

Algemene voorwaarden MS Business Support

Opgemaakt 2020, te Spijkenisse.

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

1. MS Business Support: MS Business Support (74958992) .
2. Opdrachtgever: de wederpartij van MS Business Support.
3. Overeenkomst: de overeenkomst tussen opdrachtgever en MS Business Support .

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en alle door MS Business Support gesloten overeenkomsten en verrichtte diensten en alle overige door MS Business Support verrichtte handelingen.
2. Door ondertekening van een overeenkomst met MS Business Support verklaart de opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van deze algemene voorwaarden van MS Business Support en dat hij met deze voorwaarden akkoord gaat.
3. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
4. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen MS Business Support en opdrachtgever in overleg treden ten einde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3. Aanbiedingen en offertes

1. De door MS Business Support gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven.
2. MS Business Support is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever schriftelijk en ondertekend binnen 30 dagen, aan MS Business Support wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.
3. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten overeenkomst tussen de opdrachtgever en MS Business Support zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen doormiddel van een aanvullende of gewijzigde overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht MS Business Support niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4. Prijzen, facturatie en betalingen

1. Tariefswijziging kan plaats vinden bij wijziging van de inhoud van de opdracht, bij verlenging van de opdracht of bij wijzigingen in voor MS Business Support van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
2. Een maand na facturatie (nazorgfase) wordt de website als volledig beschouwd en worden verdere veranderingen aan de website niet meer kosteloos uitgevoerd. Zie onderhoudscontracten.
3. Betaling van het factuurbedrag dient maximaal 14 dagen (2 weken) na factuurdatum te geschieden, op de door MS Business Support aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
4. Alle kosten, vallende op de betaling, waaronder wissel- en bankkosten, zijn voor rekening van opdrachtgever.
5. De ondertekenaar van een offerte is solidair aansprakelijk met de opdrachtgever, natuurlijke of rechtspersoon in naam van en voor rekening van wie hij handelt, in geval van machtsmisbruik, evenals in geval een volledige identificatie van deze opdrachtgever ontbreekt. De overeenkomst tussen de partijen wordt als gesloten beschouwd vanaf het ogenblik dat de opdrachtgever de offerte ondertekend heeft.
6. Tenzij anders overeen gekomen: Facturering van onderhoudskosten, hosting, SSL-certificaten en domeinnamen gebeuren per jaar vooraf. Jaarlijks ontvangt de opdrachtgever op een factuur betreffende de kosten van het aankomende jaar. Betaling dient volgens punt 3 uitgevoerd te worden. Alle overige bedragen worden gefactureerd bij oplevering.
7. Indien opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, worden aanmaningskosten in rekening gebracht. Deze aanmaningskosten bedragen € 30. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven aan een incassobureau, in welk geval opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten.
8. Tenzij anders overeen gekomen: aanbetaling van 30% op de totale kosten na het goedkeuren van de offerte. De website komt op een tijdelijke plaats op het internet te staan, waar de vorderingen bekeken kunnen worden. Na het gereedkomen van de website wordt het restant bedrag gefactureerd. Na ontvangst van het bedrag wordt de website op de definitieve locatie op het internet geplaatst.
9. Alle geoffreerde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij nadrukkelijk anders vermeld staat.

Artikel 5. Onderhoudscontracten

1. Deze voorwaarden gelden voor een éénjarig onderhoudscontract voor een bestaande website.
2. Met onderhoud van de website wordt bedoeld:
 - Het verzamelen, ordenen en verwerken van verkregen data van de opdrachtgever op bestaande pagina's van de website.

- Het verzamelen, ordenen en verwerken van verkregen data van derden zoals de krant, tijdschriften, internet en andere media op bestaande pagina's van de website indien toepasselijk.
 - Het toevoegen van nieuwe teksten op bestaande pagina's. Wijzigingen aan de teksten worden éénmalig uitgevoerd mits binnen 1 week aangeleverd, gerekend vanaf de eerste presentatie. In alle andere gevallen worden de kosten op uur basis aan de opdrachtgever doorberekend.
 - Onderhoud van contacten met het hostingbedrijf indien toepasselijk.
3. Overgebleven uren gaan mee naar de volgende maand. Overgebleven uren gaan niet mee naar het volgende jaar. Geen restitutie van de overgebleven uren is mogelijk. Elk aanvullend uur wordt berekend volgens het uurtarief.
 4. Kosten van een onderhoudscontract gelden voor één jaar en moeten vooraf, binnen 14 dagen (2 weken) na ondertekening van het contract worden voldaan.
 5. De opzegtermijn voor een onderhoudscontract is 30 dagen voor het einde van de contractdatum.

Artikel 6. Verplichtingen van de opdrachtgever

1. De opdrachtgever draagt zorg voor de tijdige aanlevering van het materiaal.
2. MS Business Support mag de website van opdrachtgever gebruiken voor promotie en/of publiciteit. De gebruikelijke vorm hiervoor is een kleine link in de footer van de website met de tekst: 'Website gemaakt door MS Business Support'. Daarnaast heeft MS Business Support het recht om een portfolio afbeelding op <https://ms-bsupport.nl> te plaatsen met daaronder een korte reactie van de opdrachtgever, tenzij anders afgesproken.

Artikel 7. Uitvoering van de overeenkomst

1. MS Business Support zal zich naar beste kunnen inspannen de dienstverlening met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken. Webdesign is een creatief proces waarbij de uiteindelijk opgeleverde vorm en functies met de best mogelijk inspanning door MS Business Support zullen worden nagestreefd.
2. Indien de overeenkomst tot uitvoering is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon zal MS Business Support steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan MS Business Support aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan MS Business Support worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan MS Business Support zijn verstrekt, heeft MS Business Support het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. MS Business Support is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat gebruiker is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor MS Business Support kenbaar behoorde te zijn.

5. MS Business Support zal de website opleveren binnen de in de offerte aangegeven termijn, tenzij tijdens de uitvoering anders overeengekomen. De opdrachtgever verplicht zich door ondertekening van de offerte zijn/haar medewerking hieraan te verlenen en moet op tijd de benodigde data aanleveren. Indien opdrachtgever dit nalaat zal het totaalbedrag na het verstrijken van de oplevertermijn geheel worden gefactureerd.
6. Indien door MS Business Support of door MS Business Support ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door de medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten. Opdrachtgever vrijwaart MS Business Support voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

Artikel 8. Webhostingcontracten

1. Deze voorwaarden gelden voor een éénjarig zakelijk webhostingcontract voor een website.
2. MS Business Support zal zich als een goed dienstverlener inspannen om zorg te dragen voor:
 - Het up-to-date houden van de mogelijk aanwezige Wordpress installatie(s)
 - Het maken van een automatische wekelijkse back-up van de website bestanden en database(s). Deze back-ups worden automatisch minimaal 30 dagen bewaard. MS Business Support kan niet aansprakelijk worden gesteld in het geval dat de back-up (door welke reden dan ook) corrupt raken en daardoor niet meer te herstellen zijn.
 - Een correcte domeinregistratie en verlenging hiervan.
 - Het verlenen van aansluiting op het systeem voor de in de overeenkomst bepaalde diensten.
 - Het tot stand brengen en in stand houden van de verbindingen die via het systeem met het internet gemaakt kunnen worden.
 - Een passende beveiliging van (persoons)gegevens die opgeslagen worden.
 - MS Business Support geeft geen garantie op onbelemmerde toegang tot het systeem en garandeert niet dat er te allen tijde gebruik gemaakt kan worden van de diensten en/of derden producten.
3. MS Business Support is gerechtigd zonder voorafgaande bekendmaking het systeem (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of het gebruik ervan te beperken voor zover dit noodzakelijk is voor het redelijkerwijs benodigde onderhoud of voor de noodzakelijk door MS Business Support te verrichten aanpassingen, zonder dat hierdoor een recht op schadevergoeding van de opdrachtgever jegens MS Business Support ontstaat.
4. MS Business Support verzorgt in opdracht van de opdrachtgever tegen betaling van een vergoeding de registratie van domeinnamen bij de instelling(en) welke belast is met de uitgifte van domeinnamen. Domeinnamen worden geregistreerd onder de naam van MS Business Support. Dit om de contactgegevens van de opdrachtgever te beschermen tegen publicatie in de WHOIS dienstverlening. MS Business Support treedt alleen op als

- tussenpersoon en accepteert deze geen aansprakelijkheid, de opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de domeinnaam.
5. MS Business Support kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor verlies geleden tijdens het verhuizen/instellen van de domeinnaam.
 6. In het geval de opdrachtgever onjuiste domeinnamen bestelt (spelfouten, naamfouten of iets dergelijks) wordt het registratietarief niet terugbetaald. MS Business Support zal echter trachten de domeinnaam te corrigeren zolang de registratie nog niet heeft plaatsgevonden.
 7. MS Business Support is niet aansprakelijk voor het verliezen door de opdrachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam of voor het feit dat de domeinnaam tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen.
 8. MS Business Support heeft het recht de domeinnaam en/of webhosting ontoegankelijk of onbruikbaar te maken, dan wel op haar eigen naam te (doen) plaatsen wanneer de opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de overeenkomst (en de daar bijhorende betalingen).
 9. Indien de webruimte van de opdrachtgever besmet is met een virus en/of gehackt is heeft MS Business Support het recht om de website verwijderen. Ter betaling van een vergoeding kan MS Business Support ingezet worden om dit probleem op te lossen, maar is hiertoe niet verplicht.
 10. MS Business Support is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat een van de servers op een e-mail blacklist komt te staan waardoor e-mail verkeer mogelijk niet meer succesvol kan worden verzonden. MS Business Support tracht er echter naar om binnen redelijk termijn deze server van de desbetreffende e-mail blacklist af te halen.
 11. Al het e-mailverkeer dat door een van de servers van MS Business Support verloopt wordt automatisch en handmatig gescand op SPAM en virussen, mocht een bericht gemankeerd worden als SPAM of een virus bevatten dan heeft MS Business Support het recht om dit bericht niet te bezorgen zonder de opdrachtgever hier over in te lichten.
 12. Indien MS Business Support ervoor kiest een specifieke webhosting dienst te beëindigen, kan MS Business Support het contract met een opzegtermijn van 30 dagen opzeggen. In dergelijke gevallen wordt het niet gebruikte deel van vooruitbetaalde bedragen vanzelfsprekend gerestitueerd. De opdrachtgever heeft dan het recht om de website bestanden en bijhorende databases op te vragen bij MS Business Support. MS Business Support is in dat geval alleen verantwoordelijk voor het aanleveren van deze bestanden en niet voor het overzetten en configureren van de website en bijhorende zaken op een andere server bij een derde partij
 13. Kosten van een webhosting contract gelden voor één jaar en moeten vooraf, binnen 14 dagen (2 weken) na ondertekening van het contract worden voldaan.
 14. De opzegtermijn van een webhosting contract is 30 dagen voor het einde van de contractdatum.

Artikel 9. Wijzigingen en meerwerk

1. Indien MS Business Support op verzoek of met voorafgaande instemming van opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang de overeengekomen diensten en producten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door opdrachtgever aan MS Business Support worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van MS

Business Support. MS Business Support is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daar voor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

2. Voor zover voor de diensten en producten een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal MS Business Support opdrachtgever tevoren schriftelijk of telefonisch informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.
3. Na het goedkeuren van de offerte en het goedkeuren van de eerste opzet van de website is het niet mogelijk om kosteloos veranderingen aan het design te laten uitvoeren.
4. Tariefswijziging kan plaats vinden bij wijziging van de inhoud van de opdracht, bij verlenging van de opdracht of bij wijzigingen in voor MS Business Support van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

Artikel 10. Levering en levertijd

1. De in de getekende overeenkomst genoemde opleverdatum zal worden aangehouden met eventuele aanpassing van die datum bij overeengekomen meerwerk en/of het te laat aanleveren van data door de opdrachtgever.
2. Overschrijding van de levertijd geldt nimmer als wanprestatie en laat de verplichting aan cliënt om de website af te nemen onverlet. In geen geval is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te annuleren, de ontvangst van de website of de betaling daarvan te weigeren, of op schadevergoeding aanspraak te maken.

Artikel 11. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. MS Business Support en personen werkzaam in de opdracht ter uitvoering van de overeenkomst, ons personeel daaronder begrepen, kunnen op geen enkele wijze door de opdrachtgever aansprakelijk worden gesteld voor de schade van welke aard dan ook, bedrijfsschade en andere gevolgschade door wie dan ook geleden, voortvloeiende uit, of in verband staande met door ons geleverde of ter beschikking gestelde producten of diensten, tenzij een dergelijke schade te wijten is aan opzet of grove schuld.
2. De aansprakelijkheid van MS Business Support zal te allen tijde beperkt blijven tot het aan opdrachtgever in rekening gebrachte of nog in rekening te brengen.

Artikel 12. Overmacht

1. In geval van overmacht is MS Business Support gerechtigd de overeenkomst als ontbonden te beschouwen, zulks zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat zij deswege tot schadeloosstelling verplicht zullen zijn.
2. Onder overmacht om aan onze verplichtingen te voldoen geldt elke vreemde oorzaak, welke niet aan ons kan worden toegerekend en die de nakoming van de overeenkomst belet, of in zo ernstige mate belemmert of bezwaarlijk maakt, dat die nakoming in redelijkheid niet van ons kan worden gevergd.
3. MS Business Support is niet aansprakelijk voor de gevolgen van gebeurtenissen bij een hostingprovider, domeinnaamregistrant of andere derden waarop MS Business Support geen invloed kan uitoefenen.

Artikel 13. Diverse bepalingen

1. Mocht enige bepaling van deze voorwaarden naar het oordeel van de bevoegde rechter niet van toepassing zijn of in strijd met de openbare orde of wet zijn, dan zal slechts de betreffende bepaling als niet geschreven worden beschouwd en zullen partijen deze vervangen door één of meer bepalingen welke zo nauw mogelijk aansluiten bij de strijdige bepaling(en) en zullen overigens deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven.
2. Op al onze aanbiedingen en met ons gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.
3. MS Business Support kan op ieder gewenst moment zonder voorafgaande kennisgeving en opgaaf van redenen de algemene voorwaarden wijzigen en aanvullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 14 dagen (2 weken) na bekendmaking van de wijzigingen op de webpagina: 'www.ms-bsupport.nl/algemene-voorwaarden'. Indien de opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wil accepteren, kan hij de overeenkomst ontbinden. Dit ontslaat de opdrachtgever echter niet van zijn verplichtingen tot betalen voor de reeds geleverde diensten.
4. MS Business Support heeft het recht om geleverde producten en diensten tijdelijk buiten gebruik te stellen indien onderhoudswerkzaamheden noodzakelijk zijn.
- 5.

Artikel 14. Duur en beëindiging

1. Contracten met betrekking tot domeinnaamregistratie en hosting kennen een opzegtermijn van 1 maand. Deze contracten worden elk jaar stilzwijgend verlengd met 1 jaar.
2. Onderhoudscontracten kennen een minimale looptijd van 1 jaar en worden ieder jaar stilzwijgend verlengd met 1 jaar. Na het verstrijken van de minimale looptijd kan de overeenkomst op elk moment schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
3. MS Business Support kan een overeenkomst met de opdrachtgever direct beëindigen wanneer de opdrachtgever zich niet, onbehoorlijk of onvolledig houdt aan de met MS Business Support gesloten overeenkomst(en) inclusief de bijbehorende voorwaarden.
4. MS Business Support heeft het recht geleverde producten en diensten tijdelijk of geheel buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien opdrachtgever de overeenkomst en verplichting jegens MS Business Support niet nakomt of in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. MS Business Support zal opdrachtgever hiervan te voren in kennis stellen, tenzij zulks in alle redelijkheid en billijkheid niet van MS Business Support kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.

Artikel 15. Derden

1. MS Business Support is niet aansprakelijk voor prijswijzigingen die door de hostingproviders of derden worden doorgevoerd. Deze prijzen worden zonder kennisgeving door MS Business Support doorgevoerd.

2. MS Business Support is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het registreren (met persoonsgegevens) van domeinnaam en hosting bij een hostingprovider en/of domeinnaam registrar.

Artikel 16. Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door MS Business Support in het kader van de opdracht aan de opdrachtgever geleverde roerende zaken en intellectuele eigendomsrechten blijven eigendom van MS Business Support totdat de opdrachtgever alle verplichtingen (en betalingen) uit de overeenkomst MS Business Support volledig is nagekomen. Op het moment dat deze verplichtingen zijn voldaan ontvangt de opdrachtgever geleverde roerende zaken en intellectuele eigendomsrechten. De opdrachtgever zal al datgene doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken veilig te stellen. Dit betekent in ieder geval dat de opdrachtgever de zaken onder eigendomsvoorbehoud van MS Business Support niet zal verkopen, niet zal verhuizen naar een andere website, niet zal verwerken en/of opnemen in een andere website.
2. Alle door MS Business Support ontwikkelde websites en promotiematerialen kunnen door MS Business Support voor eigen promotiedoeleinden worden gebruikt, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen met de opdrachtgever.
3. Door MS Business Support of anderen ontwikkelde scripts en programma's gebruikt in en/of bij het tot stand komen van de website blijven eigendom van MS Business Support.
4. De opdrachtgever is verplicht de benodigde gegevens met betrekking tot de website, domeinnaam en hosting door te geven aan MS Business Support. Opdrachtgever is en blijft eigenaar van alle wachtwoorden en andere verkregen documenten die betrekking hebben op de website, domeinnaam en hosting. Deze gegevens worden niet aan derden verstrekt zonder uitdrukkelijk tevoren gevraagde en gegeven toestemming van de opdrachtgever.
5. Mocht er gebruikt zijn gemaakt van Open Source Oplossingen kan hier nimmer copyright op de geleverde source code kunnen rusten. Zie ook artikel Eigendomsvoorbehoud.

Artikel 17. Privacy bepalingen

1. Uw persoonsgegevens worden door MS Business Support slechts gebruikt om uw aanmelding bij het aanvragen van een domeinnaam en/of hosting aan te vragen. Daarnaast ook voor de administratie van MS Business Support. De gegevens zullen niet aan derden ter beschikking worden gesteld, tenzij met uw uitdrukkelijk tevoren gevraagde en gegeven toestemming.
2. Uw persoonlijke informatie, aangeleverde documenten, beeld- en geluidsmateriaal blijven vertrouwelijk. MS Business Support verstrekt informatie als naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, etc. nooit aan derden zonder uw uitdrukkelijke tevoren gevraagde en gegeven toestemming.