

**Aanvullende Algemene Voorwaarden  
september 2014**

<b>1. Algemene bepalingen.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Werkzaamheden naar wens van cliënt .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Betalingen.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Abonnementen &amp; tariefwijzigingen .....</b>	<b>5</b>
<b>5. StrawberryCMS .....</b>	<b>6</b>
<b>6. Updates StrawberryCMS .....</b>	<b>7</b>
<b>7. Online bij Storing .....</b>	<b>9</b>
<b>8. Webserver ingericht voor cliënt.....</b>	<b>11</b>
<b>9. Email.....</b>	<b>12</b>
<b>10. Verhuizen van uw domein .....</b>	<b>13</b>

## 1. Algemene bepalingen

- 1.1. U kunt de meest recente versie van deze voorwaarden downloaden op <http://www.hilcodesign.nl/algemene-voorwaarden>
- 1.2. Bij verandering van de Algemene Voorwaarden gehanteerd door leverancier zal dit altijd tijdig gepubliceerd worden op de website van leverancier.
- 1.3. Deze voorwaarden vullen de ICT-Office voorwaarden aan die leverancier hanteert. Alle voorwaarden zoals bepaald in deze Aanvullende Voorwaarden gaan bij enige tegenstrijdigheid voor op de meer algemene ICT-Office voorwaarden.
- 1.4. Op deze overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

## **2. Werkzaamheden naar wens van cliënt**

- 2.1. Werkzaamheden worden altijd van tevoren afgestemd met cliënt.
- 2.2. Het is de verantwoordelijkheid van de cliënt om een degelijke werkomschrijving voor te leggen, dan wel te toetsen op correcte overbrenging op leverancier.
- 2.3. Bij eventuele misvatting van de werkomschrijving ligt de verantwoordelijkheid bij cliënt, Cliënt vrijwaart leverancier van enige verantwoordelijkheid bij eventuele schade voortvloeiend uit de werkomschrijving omschreven door cliënt.
- 2.4. Tenzij anders overeengekomen geldt het op dat moment aangehouden uurtarief door leverancier.
- 2.5. Voor werkzaamheden wordt altijd een starttarief van 25 euro in rekening gebracht, ongeacht de grootte van de werkzaamheden. Hiermee worden de zogenaamde opstartkosten gedekt, het op de juiste plek terecht komen voordat de daadwerkelijke aanpassing of aanvulling gedaan kan worden.
- 2.6. Na oplevering van werkzaamheden is cliënt verantwoordelijk voor het controleren van de juistheid van de verrichte werkzaamheden. Client heeft recht binnen twee weken aan te geven dat opgeleverde werkzaamheden niet naar wens zijn in samengaan met de exacte specificatie van de onjuistheden. Na twee weken verloopt dit recht en zullen eventuele gewenste aanpassingen als een nieuwe opdracht gehanteerd worden.

### 3. Betalingen

- 3.1. Facturen hebben een betalingstermijn van 14 dagen
- 3.2. Voor automatische verwerking van betalingen moedigt leverancier cliënt aan altijd te betalen middels het automatische systeem van iDeal of via Automatische Incasso i.v.m. punt 5 en 6.
- 3.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen met leverancier worden abonnementskosten via automatische incasso geïnd bij cliënt.
- 3.4. Cliënt dient gemotiveerd en schriftelijk aan te geven waarom automatische incasso ongewenst is alvorens leverancier instemt met andere betaalwijze.
- 3.5. Wanneer abonnementsgelden niet via automatische incasso geïnd worden dan moedigt leverancier cliënt aan te betalen via het automatische systeem van bijvoorbeeld iDeal i.v.m. punt 6 en 7.
- 3.6. Bij betalingen die langer dan 25 dagen uitblijven zal bij gebruik van het administratiepaneel StrawberryCMS automatisch een bericht verzonden worden naar cliënt met de mededeling dat het systeem automatisch op suspent gaat wanneer betaling uit blijft.
- 3.7. Wanneer betalingen langer dan 30 dagen uitblijven zal het administratiepaneel automatisch op suspent gaan.
- 3.8. Client heeft ten alle tijden zelf in de hand of de functionaliteit van StrawberryCMS beschikbaar is zoals overeengekomen. Betalingen via automatische incasso, dan wel betalingen via bv. iDeal zijn twee betalingsmiddelen die per direct gereflecteerd worden binnen StrawberryCMS (het administratiepaneel).
- 3.9. Handmatige overboekingen wordt door leverancier ontmoedigd.
- 3.10. Bij handmatige overboekingen is cliënt afhankelijk van de handmatige afhandeling van de betaling door leverancier. Dit kan onbepaalde tijd in beslag nemen en kan resulteren in onterechte waarschuwingen zoals genoemd bij punt 5. Leverancier is niet aansprakelijk voor eventuele schade voortvloeiend uit betalingen die op een niet-automatische manier gedaan zijn door cliënt. Zie punt 8.

## 4. Abonnementen & tariefwijzigingen

- 4.1. Tenzij anders overeengekomen wordt er een opzegtermijn van drie maanden gehanteerd bij abonnementen.
- 4.2. Bij opzegging gaat de “verhuistijd” in. Deze is even lang als de overeengekomen opzegtermijn. In deze periode wordt cliënt geacht de benodigde activiteiten uit te voeren om de gegevens binnen StrawberryCMS om te zetten naar een nieuwe omgeving dan wel het opslaan voor later gebruik. Activiteiten zoals het opslaan van de teksten, exporteren van facturen, profielgegevens, mailinglijsten etc. vallen binnen deze werkzaamheden.
- 4.3. Na verloop van de verhuistijd worden diensten geleverd door leverancier per direct stop gezet. Client is zelf verantwoordelijk voor het tijdig overzetten van de benodigde gegevens.
- 4.4. Informatie wat betreft het verhuizen van domein van cliënt is te vinden onder de titel “Verhuizen van uw domein” elders in dit document.
- 4.5. Tariefwijzigingen bij leverancier worden ruim van tevoren aangekondigd met de startdatum van wanneer de nieuwe tarieven in gang worden gezet.
- 4.6. Tijdens de periode in aanloop naar de startdatum van de tariefwijziging kan cliënt aangeven geen gebruik meer te willen maken van de diensten en producten van leverancier.
- 4.7. Bij opzegging in verband met een tariefwijziging gaat de reguliere verhuistijd in zoals aangegeven bij punt 2.

## 5. StrawberryCMS

- 5.1. Op het systeem StrawberryCMS rust copyright.
- 5.2. Alle broncode, visuele aspecten, interactieontwerp, koppelingen, denkwijze van en in het systeem, zowel in de voorkant (*frontend*), achterkant (admin) en de setup (technische instellingen) en delen hiervan, is en blijft eigendom van Leverancier.
- 5.3. Alle bestanden, afbeeldingen of welke *assets* dan ook die niet direct verbonden zijn aan StrawberryCMS, zoals alle bestanden in de /client\_files map (locatie waar bestanden van cliënt bewaard worden) en de speciaal voor de website gebruikte bestanden voor het visueel presenteren van de website (template + css + images map) zijn eigendom van de respectievelijke eigenaar, dan wel cliënt.
- 5.4. Het systeem heeft bedrijfsgeheimen in zich en men wordt geacht deze ook als zodanig te benaderen. Dus het delen van, of inzage geven aan derden in de bij punt 1 genoemde zaken is niet toegestaan.
- 5.5. Het is niet toegestaan zelf (of anderen) het systeem (zoals genoemd bij punt 1) te (laten) reverse-engineeren, te kopiëren, na te maken, uit te breiden met de huidige code als basis, uit te breiden op welke manier dan ook, of de broncode te gebruiken of te delen met anderen voor welk doel dan ook.
- 5.6. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen met leverancier is het niet toegestaan StrawberryCMS ergens anders onder te brengen dan de huidige locatie. Het bijvoorbeeld kopiëren van de software naar een andere hostingpartij is niet toegestaan.
- 5.7. Gebruikersaccounts zijn strikt persoonsgebonden. Het uitlenen van gebruikersaccounts is niet toegestaan.
- 5.8. Logischerwijs is het gebruik maken van gebruikersaccounts anders dan die van de persoon zelf niet toegestaan.
- 5.9. Bij het niet naleven van deze voorwaarden overtreed u ons auteursrecht, wij zullen altijd actief ons auteursrecht beschermen.

## 6. Updates StrawberryCMS

Bij een schriftelijke overeenkomst tussen leverancier en cliënt voor een updateabonnement worden de volgende voorwaarden gehanteerd:

- 6.1. Onder updates wordt verstaan: verbeterde, aangepaste, aangevulde of ander soort veranderingen in de programmatuur van StrawberryCMS.
- 6.2. Updates worden via het update systeem van leverancier elke 6 dagen automatisch doorgevoerd bij de installatie van cliënt.
- 6.3. Updates kunnen handmatig op een ander moment door leverancier doorgevoerd worden bij de installatie van cliënt zonder vooraankondiging. Leverancier bepaalt dit moment naar eigen beoordeling.
- 6.4. Leverancier bepaalt te alle tijde de inhoud van de gehele updates, waaronder, maar niet alleen, aanpassingen / aanvullingen in de programmatuur, database, grafische aspecten, interface en functionaliteit van de software.
- 6.5. Mocht cliënt wensen hebben omtrent aanpassingen in StrawberryCMS dan zal hiervoor een separate overeenkomst afgesloten dienen te worden waarin wensen, mogelijkheden en technische uitvoering afgestemd worden.
- 6.6. Leverancier streeft er naar StrawberryCMS aan te vullen met behoud van huidige functionaliteit. Leverancier hanteert hiervoor een interne *roadmap* voor de ontwikkeling van StrawberryCMS. Cliënt gaat akkoord met aanpassingen, aanvullingen of welke vorm van verandering dan ook bij afsluiting van een updateabonnement.
- 6.7. De interne *roadmap* voor de ontwikkeling van StrawberryCMS zal niet vrijgegeven worden door leverancier.
- 6.8. Leverancier streeft er bij updates naar om huidige functionaliteit te verbeteren en aan te vullen. Bij aanpassingen die huidige werkwijze van de software teniet doen/ compleet omgooien zal leverancier cliënt tijdig informeren over verandering van desbetreffende functionaliteit.
- 6.9. Updates zijn bedoeld om de volgende situaties op te vangen:
  - 6.9.1. Het veranderen van de software op de server waar StrawberryCMS op draait. Bijvoorbeeld, maar niet alleen, de PHP versie, de database versie, Apache, het Operating System, geïnstalleerde plugins in deze software en elke software die van invloed kan zijn op het succesvol functioneren van StrawberryCMS.
  - 6.9.2. Het ontstaan of constateren van *bugs*, fouten en onvolkomenheden in StrawberryCMS.
  - 6.9.3. Verandering in de wetgeving waarbij ‘eenvoudige’ aanpassingen of aanvullingen volstaan om weer te voldoen aan die wetgeving. ‘Eenvoudig’ is altijd naar beoordeling van leverancier en wordt naar redelijkheid en billijkheid beoordeeld. Leverancier is altijd gerechtigd een aparte overeenkomst af te

sluiten voor aanpassingen in de software naar aanleiding van veranderde wetgeving.

- 6.9.4. Het garanderen van een redelijke snelheid waarin de pagina's van zowel de *frontend* (website) en *backed* (administratiepaneel) geladen worden. Leverancier kan aanpassingen doorvoeren voor ontstane situaties bij bijvoorbeeld het opschalen van de website in dataverkeer en *performance needs*. Benodigde aanpassingen worden altijd naar redelijkheid en billijkheid door leverancier beoordeeld.
- 6.9.5. Het dichten van beveiligingslekken in de software ontstaan tijdens de opbouw van StrawberryCMS. Deze beveiligingslekken zijn altijd het gevolg van onvoorziene situaties. Leverancier tracht te alle tijde het ontstaan van deze situaties te voorkomen. Dit gaat volgens het *best effort* principe.
- 6.10. Client vrijwaart leverancier van elke beschuldiging bij verlies of blootstellen van gegevens naar aanleiding van een zogenaamd beveiligingslek. Het vrijkomen van zulke gegevens kan alleen wanneer een derde partij bewust misbruik maakt van technische (on)mogelijkheden in bijvoorbeeld StrawberryCMS, maar ook in alle software die StrawberryCMS ondersteunen, bijvoorbeeld PHP, Apache, MySQL, Linux etc., deze handeling is wettelijk strafbaar gesteld en elke claim zal dan ook met klem door leverancier afgewezen worden.
- 6.11. Cliënt kan, eenmaal ingelogd, in het administratiepaneel van StrawberryCMS zien welke updates wanneer doorgevoerd zijn. Deze *changelog* wordt door leverancier beschikbaar gesteld en zal met elke update bijgewerkt worden, de inhoud naar beoordeling van de leverancier.



## 7. Online bij Storing

- 7.1. Deze voorwaarden zijn alleen van toepassing bij schriftelijke overeenkomst tussen cliënt en leverancier omtrent de dienst 'Online bij Storing'.
- 7.2. De voorwaarden omtrent 'Online bij Storing' zijn o.a. een aanvulling op 'module 6 Webhosting' van de ICT-Office voorwaarden die leverancier hanteert. De voorwaarden omtrent overmacht liggen ten grondslag aan deze voorwaarden.
- 7.3. Leverancier tracht onvoorziene problemen (bv. stroomstoring, brand, waterschade, of DDOS aanval op netwerk) bij het bereiken van de primaire webserver van cliënt op te vangen met de dienst 'Online bij Storing'. Daarbij is leverancier afhankelijk van de technische mogelijkheden omtrent het elders bereikbaar maken van de installatie van cliënt.
- 7.4. Deze dienst is van toepassing op situaties waarbij de bron van de storing daadwerkelijk omzeilt kan worden met de technische structuur gehanteerd door leverancier. Situaties waarbij cliënt of leverancier het directe doelwit is van bijvoorbeeld een DDOS aanval, terreur of welke vorm van doelbewuste storing dan ook, dan vrijwaart cliënt leverancier van zijn verantwoordelijkheid omtrent 'Online bij Storing', daar het in gebruik nemen van 'Online bij Storing' niet functioneel zal zijn wanneer de bron van het probleem niet omzeilt kan worden.
- 7.5. De aard van de storing wordt eerst door leverancier vastgesteld alvorens het activeren van de dienst 'Online bij Storing'.
- 7.6. De dienst omvat het continue opslaan van een recente versie van de bestanden en database in de StrawberryCMS installatie van de cliënt in een secundair datacenter. Op deze manier tracht leverancier een betrouwbaar opvangmechanisme te creëren waarbij geschakeld kan worden naar een andere fysieke locatie.
- 7.7. Op het moment van storing, waarbij de fysieke primaire server onbereikbaar is en leverancier oordeelt dat het in gebruik nemen van de secundaire server de storing omzeilt, zal leverancier 'Online bij Storing' activeren. Dit omvat het verifiëren van de aanwezige data op secundaire server en het verwijzen van de domeinnaam van cliënt naar de secundaire server.
- 7.8. Bij het verwijzen naar fysieke secundaire server om 'Online bij Storing' te activeren is leverancier afhankelijk van het correct functioneren van de DNS omgeving op het internet.
- 7.9. Leverancier hanteert ten minste twee DNS servers ondergebracht in twee datacenters. Eén van deze server dient ten minste operationeel te zijn voor het correct functioneren van deze dienst. Deze worden met de grootst mogelijke zorg beheerd door leverancier.
- 7.10. Client gaat bij het afnemen van de dienst 'Online bij Storing' akkoord met het technische risico die de opzet van het Internet in zijn algemeenheid met zich meedraagt en met name met het correct functioneren van bovengenoemde DNS servers en de servers in het secundaire datacenter. De dienst 'Online bij Storing' tracht storingen in het primaire datacenter op te vangen.

7.11. Bij het niet functioneren van de dienst 'Online bij Storing' op het moment dat dit gewenst is zal leverancier altijd tijdig tekst en uitleg geven omtrent de reden hiervan.

## 8. Webserver ingericht voor cliënt

- 8.1. De voorwaarden omtrent 'Webserver ingericht voor cliënt' zijn o.a. een aanvulling op 'module 6 Webhosting' van de ICT-Office voorwaarden die leverancier hanteert.
- 8.2. Een door leverancier geleverde webserver heeft als doel een zo groot mogelijke bereikbaarheid en betrouwbaarheid van de website alsmede het administratiepaneel (diensten geleverd door leverancier) van cliënt te garanderen. Alle voorwaarden omtrent 'Webserver ingericht voor cliënt' zijn op dit doel afgestemd.
- 8.3. Webservers geleverd door leverancier zijn dusdanig ingericht om maximale compatibiliteit te bewerkstelligen met StrawberryCMS.
- 8.4. Webservers geleverd door leverancier zullen strikt ter beschikking staan van cliënt. Er worden nooit meerdere cliënten onder gebracht op één webserver wanneer deze specifiek ingericht is voor cliënt.
- 8.5. Webserver ingericht voor cliënt, geleverd door leverancier zal strikt StrawberryCMS als software hanteren. Cliënt staat niet vrij andere software te uploaden via (S)FTP of elke andere vorm van bestandsoverdracht met als doel server te gebruiken voor het hosten van diensten anders dan StrawberryCMS.
- 8.6. Scripts / programmatuur anders dan door leverancier bepaald zijn niet toegestaan.
- 8.7. Onderhoud van de webserver wordt strikt door leverancier of door leverancier ingeschakelde partijen uitgevoerd.
- 8.8. Leverancier verzorgt het onderhoud van de software ondersteunend bij het leveren van de overeengekomen diensten. Dit omvat, maar is niet gelimiteerd tot PHP, MySQL, Apache, FTP, Mail etc.
- 8.9. Bij afname van een door leverancier ter beschikking gestelde webserver zal het beheer van deze server volledig door leverancier of door leverancier ingeschakelde partijen verzorgd worden.
- 8.10. Cliënt of derde externe partijen ingeschakeld door cliënt worden niet toegelaten tot beheers functionaliteit op webservers geleverd door leverancier.

## 9. Email

- 9.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen met leverancier is cliënt te alle tijde zelf verantwoordelijk voor het opslaan en het verzorgen van een degelijke backupstructuur van email afgehandeld op/via het domein van cliënt. Ongeacht welke technische wijze van ophalen gehanteerd wordt (bv. POP3 of IMAP).
- 9.2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen met leverancier zal cliënt zelf zorg dragen voor het juist configureren van de *email client* (bv. Outlook, Thunderbird, Apple Mail etc.), waarmee de mail opgehaald wordt.
- 9.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen met leverancier zullen spam berichten niet standaard gefilterd worden voor cliënt.
- 9.4. Cliënt wordt geacht zorg te dragen voor de gebruikersnaam en wachtwoord van de eigen email account(s), wetende dat blootstellen van deze gegevens kan resulteren in misbruik door derden van de diensten geleverd door leverancier.

## 10. Verhuizen van uw domein

Onderstaande voorwaarden zijn van toepassing wanneer cliënt diensten bij leverancier heeft opgezegd en/of de domeinnaam wenst te verhuizen naar een andere provider.

- 10.1. Zodra de verhuizing aangevraagd wordt is cliënt zelf verantwoordelijk voor alle domeininstellingen, dit is inclusief alle DNS records, email accounts, de spamfilter en de nieuwe omgeving (server) waar de website gehost wordt. Al deze aspecten zijn technisch buiten bereik van leverancier zodra de verhuizing gestart is.
- 10.2. We adviseren cliënt om eerst de nieuwe omgeving op orde te brengen, inclusief alle vereiste email accounts voordat cliënt de verhuizing aanvragen.
- 10.3. Als er geen email accounts zijn aangemaakt in de nieuwe omgeving of de mail wordt niet op andere wijze correct afgehandeld zodra de verhuizing is gestart dan zal er geen mail ontvangen kunnen worden. Verzenders krijgen geen feedback dat berichten niet aankomen, de mail verdwijnt simpelweg.
- 10.4. We adviseren om de website klaar te hebben staan in de nieuwe omgeving alvorens de verhuizing te starten. Als dit niet het geval is dan zien bezoekers niets of een standaardbericht van de nieuwe server zodra ze de site proberen te bezoeken.
- 10.5. De backups van cliënt die in bezit zijn bij leverancier zullen automatisch na een maand vanaf de verhuizing verwijderd worden, er worden logischerwijs geen nieuwe backups gemaakt na de verhuizing.
- 10.6. Leverancier kan en zal geen ondersteuning bieden met bovenstaande aspecten aangezien cliënt het domein van leverancier weg verhuist. Cliënt, en in de tweede plaats de eventuele partij waar cliënt mee samenwerkt, is verantwoordelijk voor een soepele verhuizing. Zodra de verhuizing van het domein is gestart wordt alle verantwoordelijkheid die bij leverancier lag automatisch van leverancier naar cliënt verlegd.
- 10.7. Zodra de verhuizing is gestart heeft cliënt bovenstaande punten overwogen en gaat cliënt automatisch akkoord met punt 6