Algemene voorwaarden

Versie 1.5 — oktober 2026

Deze algemene voorwaarden gelden voor de bouw van eenvoudige zakelijke websites en voor afzonderlijk overeengekomen hosting, onderhoud en aanvullende diensten van MBK Services, een eenmanszaak gevestigd te Amsterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 89712145.

1 Definities

1.1 Opdrachtnemer: de natuurlijke persoon die de eenmanszaak MBK Services drijft en onder die handelsnaam opdrachten uitvoert.

1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en de opdracht verstrekt.

1.3 Overeenkomst: de schriftelijk overeengekomen opdracht, inclusief de geaccepteerde offerte, opdrachtbevestiging en deze voorwaarden.

1.4 Schriftelijk: per brief, e-mail of vergelijkbaar elektronisch bericht dat herleidbaar is tot de afzender. Een elektronische handtekening volstaat waar ondertekening wordt gevraagd.

1.5 Werkzaamheden: websitebouw en de in de overeenkomst uitdrukkelijk opgenomen hosting, domeinregistratie, onderhoud en aanvullende IT- of marketingdiensten.

2 Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten en overeenkomsten van opdrachtnemer met zakelijke opdrachtgevers. Zij zijn niet bestemd voor consumenten.

2.2 Afwijkingen zijn uitsluitend geldig als beide partijen deze schriftelijk overeenkomen. Algemene voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.3 Opdrachtnemer verstrekt deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst in een vorm die opdrachtgever kan opslaan en later raadplegen. Opdrachtgever aanvaardt de toepasselijkheid bij aanvaarding van de offerte of opdrachtbevestiging.

2.4 Bij strijdigheid geldt de volgende rangorde: een afzonderlijke door beide partijen ondertekende overeenkomst; de verwerkersovereenkomst uitsluitend voor de verwerking van persoonsgegevens; de opdrachtbevestiging; de geaccepteerde offerte; deze voorwaarden. Een afwijking geldt uitsluitend voor het onderwerp waarop zij betrekking heeft.

3 Offertes

3.1 Offertes zijn 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld. De offerte omschrijft de werkzaamheden, de prijs en de uitgangspunten. Niet vermelde functionaliteiten of diensten zijn niet inbegrepen.

3.2 Kennelijke fouten of vergissingen in een offerte binden opdrachtnemer niet.

4 Totstandkoming van de overeenkomst

4.1 De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de offerte of door ondertekening van de opdrachtbevestiging door beide partijen.

4.2 Mondelinge aanvullingen of toezeggingen zijn uitsluitend bindend na schriftelijke bevestiging door opdrachtnemer.

5 Uitvoering en revisies

5.1 Opdrachtnemer voert de werkzaamheden zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit, overeenkomstig de overeengekomen specificaties. Alleen schriftelijk overeengekomen functionaliteiten, pagina's en diensten behoren tot de opdracht.

5.2 Opdrachtnemer mag derden inschakelen. Onderhoud, updates, back-ups en ondersteuning na oplevering zijn alleen inbegrepen als dat schriftelijk is overeengekomen.

5.3 Termijnen zijn indicatief, tenzij schriftelijk een fatale termijn is overeengekomen. Bij vertraging stelt opdrachtgever opdrachtnemer eerst schriftelijk in gebreke met een redelijke hersteltermijn van ten minste 14 dagen, tenzij ingebrekestelling wettelijk niet nodig is.

5.4 Standaard zijn twee revisierondes inbegrepen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Een revisieronde is één gebundelde schriftelijke lijst met aanpassingen binnen de overeengekomen specificaties. Nieuwe functionaliteiten, een nieuw ontwerp of aanvullende rondes gelden als meerwerk. Herstel van gebreken geldt niet als revisieronde.

6 Wijzigingen en meerwerk

6.1 Aanvullende wensen en wijzigingen buiten de overeengekomen specificaties gelden als meerwerk.

6.2 Opdrachtnemer meldt vooraf de prijs of het toepasselijke uurtarief en, waar mogelijk, een kostenraming. Meerwerk wordt na schriftelijk akkoord van opdrachtgever uitgevoerd en gefactureerd.

6.3 Meerwerk kan de oplevertermijn verlengen. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever daarover zodra de gevolgen bekend zijn.

6.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor gebreken voor zover deze worden veroorzaakt door wijzigingen die opdrachtgever of derden in het geleverde werk aanbrengen.

7 Verplichtingen van opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig alle benodigde informatie, teksten, afbeeldingen, logo's, toegang en beslissingen. Vertraging in de aanlevering verlengt de uitvoeringstermijn met de vertraging en de redelijkerwijs benodigde tijd om het werk opnieuw in te plannen.

7.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat aangeleverde materialen rechtmatig mogen worden gebruikt en geen rechten van derden schenden. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor

aanspraken van derden die voortvloeien uit deze materialen of uit onrechtmatig gebruik van de website door opdrachtgever, tenzij de aanspraak is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer.

7.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en rechtmatigheid van de website-inhoud, de bedrijfsinformatie en het beoogde gebruik. Opdrachtnemer verstrekt geen juridisch advies over deze inhoud.

8 Oplevering en acceptatie

8.1 Het werk is opgeleverd zodra opdrachtnemer schriftelijk meldt dat het gereed is en opdrachtgever toegang heeft tot het resultaat, bijvoorbeeld via een testomgeving. Publicatie op een eigen domein is geen voorwaarde voor oplevering, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

8.2 Opdrachtgever controleert het werk binnen 10 werkdagen na oplevering en meldt concrete gebreken schriftelijk, met een voldoende duidelijke omschrijving. Zonder tijdige melding geldt het werk als geaccepteerd. Het werk geldt ook als geaccepteerd zodra opdrachtgever het zonder schriftelijk voorbehoud publiek in gebruik neemt.

8.3 Gebreken zijn afwijkingen van de overeengekomen specificaties. Opdrachtnemer herstelt tijdig gemelde gebreken kosteloos binnen een redelijke termijn. Nieuwe wensen en fouten door onjuiste aanlevering vallen onder artikel 6.

8.4 Kleine afwijkingen die normaal gebruik niet wezenlijk belemmeren, rechtvaardigen geen weigering van acceptatie. Opdrachtnemer herstelt deze voor zover zij een gebrek zijn.

8.5 De kosteloze herstelperiode bedraagt 30 kalenderdagen na oplevering. Gebreken die redelijkerwijs niet binnen deze periode konden worden ontdekt, meldt opdrachtgever binnen 14 dagen na ontdekking of nadat hij deze redelijkerwijs had behoren te ontdekken. Acceptatie sluit aanspraken wegens dergelijke verborgen gebreken niet zonder meer uit. Artikel 12 blijft van toepassing.

9 Intellectueel eigendom

9.1 De intellectuele eigendomsrechten op door opdrachtnemer ontwikkeld werk blijven bij opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Rechten op door opdrachtgever aangeleverd materiaal blijven bij de rechthebbende.

9.2 Na volledige betaling verkrijgt opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de overeengekomen website en het overeengekomen doel. Dit omvat publicatie van de website en het gebruik van een overeengekomen CMS.

9.3 Hergebruik, doorverkoop of openbaarmaking van de broncode buiten dit doel vereist voorafgaande schriftelijke toestemming. Wijziging van content via een verstrekt CMS is toegestaan. Overdracht van intellectuele eigendomsrechten of levering van ontwikkelbestanden is uitsluitend inbegrepen indien schriftelijk overeengekomen.

9.4 Opdrachtnemer mag het openbaar gemaakte werk in zijn portfolio tonen, tenzij opdrachtgever schriftelijk bezwaar maakt. Vertrouwelijke informatie wordt niet openbaar

gemaakt.

9.5 Voor onderdelen van derden, waaronder open-source software, fonts en plug-ins, gelden de betreffende licentievoorwaarden. Opdrachtnemer draagt daarop niet meer rechten over dan hij zelf heeft.

10 Hosting domeinnamen en diensten van derden

10.1 Hosting, domeinregistratie en onderhoud zijn uitsluitend inbegrepen indien schriftelijk overeengekomen. De overeenkomst vermeldt of opdrachtgever rechtstreeks met de externe leverancier contracteert of de dienst via opdrachtnemer afneemt. Toepasselijke voorwaarden van derden worden vooraf beschikbaar gesteld.

10.2 Domeinnamen worden op naam van opdrachtgever geregistreerd. Opdrachtgever is de domeinnaamhouder en verstrekt juiste registratiegegevens.

10.3 Opdrachtnemer garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid, specifieke snelheid of uptime, tenzij schriftelijk een servicelevel is overeengekomen. Onderhoud en externe storingen kunnen tot onderbrekingen leiden.

10.4 Voor zover wettelijk toegestaan is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade door storingen, onderbrekingen, beveiligingsincidenten of uitval bij externe hostingproviders, registrars, netwerken of andere diensten van derden. Dit sluit aansprakelijkheid voor een eigen toerekenbare tekortkoming niet uit; daarvoor geldt artikel 12.

10.5 Bij een overeengekomen onderhoudsabonnement is opdrachtnemer het eerste aanspreekpunt binnen de afgesproken omvang van de ondersteuning. Aanvullende ondersteuning geldt als meerwerk.

10.6 Opdrachtgever bewaart zelf back-ups van zijn website en content, tenzij schriftelijk een back-updienst is overeengekomen. Bij een back-updienst worden frequentie en bewaartermijn afzonderlijk afgesproken. Opdrachtnemer garandeert geen volledig uitsluiten van gegevensverlies; eventuele aansprakelijkheid valt onder artikel 12.

10.7 Na beëindiging werkt opdrachtnemer binnen redelijke termijn mee aan overdracht van domein, hosting en overeengekomen toegangsgegevens, mits de opeisbare facturen voor de betrokken diensten zijn voldaan en voor zover de wet opschorting toestaat. Migratie en extra overdrachtswerkzaamheden worden na voorafgaand akkoord tegen het overeengekomen tarief uitgevoerd.

11 Prijzen en betaling

11.1 Voor websitebouw geldt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen: 50% bij opdrachtbevestiging en 50% bij oplevering conform artikel 8.1. Opdrachtnemer mag de start van de werkzaamheden uitstellen totdat de aanbetaling is ontvangen.

11.2 Facturen worden digitaal verzonden en zijn binnen 14 dagen na factuurdatum betaalbaar. Hosting en andere doorlopende diensten worden gefactureerd volgens de opdrachtbevestiging.

11.3 Het uitstellen van publicatie of ingebruikname door opdrachtgever stelt de betalingsverplichting niet uit. Een klacht ontslaat opdrachtgever niet van betaling van het onbetwiste deel. Wettelijke rechten bij een wezenlijke tekortkoming blijven onverlet.

11.4 Bij overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vanaf de vervaldatum is wettelijke handelsrente verschuldigd. Buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens de wettelijke staffel, met een minimum van €40, voor zover wettelijk toegestaan.

11.5 Bij niet-tijdige betaling mag opdrachtnemer, na schriftelijke waarschuwing, werkzaamheden en diensten opschorten voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt. De betalingsverplichting voor rechtsgeldig doorlopende diensten blijft bestaan.

11.6 Prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld. Overeengekomen projectprijzen worden niet eenzijdig verhoogd. Tarieven voor nieuwe opdrachten en doorlopende diensten mogen één keer per kalenderjaar met maximaal 5% worden verhoogd, met schriftelijke aankondiging ten minste 30 dagen vooraf. Een hogere verhoging vereist schriftelijke instemming.

12 Aansprakelijkheid

12.1 Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die rechtstreeks voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming. Voor zover nakoming nog mogelijk is, ontstaat aansprakelijkheid pas nadat opdrachtgever schriftelijk een voldoende concrete ingebrekestelling heeft verzonden, een redelijke hersteltermijn van ten minste 14 dagen heeft gegeven en herstel binnen die termijn uitblijft, tenzij de wet anders bepaalt.

12.2 Voor websitebouw en andere eenmalige opdrachten is de totale schadevergoedingsaansprakelijkheid uit of in verband met de betreffende opdracht beperkt tot de vergoeding die opdrachtgever voor die opdracht daadwerkelijk aan opdrachtnemer heeft betaald, exclusief btw. Dit maximum geldt voor alle aanspraken en gebeurtenissen samen, ongeacht de juridische grondslag. Er geldt geen minimumbedrag.

12.3 Voor hosting, onderhoud en andere doorlopende diensten is de totale schadevergoedingsaansprakelijkheid per contractjaar beperkt tot de vergoeding die opdrachtgever voor de betrokken dienst daadwerkelijk heeft betaald en die betrekking heeft op de zes maanden voorafgaand aan de eerste schadeveroorzakende gebeurtenis in dat contractjaar, exclusief btw. Bij een kortere looptijd telt alleen die kortere periode. Vooruitbetaalde jaarvergoedingen worden naar rato aan deze periode toegerekend. Een contractjaar is telkens een periode van 12 maanden vanaf de start van de dienst.

12.4 Samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis. Dezelfde schade wordt niet meermaals vergoed; maxima worden niet opgeteld doordat dezelfde schade onder verschillende rechtsgronden of diensten wordt gevorderd. Voor samenhangende schade die zowel websitebouw als doorlopende diensten betreft, geldt het hoogste van de toepasselijke maxima uit artikel 12.2 en 12.3.

12.5 Uitgesloten is aansprakelijkheid voor indirecte schade en gevolgschade, waaronder omzetverlies, winstderving, gemiste besparingen, bedrijfsstilstand, reputatieschade, verlies

van gegevens en verminderde ranking of vindbaarheid. Ook uitgesloten is schade voor zover veroorzaakt door onjuiste informatie van opdrachtgever, gebruik buiten het overeengekomen doel, wijzigingen door opdrachtgever of derden, of externe storingen als bedoeld in artikel 10.4.

12.6 Opdrachtnemer garandeert geen absolute beveiliging. Voor zover een beveiligingsincident een eigen toerekenbare tekortkoming oplevert, gelden de overige beperkingen van dit artikel.

12.7 Opdrachtgever neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen en te beperken en meldt schade zo spoedig mogelijk schriftelijk. Elke aanspraak op schadevergoeding vervalt 12 maanden nadat opdrachtgever de schade en de daarvoor mogelijk aansprakelijke partij kende of redelijkerwijs had behoren te kennen, tenzij binnen die termijn een gerechtelijke procedure is gestart.

12.8 De uitsluitingen, beperkingen en vervaltermijnen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van opdrachtnemer, voor zover dwingend recht zich ertegen verzet, of voor zover toepassing naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

12.9 Alle opdrachten worden aangegaan met de natuurlijke persoon die handelt onder de naam MBK Services. Alle aansprakelijkheidsbeperkingen gelden uitdrukkelijk ook wanneer deze eigenaar persoonlijk wordt aangesproken uit of in verband met de opdracht. MBK Services is geen afzonderlijke rechtspersoon; deze bepaling creëert geen scheiding tussen zakelijk en privévermogen.

12.10 De beperkingen gelden tevens ten gunste van medewerkers en ingeschakelde derden, die daarop als derdenbeding een beroep mogen doen. Aansprakelijkheid van opdrachtgever en wettelijke aanspraken van derden of toezichthouders worden door deze voorwaarden niet zelfstandig beperkt.

13 Overmacht

13.1 Bij overmacht wordt de getroffen verplichting opgeschort. Overmacht is een niet aan opdrachtnemer toerekenbare omstandigheid die nakoming verhindert, zoals stroomuitval, externe netwerkstoringen, overheidsmaatregelen, brand of ernstige ziekte, voor zover deze omstandigheid volgens de wet niet voor zijn rekening komt. Een tekortkoming van een ingeschakelde derde is niet automatisch overmacht.

13.2 Duurt overmacht langer dan 30 dagen, dan mag ieder van partijen het getroffen deel van de overeenkomst schriftelijk ontbinden. Reeds uitgevoerde werkzaamheden die zelfstandige waarde voor opdrachtgever hebben en redelijkerwijs gemaakte, niet terug te draaien kosten worden naar rato afgerekend. Een vooruitbetaling voor niet te leveren prestaties wordt terugbetaald na verrekening van verschuldigde bedragen.

14 Vertrouwelijkheid

14.1 Partijen behandelen informatie die als vertrouwelijk is aangeduid of redelijkerwijs vertrouwelijk is, als vertrouwelijk. Zij delen deze alleen voor zover nodig voor uitvoering van de overeenkomst of om aan een wettelijke verplichting te voldoen.

14.2 Deze verplichting blijft ook na beëindiging gelden.

15 Duur opzegging en beëindiging

15.1 Een eenmalige projectopdracht eindigt na oplevering en acceptatie. Bepalingen die naar hun aard moeten blijven gelden, waaronder betaling, intellectueel eigendom, vertrouwelijkheid en aansprakelijkheid, blijven van kracht.

15.2 Doorlopende diensten zijn, tenzij een jaarabonnement is overeengekomen, maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van één kalendermaand. Een overeengekomen jaarabonnement loopt 12 maanden en wordt telkens met 12 maanden verlengd, tenzij uiterlijk één maand voor het einde schriftelijk wordt opgezegd.

15.3 Opzegging van hosting of onderhoud tast het gebruiksrecht op een volledig betaalde website niet aan. Overdracht vindt plaats volgens artikel 10.7.

15.4 Ieder van partijen kan bij een toerekenbare tekortkoming schriftelijk ontbinden na ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn van ten minste 14 dagen, tenzij de wet ingebrekestelling niet verlangt.

15.5 Bij annulering of tussentijdse opzegging van een project door opdrachtgever, anders dan wegens een tekortkoming van opdrachtnemer die ontbinding rechtvaardigt, betaalt opdrachtgever de reeds uitgevoerde werkzaamheden en redelijkerwijs gemaakte, niet terug te draaien kosten. De werkzaamheden worden berekend volgens het overeengekomen tarief of, bij een vaste projectprijs, naar rato van de voortgang. Dezelfde kosten worden niet dubbel berekend.

15.6 De aanbetaling wordt met de eindafrekening verrekend. Een overschot wordt terugbetaald; een tekort wordt gefactureerd. Annulering maakt de volledige aanbetaling niet automatisch verschuldigd.

16 Privacy en persoonsgegevens

16.1 Opdrachtgever bepaalt de doeleinden en middelen van persoonsgegevensverwerking via zijn website en is daarvoor verwerkingsverantwoordelijke, voor zover de AVG van toepassing is. Ook een eenvoudige website kan persoonsgegevens verwerken via formulieren, bezoekersstatistieken of serverlogs.

16.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de overeengekomen technische werkzaamheden en de wettelijke verplichtingen die op zijn eigen rol rusten. Hij geeft geen algemene garantie dat de volledige website of het gebruik daarvan aan alle privacywetgeving voldoet.

16.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor rechtsgeldige grondslagen, informatie aan bezoekers, privacy- en cookieverklaringen, bewaartermijnen en rechtmatig gebruik. Het opstellen van juridische teksten en inrichten van toestemmingstechniek is alleen inbegrepen indien schriftelijk overeengekomen. Het ontbreken van cookies betekent niet automatisch dat geen persoonsgegevens worden verwerkt of geen toestemming nodig is.

16.4 Voor zover opdrachtnemer namens opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, bijvoorbeeld via hosting of beheer, sluiten partijen vóór aanvang daarvan een afzonderlijke verwerkersovereenkomst. Afspraken over beveiliging, subverwerkers, datalekken en doorgifte worden daarin vastgelegd. Deze voorwaarden vervangen die overeenkomst niet en beperken geen dwingendrechtelijke AVG-verplichtingen.

17 Aanvullende diensten en resultaten

17.1 Aanvullende diensten, zoals marketing, AI of automatisering, vallen alleen onder de opdracht als zij schriftelijk zijn overeengekomen. Opdrachtnemer garandeert geen bezoekersaantallen, conversies, zoekmachinerankings, omzet of rendement.

17.2 Bij AI-ondersteunde inhoud of adviezen controleert opdrachtgever de feitelijke juistheid en geschiktheid vóór gebruik. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de overeengekomen werkzaamheden. Eventuele aansprakelijkheid valt onder artikel 12.

17.3 Werking van externe platforms en koppelingen kan veranderen. Aanpassingen na oplevering zijn alleen inbegrepen indien schriftelijk overeengekomen; anders gelden zij als meerwerk.

18 Slotbepalingen

18.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de wettelijk bevoegde rechter. Voor zover een rechtsgeldige forumkeuze mogelijk is, kiezen partijen voor de bevoegde rechter in het arrondissement Amsterdam.

18.2 Als een bepaling ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen zoeken een geldige vervangende bepaling die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert, voor zover wettelijk toegestaan.

18.3 Nieuwe versies gelden voor nieuwe opdrachten. Voor bestaande doorlopende diensten kondigt opdrachtnemer wijzigingen minimaal 30 dagen vooraf schriftelijk aan. Bij een wezenlijk nadelige wijziging mag opdrachtgever de betrokken dienst schriftelijk beëindigen tegen de ingangsdatum, zonder vergoeding voor de resterende looptijd. Wijziging van een lopende projectopdracht vereist schriftelijke instemming van beide partijen.