2. MARV-Websolutions heeft het recht om periodiek verschuldigde bedragen voorafgaand aan de levering van de diensten bij de klant in rekening te brengen.

3. MARV-Websolutions heeft het recht voor de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen. MARV-Websolutions stelt de klant daarvan altijd vooraf in kennis.

4. Indien aan het inschakelen van derden, zoals genoemd in lid 3, kosten zijn verbonden, die niet zijn meegenomen in de offerte, dient vooraf schriftelijke toestemming van de klant te worden verkregen voor deze bijkomende kosten. Deze algemene voorwaarden zijn tevens van toepassing op de werkzaamheden die derden in het kader van de overeenkomst ten behoeve van de klant verrichten.
5. MARV-Websolutions mag alle ontwerpen, in opdracht van de klant gemaakt, gebruiken voor promotie en/of publicatie op social media, tenzij anders afgesproken.
6. Alle aan MARV-Websolutions verstrekte goederen worden aan de klant terug gegeven als deze dat wenst.
7. MARV-Websolutions heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de klant ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens MARV-Websolutions niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.
8. MARV-Websolutions heeft het recht om geleverde producten en diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen indien onderhoudswerkzaamheden noodzakelijk zijn.
9. MARV-Websolutions heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer de klant aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat de klant in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.
10. In geval van ontbinding van de overeenkomst wegens wanprestatie van de klant is MARV-Websolutions gerechtigd een domeinnaam van de klant op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
11. MARV-Websolutions behoudt zich het recht voor om een anonieme domeinnaam te wijzigen naar gegevens van de klant.
12. De klant is verplicht MARV-Websolutions steeds onverwijld schriftelijk wijzigingen door te geven in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.

### **Artikel 13. Onderhoud website klant**

1. Deze voorwaarden gelden voor het onderhoud van bestaande websites.
2. MARV-Websolutions verleent onderhoud aan de klant middels twee soorten onderhoudspakket (basis en pro) of als losse opdracht. In het geval de klant een onderhoudsabonnement heeft afgesloten, verwijst MARV-Websolutions naar haar website voor een exacte beschrijving van het onderhoud waarop de klant recht heeft. Betreft het onderhoud als losse opdracht, dan zullen de werkzaamheden blijken uit een offerte en/of overeenkomst die de klant in zo'n geval van MARV-Websolutions ontvangt.
3. Onderhoud wordt vooraf gefactureerd in het geval de klant een onderhoudsabonnement heeft. Als losse opdracht wordt onderhoud achteraf gefactureerd op basis van de werkelijk bestede tijd.

### **Artikel 14. Uitvoering overeenkomst**

1. MARV-Websolutions zal zich inspannen om kwalitatief goede en ononderbroken beschikbaarheid van diensten en daarbij behorende systemen en netwerken te realiseren alsmede toegang tot door de klant hiermee opgeslagen gegevens te realiseren. MARV-Websolutions biedt echter geen garanties over kwaliteit of beschikbaarheid.
2. Door MARV-Websolutions opgegeven termijnen van levering hebben steeds een indicatieve strekking.
3. Indien zulks is overeengekomen, zal MARV-Websolutions de klant toegang tot een account verschaffen. Het account zal toegankelijk zijn door een wachtwoord en gebruikersnaam in te voeren. Iedere actie die middels het account van de klant of een door de klant aangemaakt account plaatsvindt, wordt geacht onder verantwoordelijkheid en risico van de klant te zijn geschied. Indien de klant vermoedt of redelijkerwijs behoort te vermoeden of te weten dat misbruik van een account plaatsvindt, dient de klant dit zo spoedig mogelijk aan MARV-Websolutions te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

4. MARV-Websolutions zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per e-mail en telefonisch (al dan niet via een chat kanaal), tijdens reguliere kantooruren.

#### **Artikel 15. Duur en beëindiging**

1. Contracten met betrekking tot domeinnaamregistratie en hosting kennen een opzegtermijn van 1 maand. Zonder tijdige opzegging door de klant, worden deze contracten elk jaar stilzwijgend verlengd, mits deze bij aanvang voor 'n geheel jaar zijn afgesloten. Contracten afgesloten voor 'n maand kennen eveneens een opzegtermijn van 1 maand en worden zonder tijdige opzegging per maand stilzwijgend verlengd.

2. MARV-Websolutions kan een overeenkomst met de klant direct beëindigen wanneer de klant zich niet, onbehoorlijk of onvolledig houdt aan de met MARV-Websolutions gesloten overeenkomst(en) inclusief de bijbehorende algemene voorwaarden.

3. Indien de klant besluit de opdracht in te trekken, is MARV-Websolutions gerechtigd om de kosten die tot op dat moment zijn gemaakt te declareren bij de klant.

4. In het geval van ontbinding door de klant, mag de klant uitsluitend dat deel van de overeenkomst ontbinden dat nog niet door MARV-Websolutions is uitgevoerd. Indien de ontbinding aan de klant toerekenbaar is, heeft MARV-Websolutions recht op vergoeding van de schade die daardoor direct en indirect ontstaat.

#### **Artikel 16. Procedure na beëindiging**

1. Na beëindiging van de overeenkomst, als gevolg van opzegging dan wel ontbinding, is MARV-Websolutions gerechtigd om per direct alle opgeslagen gegevens te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van de klant op te heffen.

2. Het wissen van voor de klant opgeslagen gegevens gebeurt altijd zonder speciale voorzorgen om het wissen onomkeerbaar te maken. Dit betekent dat er bijvoorbeeld op 'delete' wordt gedrukt in een (standaard) besturingssysteem.

#### **Artikel 17. Levering en schadevergoeding**

1. Alle levertijden worden door MARV-Websolutions naar beste weten en kunnen, doch geheel vrijblijvend, opgegeven. De levertijd en vermelding van een eventuele orderbevestiging, dan wel mondeling of telefonisch gegeven, wordt door MARV-Websolutions zo juist mogelijk bepaald. Wegens overschrijding van de levertijd is MARV-Websolutions nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

2. Overschrijding van de levertijd geldt nimmer als wanprestatie en laat de verplichting aan cliënt om de goederen af te nemen onverlet. In geen geval is de klant gerechtigd de overeenkomst te annuleren, de ontvangst van de goederen of de betaling daarvan te weigeren, of op schadevergoeding aanspraak te maken.

3. Wanneer levering in gedeelten moet geschieden, zal iedere aflevering als een afzonderlijke transactie worden beschouwd met alle rechtsgevolgen van dien.

4. Wanneer leveringen of werkzaamheden door oorzaken, buiten de schuld van MARV-Websolutions om, niet normaal en zonder onderbreking kunnen geschieden, is MARV-Websolutions gerechtigd de daaruit voortvloeiende meerdere kosten aan de klant in rekening te brengen.

5. Indien tijdens de uitvoering van de door MARV-Websolutions aangenomen werken blijkt dat deze onuitvoerbaar zijn, hetzij ten gevolge van MARV-Websolutions niet bekende omstandigheden, hetzij door welke overmacht dan ook, hetzij door een onveilige situatie, dan heeft MARV-Websolutions het recht te vorderen dat de aan haar verstrekte opdracht zodanig wordt gewijzigd dat de uitvoering van het werk mogelijk wordt, behoudens wanneer hetzelfde ten gevolge van de onbekende omstandigheden of overmacht nimmer mogelijk zal zijn. MARV-Websolutions heeft in dat geval recht op volledige vergoeding van de reeds door haar verrichte werkzaamheden, ongeacht of deze van nut zullen zijn of niet.

6. Alle onkosten welke door MARV-Websolutions worden gemaakt ten verzoeken van de klant komen geheel voor diens rekening, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.



## **Artikel 18. Meer- en minderwerk**

1. Alle wijzigingen in de overeenkomst, hetzij op verzoek van de klant, hetzij als gevolg van het feit dat door welke omstandigheden dan ook een andere uitvoering noodzakelijk is, worden wanneer daaraan extra kosten verbonden zijn als meerwerk beschouwd en voor zover daaruit minder kosten bestaan als minderwerk. Deze worden overeenkomstig gefactureerd of gecrediteerd aan de klant.
2. Voor meerwerk wordt te allen tijde op voorhand toestemming gevraagd van de klant.
3. Indien MARV-Websolutions op verzoek van of met voorafgaande toestemming van de klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang de overeengekomen diensten en producten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de klant aan MARV-Websolutions worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van MARV-Websolutions.
4. Wijzigingen in het werk resulteren in ieder geval in meer- of minderwerk als de door de klant verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.

## **Artikel 19. Rechten van intellectueel eigendom**

1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de overeenkomst door MARV-Websolutions ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen berusten uitsluitend bij MARV-Websolutions of diens licentiegevers.
2. Tenzij anders is overeengekomen, is het de klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectueel eigendom uit deze materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding van de materialen.
3. De klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze algemene voorwaarden, de overeenkomst of anderszins schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal de klant deze materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken. Voornoemde lijdt uitzondering indien onmiskenbaar per abuis is nagelaten aan de klant zo'n recht op uitdrukkelijke wijze te verstrekken. Afgifte van broncode van materialen is echter te allen tijde alleen verplicht indien expliciet overeengekomen.
4. De klant kan niet zonder toestemming de ontwerpen van MARV-Websolutions, in opdracht van de klant gemaakt, voor andere doeleinden gebruiken noch zonder toestemming van MARV-Websolutions wijzigingen (laten) aanbrengen in die ontwerpen.
5. Indien de klant zelf illustraties, lettertypes, fotomateriaal en teksten aanlevert, dan is deze zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van de hiervoor benodigde auteursrechten.
6. Het is MARV-Websolutions toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van diens materialen. Indien MARV-Websolutions door middel van technische bescherming deze materialen heeft beveiligd, is het de klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken, behalve indien en voor zover de wet dwingend het tegendeel bepaalt.

## **Artikel 20. Klachten**

1. Klachten over eventuele onjuiste leveringen, over de kwaliteit van de geleverde goederen, over de uitvoering van de verrichte diensten, moeten binnen acht dagen na ontvangst van de goederen/voltooiing der werken schriftelijk aan MARV-Websolutions worden gemeld.
2. Indien en voor zover een klacht door MARV-Websolutions wordt geaccepteerd, heeft zij de keuze om alsnog te leveren dan wel te vervangen, hetzij geheel van levering af te zien. De klant zal nimmer enig recht op vergoeding kunnen laten gelden voor schade, welke door hem of door derden is of zou kunnen worden geleden.

## **Artikel 21. Garantie**

1. MARV-Websolutions verleent alleen op de door haar geleverde goederen garantie indien en voor zover deze garantie ook door haar eigen leveranciers wordt verleend.

2. De klant kan alleen een beroep doen op garantie nadat hij aan al zijn verplichtingen jegens MARV-Websolutions heeft voldaan.

3. Geen garantie wordt gegeven zodra gebreken het gevolg zijn van:

A. normale slijtage;

B. onoordeelkundig gebruik;

C. niet of onjuist onderhoud;

D. installatie, montage of reparatie door de klant zelf of door derden.

4. Garantie is in elk geval uitgesloten op

- niet door MARV-Websolutions geleverde goederen;
- mismatchen met, en niet te updaten, software van de klant;
- door MARV-Websolutions geleverde goederen, in het geval de klant zelf deze goederen gaat updaten (bijv. met beta software). In zulks geval vervalt de garantie.

5. Indien er op grond van lid 3 geen garantie wordt gegeven of op grond van lid 4 garantie is uitgesloten, geldt uitsluitend de normale fabrieksgarantie.

## **Artikel 22. Betaling en incassokosten**

1. Facturering van hostingpakketten, onderhoudspakketten en kosten domeinnaamregistratie gebeurt per jaar vooraf (afhankelijk van ingangsdatum), te weten 'n maand voor de afloopdatum. Alle overige bedragen worden gefactureerd bij oplevering behalve de eerder gemelde aanbetaling.

2. De vergoedingen voor werkzaamheden van MARV-Websolutions zullen bij de klant in rekening worden gebracht middels een factuur en/of een digitaal betalingsverzoek. In het geval van een contante betaling door de klant, ontvangt de klant een door MARV-Websolutions verstrekte factuur waarop staat vermeld dat de klant reeds heeft betaald.

3. Een factuur dient door de klant te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij niet tijdige of niet volledige betaling van de facturen wordt de klant wettelijk geacht, zonder enige ingebrekestelling, in verzuim te verkeren.

4. Indien de klant nog niet aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan binnen de gestelde betalingstermijn uit lid 3, ontvangt de klant een eerste schriftelijke betalingsherinnering, waarin MARV-Websolutions een nieuwe uiterste betaaldatum bekendmaakt, te weten binnen 7 dagen na datum van deze eerste betalingsherinnering.

5. Bij gebreke van tijdige betaling binnen de gestelde termijn van de betalingsherinnering uit lid 4, wordt door MARV-Websolutions een tweede schriftelijke betalingsherinnering gestuurd aan de klant, waarin MARV-Websolutions nogmaals een nieuwe uiterste betaaldatum bekendmaakt, te weten binnen 7 dagen na datum van deze tweede betalingsherinnering.

6. Aan zakelijke klanten wordt bij gebreke van tijdige betaling binnen de gestelde termijn van de tweede betalingsherinnering uit lid 5, door MARV-Websolutions een aanmaning verzonden waarin de klant nogmaals in de gelegenheid wordt gesteld de factuur binnen 3 dagen na ontvangst van die aanmaning alsnog te betalen. Na het verstrijken van die 3 dagen-termijn worden ook de buitengerechtelijke incassokosten in rekening gebracht. De hoogte van deze buitengerechtelijke incassokosten bedraagt voor zakelijke klanten 15% over de hoofdsom, met een minimum van 40 euro. Bij niet tijdige betaling is bovendien de klant de van toepassing zijnde wettelijke rente verschuldigd, vanaf datum verzuim.

7. Aan particuliere klanten (consumenten) wordt bij gebreke van tijdige betaling binnen de gestelde termijn van de tweede betalingsherinnering uit lid 5, door MARV-Websolutions een aanmaning verzonden waarin de klant nogmaals in de gelegenheid wordt gesteld de factuur binnen 15 dagen na ontvangst van die aanmaning alsnog te betalen. Na het verstrijken van die 15 dagen-termijn worden ook bij particuliere klanten de buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht, doch conform de Wet normering

buitengerechtigde Incassokosten (WIK). Bij niet tijdige betaling is de klant bovendien de van toepassing zijnde wettelijke rente verschuldigd, vanaf datum verzuim.

8. Indien de klant na de aanmaningen uit lid 6 of 7 nog steeds nalatig blijft de vordering te voldoen, wordt de vordering ter incasso uit handen gegeven, in welk geval de klant naast het alsdan verschuldigde totaalbedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtigde en gerechtelijke kosten.

9. Indien de klant niet tijdig of niet volledig heeft betaald binnen de gestelde termijn uit de in lid 5 genoemde tweede betalingsherinnering, schort MARV-Websolutions al zijn verplichtingen, voortvloeiende uit de overeenkomst, op totdat alsnog door de klant al hetgeen hij verschuldigd is, betaald is. De voor de klant gehoste websites en andere materialen mogen vanaf dat moment ontoegankelijk worden gemaakt totdat de openstaande bedragen, rente en dergelijke zijn voldaan.

10. Zolang de klant nog niet het door hem verschuldigde bedrag heeft betaald, blijven de nog niet verwerkte goederen eigendom van MARV-Websolutions.

11. MARV-Websolutions heeft het recht de door de klant gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opgevalen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. MARV-Websolutions heeft het recht om bij achterstand van betaling de betalingen door de klant allereerst af te boeken op de oudste achterstand, ongeacht of de klant een latere factuur bij de betaling omschrijft.

12. MARV-Websolutions kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien cliënt een andere volgorde voor de toerekening aanwijst.

13. MARV-Websolutions kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevalen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

### **Artikel 23. Zekerheid kredietwaardigheid**

1. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van de klant naar het oordeel van MARV-Websolutions daartoe aanleiding geeft, is MARV-Websolutions gerechtigd van de klant te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door MARV-Websolutions te bepalen vorm dan wel naar keuze van MARV-Websolutions een voorschot of vooruitbetaling kan verlangen. Indien de klant nalaat de verlangde zekerheid te stellen dan wel niet overgaat tot betaling van een voorschot en/of vooruitbetaling, is de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al wat de klant aan MARV-Websolutions uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

2. In het geval de klant op enigerlei wijze tegenover MARV-Websolutions in gebreke mocht blijven prompt aan zijn verplichtingen te voldoen, bij staking van betaling, aanvraag tot surseances van betaling, faillissement, beslaglegging, boedelafstand of liquidatie van de zaken van de klant, wordt al wat door hem op grond van enigerlei overeenkomst aan MARV-Websolutions verschuldigd is, dadelijk ten volle opeisbaar. Dit geldt ook indien de klant het verzoek doet te worden toegelaten tot de gerechtelijke schuldsanering, onder curatele wordt gesteld of overlijdt. MARV-Websolutions heeft dan het recht nog niet betaalde goederen terug te vorderen en terug te halen onverminderd haar recht, uit wanprestatie van de klant voortvloeiende recht de overeenkomst als ontbonden te beschouwen door het enkel aangrijpen van deze omstandigheid, zonder dat daartoe een ingebrekestelling vereist is.

3. De klant zal van rechtswege in gebreke zijn door het enkele feit van niet tijdige voldoening, zonder dat het nodig zal zijn hem door een aangetekend schrijven, bevel, exploit of soortgelijke akte in gebreke te stellen.

### **Artikel 24. Eigendomsvoorbehoud**

1. De klant is en blijft eigenaar van alle wachtwoorden en andere verkregen documenten die betrekking hebben op zijn website, domeinnaam en hosting. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt zonder uitdrukkelijk tevoren gevraagde en gegeven toestemming van de klant.

2. De door MARV-Websolutions, in opdracht van de klant, gemaakte ontwerpen blijven ook na betaling van de overeengekomen vergoeding eigendom van MARV-Websolutions, tenzij anders tussen partijen overeengekomen.

3. Door MARV-Websolutions of anderen ontwikkelde scripts en programma's gebruikt in en/of bij het tot stand komen van de website en andere ontwerpen, blijven eigendom van MARV-Websolutions.

4. Alle door MARV-Websolutions geleverde goederen, ongeacht de vervanging, het verloop der voorraden en het doen van betalingen en deelbetalingen, blijven haar eigendom totdat de gehele koopprijs door de klant is voldaan, ook wanneer de klant anderzijds tekort schiet of tekort zal schieten in de nakoming van zijn verplichtingen uit deze overeenkomst.

5. De klant, die met de betaling in gebreke is, is gehouden de nog niet verkochte goederen op eerste aanmaning aan MARV-Websolutions terug te geven. De klant is verplicht in voorkomend geval de beslag leggende deurwaarder en de curator in zijn faillissement onverwijld van het eigendomsvoorbehoud van MARV-Websolutions op de geleverde goederen in kennis te stellen.

6. De klant verleent middels acceptatie van deze algemene voorwaarden reeds nu onherroepelijk machtiging aan MARV-Websolutions om de terreinen en gebouwen van de klant te betreden teneinde de geleverde zaken terug te kunnen nemen, onverminderd het recht van MARV-Websolutions op vergoeding van de door MARV-Websolutions geleden schade.

7. Als MARV-Websolutions geen beroep kan doen op zijn eigendomsvoorbehoud omdat de geleverde zaken zijn vermengd, vervormd of nagetrokken, is de klant verplicht de nieuw gevormde goederen aan MARV-Websolutions te verpanden.

#### **Artikel 25. Geschillen en toepasselijk recht**

1. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin MARV-Websolutions gevestigd is.

2. Op alle overeenkomsten en zaken verband houdend met deze algemene voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 26 . Slotbepalingen**

1. Deze algemene en aanvullende voorwaarden liggen bij MARV-Websolutions ter inzage en zijn aldaar op aanvraag kosteloos verkrijgbaar. Een exemplaar van deze algemene en aanvullende voorwaarden wordt op verzoek van de klant onverwijld kosteloos toegezonden. Deze algemene en aanvullende voorwaarden staan tevens ter inzage op de website van MARV-Websolutions, [www.marv-websolutions.nl](http://www.marv-websolutions.nl).

2. De laatstelijk gepubliceerde versie van de algemene en aanvullende voorwaarden op de website van MARV-Websolutions, is steeds integraal van toepassing.

3. Deze algemene en aanvullende voorwaarden zijn eigendom van MARV-Websolutions en mogen niet zonder haar toestemming worden gebruikt, gewijzigd en/of vermenigvuldigd.

4. Deze algemene voorwaarden kunnen door MARV-Websolutions worden gewijzigd. Wijzigingen treden eerst in werking 30 dagen na de dag waarop de wijzigingen zijn bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere of eerdere datum van in werking treden is vermeld.

5. Niet-inhoudelijke wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd en behoeven geen berichtgeving.

6. Indien de klant een wijziging niet wenst te accepteren kan hij de overeenkomst binnen één maand na ingang van de nieuwe algemene voorwaarden opzeggen.

# Aanvullende voorwaarden – Koop op afstand

## Artikel 1 - Identiteit van de ondernemer

MARV-Websolutions  
https://marv-websolutions.nl  
Kerkenbos 1042  
6546 BA Nijmegen  
Tel: 024 – 234 0002  
E-mail: info@marv-websolutions.nl  
KVK-nummer: 71355634  
Btw nummer: NL858683581B01

## Artikel 2 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Aanvullende overeenkomst: een overeenkomst waarbij de consument digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn bedrijf en/of beroepsactiviteit;
4. Dag: kalenderdag;
5. Digitale inhoud: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. Duurovereenkomst: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. Duurzame gegevensdrager: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. Herroepingsrecht: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. Ondernemer: de rechtspersoon die (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. Overeenkomst op afstand: de overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. Modelformulier voor herroeping: het achter deze aanvullende voorwaarden opgenomen formulier tot herroeping.
12. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.

## Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze aanvullende voorwaarden zijn van toepassing op elk tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze aanvullende voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze aanvullende voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek

van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.

4. Naast deze aanvullende voorwaarden zijn tevens algemene voorwaarden van toepassing. Het tweede en derde lid zijn van overeenkomstige toepassing en de consument kan zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

#### **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Indien een aanbod van de ondernemer een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

#### **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van de dienst en/of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

- o het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
- o de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
- o de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
- o de prijs met inbegrip van alle belastingen van de dienst en/of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering, de wijze van betaling en de uitvoering van de overeenkomst op afstand;
- o de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
- o indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.

6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

#### **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

1. De consument kan de dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen

naar de reden van herroeping, maar kan deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

3. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.

4. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

#### **Artikel 7 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.

2. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

3. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer reeds is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.

4. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten indien:

- o de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
- o de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst tijdens de bedenktijd heeft verzocht.

5. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:

- o hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
- o hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
- o de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.

6. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

#### **Artikel 8 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping**

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.

2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

#### **Artikel 9 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. De ondernemer kan de navolgende diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

2. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

- a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
- b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;

3. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:

- a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
- b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

#### **Artikel 10 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

2. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

3. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

- o deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
- o de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de

prijsverhoging ingaat.

4. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

#### **Artikel 11 - Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. De ondernemer staat er voor in dat de digitale inhoud en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

#### **Artikel 12 - Levering en uitvoering**

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van aanvragen tot verlening van diensten en/of leveren van digitale inhoud.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze aanvullende voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde aanvragen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren. Indien de levering vertraging ondervindt, of een dienst niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de aanvraag geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

#### **Artikel 13 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

##### *Opzegging:*

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van digitale inhoud en/of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van de daartoe overeengekomen opzeggingsregels in de algemene voorwaarden.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van digitale inhoud en/of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - o te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - o tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - o altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

##### *Verlenging:*

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van digitale inhoud en/of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van digitale inhoud en/of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

##### *Duur:*

6. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

#### **Artikel 14 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of algemene voorwaarden, dienen de door de



consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

3. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 15 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 15-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten worden berekend conform de Wet normering buitengerechtelijke Incassokosten (WIK). De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van de bedragen en percentages genoemd in deze wet.

#### **Artikel 15 - Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure in de algemene voorwaarden en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

#### **Artikel 16 - Geschillen**

Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden alsmede deze aanvullende voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 17 - Afwijkende bepalingen**

Van deze aanvullende voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

# Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

— Aan: MARV-Websolutions, Kerkenbos 1042, 6546 BA Nijmegen, [info@marv-websolutions.nl](mailto:info@marv-websolutions.nl),  
Tel: 024 – 234 0002.

— Ik deel u hierbij mede dat ik onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende dienst(en)  
herroep:

— Besteld op (DD-MM-YYYY) :

— Bestelnummer :

— Ontvangen op (DD-MM-YYYY):

— Naam consument:

— Adres consument:

— IBAN Rekeningnummer consument:

— Handtekening consument:

— Datum(DD-MM-YYYY):