ALGEMENE VOORWAARDEN

Online Actief, versie 1.0

Versie	1.0
Ingangsdatum	1 december 2026
Vervangt	de algemene voorwaarden op online-actief.nl en de Algemene Voorwaarden Hosting van 22 juli 2026

HOE DEZE VOORWAARDEN ZIJN OPGEBOUWD

Deze voorwaarden bestaan uit een algemeen deel en zes modules. Het algemene deel (hoofdstuk 1) geldt voor elke opdracht. Een module geldt alleen als Opdrachtgever de dienst afneemt waar die module over gaat. In de offerte of overeenkomst staat welke diensten worden afgenomen.

Hoofdstuk	Geldt voor
1. Algemeen deel	alle opdrachten
2. Module Online marketing	SEO, SEA, social media, content, e-mailmarketing, CRO, analytics, tracking en rapportages
3. Module Websites en maatwerk	ontwerp en bouw van websites, webshops, apps, koppelingen en andere maatwerksoftware
4. Module Hosting, e-mail en domeinnamen	webhosting, e-mailhosting, beheerde servers en domeinregistratie
5. Module Onderhoud en beheer	onderhoudscontracten, updates, monitoring en beheer, ook op hosting van derden
6. Module Software, plugins en online tools	eigen WordPress-plugins, apps en online tools van Online Actief (zoals chatbot, formulieren, leadlijsten, contentkalender, dashboards, Sign, Kluis en Transfer)
7. Module AI-diensten	AI-advies, AI-toepassingen en de inzet van AI bij de uitvoering

Daarnaast hoort bij deze voorwaarden de Verwerkersovereenkomst van Online Actief (bijlage A). Is Opdrachtgever een consument, dan geldt ook hoofdstuk 8.

HOOFDSTUK 1. ALGEMEEN DEEL

ARTIKEL 1. DEFINITIES

In deze voorwaarden betekenen de volgende begrippen het volgende. Ze kunnen in enkelvoud en meervoud worden gebruikt.

1.1 **Online Actief**: Online Actief, gevestigd aan de Zandbreeweg 12A, 7577 BZ Oldenzaal, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 94897891, en haar rechtsopvolgers.

1.2 **Opdrachtgever**: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Online Actief een Overeenkomst sluit of daarover in onderhandeling is.

1.3 **Overeenkomst**: iedere afspraak tussen Online Actief en Opdrachtgever over de levering van Diensten, inclusief de offerte, de opdrachtbevestiging, deze voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst.

1.4 **Diensten**: alle werkzaamheden en producten die Online Actief levert, zoals beschreven in de Overeenkomst.

1.5 **Resultaten**: alles wat Online Actief bij de uitvoering maakt en aan Opdrachtgever levert, zoals ontwerpen, teksten, beelden, websites, software, rapportages, adviezen en campagnes.

1.6 **Materialen van Opdrachtgever**: alles wat Opdrachtgever voor de uitvoering aanlevert of beschikbaar stelt, zoals teksten, beelden, logo's, gegevens, inloggegevens en accounts.

1.7 **Duurovereenkomst**: een Overeenkomst waarbij Online Actief periodiek of doorlopend Diensten levert, zoals hosting, onderhoud, een abonnement of maandelijks marketingbeheer.

1.8 **Derden**: partijen die geen partij zijn bij de Overeenkomst, waaronder leveranciers van Online Actief en platforms zoals Google, Meta, Microsoft, Shopify en OpenAI.

1.9 **Schriftelijk**: per brief, per e-mail of via een digitaal ondertekend document.

1.10 **Werkdagen**: maandag tot en met vrijdag, behalve erkende Nederlandse feestdagen.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, aanbiedingen en Overeenkomsten van Online Actief.

2.2 De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze Schriftelijk zijn afgesproken, en alleen voor de Overeenkomst waarvoor ze zijn afgesproken.

2.4 Is een bepaling nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de bepaling dan door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling ligt.

2.5 Bij strijdigheid geldt deze rangorde: (1) de door beide partijen aanvaarde offerte of overeenkomst, (2) de Verwerkersovereenkomst voor zover het gaat om persoonsgegevens, (3) de module die bij de dienst hoort, (4) het algemene deel van deze voorwaarden.

2.6 Online Actief stelt deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst ter beschikking, bijvoorbeeld als bijlage bij de offerte. Opdrachtgever kan ze opslaan en afdrukken. Ze staan ook op online-actief.nl.

2.7 Online Actief mag haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan een rechtsopvolger of aan een onderneming die de activiteiten van Online Actief geheel of gedeeltelijk voortzet, bijvoorbeeld bij omzetting in een besloten vennootschap. Opdrachtgever geeft daarvoor nu al toestemming en verleent daaraan zijn medewerking. Online Actief informeert Opdrachtgever over de overdracht.

2.8 Opdrachtgever mag zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst alleen overdragen met voorafgaande Schriftelijke toestemming van Online Actief.

ARTIKEL 3. OFFERTES EN TOTSTANDKOMING

3.1 Offertes zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij in de offerte anders staat.

3.2 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever de offerte Schriftelijk of digitaal aanvaardt. Begint Online Actief op verzoek van Opdrachtgever al met de uitvoering, dan komt de Overeenkomst ook tot stand op dat moment.

3.3 Een offerte is gebaseerd op de informatie die Opdrachtgever heeft gegeven. Blijkt die onjuist of onvolledig, dan mag Online Actief de offerte aanpassen.

3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht Online Actief niet om een deel van de opdracht tegen een evenredig deel van de prijs uit te voeren.

3.5 Kennelijke vergissingen of fouten in een offerte binden Online Actief niet.

ARTIKEL 4. UITVOERING

4.1 Online Actief voert de Overeenkomst uit naar beste inzicht en vermogen, volgens de eisen van goed vakmanschap. Tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd, is de verplichting van Online Actief een inspanningsverplichting.

4.2 Online Actief bepaalt de wijze van uitvoering en welke medewerkers de opdracht uitvoeren. Online Actief mag derden inschakelen. Voor de verwerking van persoonsgegevens gelden daarbij de afspraken in de Verwerkersovereenkomst.

4.3 Online Actief mag bij de uitvoering hulpmiddelen inzetten, waaronder software, online diensten en AI-hulpmiddelen. Module 7 regelt hoe dat gebeurt.

4.4 Opgegeven termijnen en planningen zijn indicatief en geen fatale termijnen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is afgesproken. Overschrijding geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of ontbinding. Dreigt een termijn te worden overschreden, dan overleggen partijen. Opdrachtgever kan Online Actief bij overschrijding Schriftelijk in gebreke stellen met een redelijke termijn om alsnog na te komen.

4.5 Online Actief mag de Overeenkomst in fasen uitvoeren en per fase factureren. Online Actief mag met de volgende fase wachten tot Opdrachtgever de vorige fase heeft goedgekeurd en betaald.

4.6 Online Actief mag de inhoud van een Dienst, de gebruikte techniek en de ingezette leveranciers wijzigen, mits de kwaliteit en de kernfunctionaliteit van de Dienst daardoor niet wezenlijk achteruitgaan.

ARTIKEL 5. MEDEWERKING VAN OPDRACHTGEVER

5.1 Opdrachtgever zorgt dat Online Actief tijdig beschikt over alle Materialen, toegang, informatie en beslissingen die nodig zijn om de opdracht goed uit te voeren.

5.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van zijn Materialen en garandeert dat hij gerechtigd is om ze te gebruiken en aan Online Actief te verstrekken. Opdrachtgever vrijwaart Online Actief voor aanspraken van derden die voortkomen uit de Materialen van Opdrachtgever.

5.3 Opdrachtgever reageert binnen een redelijke termijn op vragen, concepten en verzoeken om goedkeuring. Komt Opdrachtgever zijn verplichtingen niet of te laat na, dan mag Online Actief de uitvoering opschorten, de planning aanpassen en de extra kosten tegen het geldende tarief in rekening brengen.

5.4 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de inhoud die hij publiceert of laat publiceren, voor de naleving van wet- en regelgeving die op zijn onderneming van toepassing is (zoals regels voor reclame, prijsvermelding, consumentenrecht, privacy, cookies en toegankelijkheid) en voor beslissingen die hij neemt op basis van adviezen van Online Actief.

5.5 Opdrachtgever bewaart inloggegevens die hij van Online Actief krijgt zorgvuldig en meldt misbruik of verlies direct.

5.6 Opdrachtgever maakt zelf regelmatig kopieën van gegevens die voor hem belangrijk zijn en die niet onder een back-updienst van Online Actief vallen, zoals de inhoud van zijn eigen accounts, mailboxen buiten de hosting van Online Actief en lokale bestanden.

ARTIKEL 6. MEERWERK EN WIJZIGINGEN

6.1 Wil Opdrachtgever de opdracht wijzigen of uitbreiden, of blijkt tijdens de uitvoering dat meer werk nodig is dan redelijkerwijs was voorzien, dan is dat meerwerk.

6.2 Online Actief voert meerwerk pas uit na akkoord van Opdrachtgever, dat ook per e-mail kan worden gegeven. Meerwerk wordt gefactureerd tegen het geldende uurtarief, tenzij een andere prijs is afgesproken.

6.3 Tenzij anders afgesproken, zijn bij ontwerp- en tekstwerk per onderdeel twee feedbackrondes inbegrepen. Extra rondes zijn meerwerk.

6.4 Meerwerk kan gevolgen hebben voor de planning. Dat geeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding of schadevergoeding.

ARTIKEL 7. PRIJZEN EN PRIJSWIJZIGINGEN

7.1 Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders vermeld.

7.2 Kosten van Derden die voor Opdrachtgever worden gemaakt, zoals advertentiebudget, licenties, themes, apps, betaalde plugins, domeinnamen, stockbeelden, verbruik van AI- of berichtendiensten (bijvoorbeeld per gesprek of per bericht) en verzendkosten, zijn niet in de prijs inbegrepen, tenzij dat uitdrukkelijk is vermeld. Online Actief rekent deze kosten zonder opslag door, of Opdrachtgever betaalt ze rechtstreeks aan de Derde.

7.3 Online Actief mag prijzen van Duurovereenkomsten eenmaal per jaar per 1 januari aanpassen aan de ontwikkeling van de CBS-consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) of aan gestegen inkoopkosten. Online Actief kondigt een aanpassing ten minste één maand vooraf Schriftelijk aan.

7.4 Is een prijsverhoging hoger dan de CPI-stijging over het voorgaande jaar plus 3 procentpunt, dan mag Opdrachtgever de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat. Prijsverhogingen die voortkomen uit hogere prijzen van Derden of uit wettelijke maatregelen vallen niet onder dit opzegrecht, tenzij Opdrachtgever een consument is.

ARTIKEL 8. FACTURATIE EN BETALING

8.1 Tenzij anders afgesproken factureert Online Actief:

a. eenmalige projecten: 50% bij opdracht en 50% bij oplevering of livegang, of volgens de termijnen in de offerte;

b. werk op uurbasis: maandelijks achteraf op basis van de bestede tijd;

c. abonnementen, beheer en onderhoud: maandelijks of jaarlijks achteraf, zoals in de offerte staat;

d. hosting, domeinnamen en licenties: maandelijks of jaarlijks achteraf, zoals in de offerte staat.

Online Actief mag in de offerte een andere factuurfrequentie of vooruitbetaling afspreken.

8.2 Betaling gebeurt binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder korting of verrekening.

8.3 Betaalt Opdrachtgever niet op tijd, dan is hij zonder ingebrekestelling in verzuim. Vanaf dat moment is hij de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) verschuldigd, of de wettelijke rente (artikel 6:119 BW) als hij een consument is.

8.4 Is Opdrachtgever in verzuim, dan komen de buitengerechtelijke incassokosten voor zijn rekening. Deze worden berekend volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van € 40. Bij een consument stuurt Online Actief eerst een betalingsherinnering met een termijn van 14 dagen.

8.5 Bezwaar tegen een factuur moet binnen 30 dagen na factuurdatum Schriftelijk worden gemeld. Een bezwaar schort de betalingsplicht voor het onbetwiste deel niet op.

8.6 Zijn er meerdere opdrachtgevers voor één opdracht, dan zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor betaling.

8.7 Online Actief mag vooruitbetaling of zekerheid vragen als daar gegronde redenen voor zijn, bijvoorbeeld bij een nieuwe Opdrachtgever, bij kosten van Derden die Online Actief vooraf moet betalen (zoals domeinnamen en licenties) of bij eerdere betalingsachterstand.

8.8 Online Actief mag wat zij aan Opdrachtgever verschuldigd is verrekenen met wat Opdrachtgever aan haar verschuldigd is. Opdrachtgever mag niet verrekenen, tenzij hij een consument is.

8.9 Betalingen van Opdrachtgever strekken eerst tot betaling van de kosten, daarna van de verschenen rente en daarna van de oudste openstaande facturen.

ARTIKEL 9. OPSCHORTING

9.1 Komt Opdrachtgever een betalingsverplichting niet na, dan mag Online Actief, na een Schriftelijke herinnering met een termijn van ten minste 14 dagen, de uitvoering van alle Overeenkomsten met Opdrachtgever opschorten. Dat kan ook betekenen dat Online Actief de toegang tot een dienst blokkeert of een website of tool tijdelijk offline haalt.

9.2 Online Actief gaat proportioneel te werk. Bij hosting van websites en e-mail kondigt Online Actief een blokkade ten minste 5 Werkdagen vooraf aan.

9.3 Kosten die Online Actief moet maken om een dienst na opschorting weer te hervatten, mogen in rekening worden gebracht.

9.4 Tijdens de opschorting blijven de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever bestaan.

9.5 Zolang Opdrachtgever niet volledig heeft betaald, mag Online Actief de afgifte van Resultaten, broncode, bestanden, wachtwoorden en accounts die zij voor Opdrachtgever beheert opschorten (retentierecht). Dit geldt niet voor de teruggave van persoonsgegevens en van gegevens waarvoor de artikelen 39 en 50 een recht op overstappen geven.

ARTIKEL 10. DUUR, OPZEGGING EN BEËINDIGING

10.1 Een Duurovereenkomst geldt voor de looptijd die in de Overeenkomst staat. Staat er geen looptijd in, dan geldt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd.

10.2 Een Duurovereenkomst voor onbepaalde tijd kan door beide partijen Schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van een kalendermaand, met een opzegtermijn van één kalendermaand.

10.3 Een Duurovereenkomst voor bepaalde tijd kan niet tussentijds worden opgezegd, tenzij in de module of de Overeenkomst anders staat. Na afloop wordt zij stilzwijgend verlengd zoals in

de betreffende module staat. Staat daar niets, dan gaat de Overeenkomst na afloop over in een Overeenkomst voor onbepaalde tijd die per maand opzegbaar is.

10.4 Eenmalige projecten eindigen na oplevering en betaling. Zegt Opdrachtgever een project tussentijds op, dan betaalt hij het werk dat al is verricht, de kosten die al zijn gemaakt of niet meer te annuleren zijn, en de gereserveerde capaciteit voor de eerstvolgende twee weken.

10.5 Elke partij mag de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk Schriftelijk ontbinden als de andere partij surseance van betaling aanvraagt of krijgt, failliet wordt verklaard, of de onderneming wordt beëindigd of geliquideerd.

10.6 Ontbinding wegens een tekortkoming kan alleen nadat de andere partij Schriftelijk in gebreke is gesteld met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, en zij ook na die termijn tekortschiet.

10.7 Bij beëindiging werken partijen mee aan een ordelijke overdracht. Online Actief verwijdert binnen 5 Werkdagen na het einde haar toegang tot accounts van Opdrachtgever, of geeft Opdrachtgever de mogelijkheid dat zelf te doen. Voor hosting en online tools gelden daarnaast de exitregels in de modules 4 en 6.

10.8 Online Actief mag de Overeenkomst met onmiddellijke ingang Schriftelijk ontbinden of opzeggen, zonder schadeplichtig te zijn, als Opdrachtgever de Diensten gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met de wet of de openbare orde, als hij medewerkers van Online Actief bedreigt, intimideert of ongepast behandelt, of als voortzetting van de Overeenkomst de goede naam van Online Actief ernstig kan schaden. Wat al is gepresteerd, blijft verschuldigd.

10.9 Stopt Online Actief met het aanbieden van een bepaalde Dienst, dan mag zij de Duurovereenkomst voor die Dienst opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden. Vooruitbetaalde bedragen over de periode na het einde worden terugbetaald. Online Actief helpt Opdrachtgever bij de overstap volgens de artikelen 39 en 50.

10.10 Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om ook na het einde te blijven gelden, zoals geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectueel eigendom en betaling, blijven na beëindiging gelden.

ARTIKEL 11. INTELLECTUEEL EIGENDOM

11.1 Alle rechten van intellectueel eigendom op de Resultaten, en op alles wat Online Actief daarvoor gebruikt of ontwikkelt, liggen bij Online Actief of haar licentiegevers. Dat geldt ook als Opdrachtgever voor de ontwikkeling heeft betaald, tenzij in dit artikel of in de Overeenkomst anders staat.

11.2 Na volledige betaling krijgt Opdrachtgever een eeuwigdurend, niet-exclusief gebruiksrecht op de Resultaten, voor het doel waarvoor ze zijn gemaakt. Op ontwerpen, teksten en maatwerk die uitsluitend voor Opdrachtgever zijn gemaakt, is dit gebruiksrecht exclusief en mag Opdrachtgever ze voor eigen gebruik aanpassen.

11.3 Wil Opdrachtgever de rechten op maatwerk dat uitsluitend voor hem is gemaakt (zoals het ontwerp van zijn website of de broncode van een maatwerkapplicatie) in eigendom hebben, dan draagt Online Actief die rechten na volledige betaling op zijn verzoek over door ondertekening van een akte van overdracht. Online Actief brengt daarvoor geen extra kosten in rekening, tenzij in de offerte iets anders staat.

11.4 De volgende onderdelen blijven altijd van Online Actief of haar licentiegevers en worden nooit overgedragen: eigen plugins, apps, online tools, bibliotheken, sjablonen en andere herbruikbare bouwstenen van Online Actief, algemene kennis en werkwijzen, en software van Derden. Voor eigen software van Online Actief geldt module 6.

11.5 Open-sourcesoftware (zoals WordPress en de meeste plugins en themes) valt onder de eigen licentie van die software. Online Actief geeft geen garantie op software van Derden.

11.6 Online Actief mag Resultaten en de naam en het logo van Opdrachtgever gebruiken als referentie, in portfolio, op de website en op social media, tenzij Opdrachtgever daar Schriftelijk bezwaar tegen maakt. Vertrouwelijke informatie wordt daarbij niet gedeeld.

11.7 Gebruikt Opdrachtgever Resultaten voordat alle facturen zijn betaald, dan gebeurt dat op basis van een tijdelijk gebruiksrecht dat Online Actief kan intrekken zolang de betaling uitblijft.

11.8 Opdrachtgever mag aanduidingen van auteursrecht, merken of licentiegegevens niet verwijderen, behalve als dat is afgesproken.

ARTIKEL 12. GEHEIMHOUDING

12.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie die zij van elkaar ontvangen geheim. Informatie is vertrouwelijk als dat is aangegeven of als dat redelijkerwijs uit de aard van de informatie volgt, zoals bedrijfscijfers, klantgegevens, inloggegevens, broncode en prijsafspraken.

12.2 De geheimhouding geldt niet als informatie al openbaar is, rechtmatig van een Derde is verkregen, of als een wettelijke plicht of rechterlijke uitspraak tot openbaarmaking verplicht.

12.3 Online Actief legt haar medewerkers, stagiairs en ingeschakelde Derden een vergelijkbare geheimhoudingsplicht op.

12.4 De geheimhouding geldt tot twee jaar na het einde van de Overeenkomst. Voor inloggegevens en persoonsgegevens geldt zij zonder einddatum.

ARTIKEL 13. PRIVACY EN BEVEILIGING

13.1 Verwerkt Online Actief bij de uitvoering persoonsgegevens namens Opdrachtgever, dan is Online Actief verwerker en Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke. Daarvoor geldt de Verwerkersovereenkomst van Online Actief, die deel uitmaakt van deze voorwaarden. Partijen kunnen ook een getekende versie daarvan sluiten.

13.2 Verwerkt Online Actief persoonsgegevens voor eigen doelen, zoals de klantadministratie, dan is Online Actief verwerkingsverantwoordelijke. Daarover gaat de privacyverklaring op online-actief.nl.

13.3 Online Actief neemt passende technische en organisatorische maatregelen om gegevens te beveiligen. Deze staan beschreven in de Verwerkersovereenkomst. Een volledig waterdichte beveiliging bestaat niet. Online Actief garandeert niet dat beveiliging in alle omstandigheden doeltreffend is.

13.4 Online Actief bewaart gegevens over de uitvoering van de Overeenkomst, zoals de Overeenkomst zelf, offertes, correspondentie, goedkeuringen, instructies, opleverdocumenten, tijdregistratie, logbestanden van wijzigingen en facturen, tot zeven jaar na het einde van de Overeenkomst. Dat doet zij om aan haar wettelijke bewaarplicht te voldoen en om haar rechten te kunnen aantonen en verweer te kunnen voeren. Loopt er een geschil, dan bewaart Online Actief deze gegevens tot het geschil definitief is afgerond.

13.5 Valt Opdrachtgever onder de Cyberbeveiligingswet of andere sectorale beveiligingsregels en wil hij daarom aanvullende eisen stellen, dan worden die apart Schriftelijk afgesproken, tegen een vergoeding.

ARTIKEL 14. AANSPRAKELIJKHEID

14.1 De totale aansprakelijkheid van Online Actief voor een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, voor onrechtmatige daad of op welke grond dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever voor de betreffende opdracht heeft betaald (exclusief btw en exclusief doorbelaste kosten van Derden en advertentiebudget).

14.2 Bij een Duurovereenkomst is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever in de zes maanden voor de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betreffende dienst heeft betaald (exclusief btw en exclusief doorbelaste kosten van Derden en advertentiebudget).

14.3 De totale aansprakelijkheid is in alle gevallen beperkt tot € 10.000 per kalenderjaar, ongeacht het aantal gebeurtenissen. Samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis. Is de schade gedekt door een aansprakelijkheidsverzekering van Online Actief, dan is de aansprakelijkheid daarnaast beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico.

14.4 Onder directe schade wordt alleen verstaan:

a. redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen;

b. redelijke kosten om de prestatie van Online Actief alsnog aan de Overeenkomst te laten voldoen, tenzij de Overeenkomst wordt ontbonden;

c. redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken, voor zover ze tot beperking van directe schade hebben geleid.

14.5 Online Actief is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Daaronder valt in elk geval: gevolgschade, gederfde omzet of winst, gemiste besparingen, verlies van goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, verloren of verspild advertentiebudget, boetes of claims van toezichthouders of Derden, schade door verlies of beschadiging van gegevens voor zover die met een eigen back-up hadden kunnen worden hersteld, schade door het niet of niet tijdig ontvangen van e-mail of formulierberichten of doordat berichten als spam worden aangemerkt, schade doordat websites, webshops, e-mail, servers of tools tijdelijk niet of beperkt beschikbaar zijn of traag werken, verlies van posities of zichtbaarheid in zoekmachines en op platforms, en schade door een hack, malware of andere aanval door Derden, als Online Actief de beveiligingsmaatregelen uit de Verwerkersovereenkomst heeft getroffen.

14.6 Online Actief is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:

a. beslissingen, wijzigingen, storingen, blokkades of beleid van platforms en leveranciers zoals Google, Meta, Microsoft, Shopify, OpenAI, Anthropic, hostingpartijen en domeinregistries, waaronder wijzigingen in algoritmes, advertentieregels en API's;

b. het afwijzen, beperken of blokkeren van advertenties, accounts, pagina's of betaalmethoden door een platform, tenzij dat het directe gevolg is van een handelen van Online Actief in strijd met uitdrukkelijke instructies van Opdrachtgever;

c. onjuiste of onvolledige Materialen of informatie van Opdrachtgever;

d. aanpassingen die Opdrachtgever of een door hem ingeschakelde Derde zelf in Resultaten, websites, accounts of instellingen heeft aangebracht;

e. het niet (tijdig) installeren van updates die Online Actief heeft aangeboden of geadviseerd;

f. inhoud die Opdrachtgever na controle heeft goedgekeurd of gepubliceerd.

14.7 De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Online Actief of haar leidinggevenden. Ze gelden ook niet voor aansprakelijkheid bij dood of lichamelijk letsel, en niet voor zover dwingend recht anders bepaalt.

14.8 Aansprakelijkheid ontstaat alleen als Opdrachtgever Online Actief direct en Schriftelijk in gebreke stelt, met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, en Online Actief ook na die termijn tekortschiet. De ingebrekestelling beschrijft de tekortkoming zo volledig mogelijk.

14.9 Opdrachtgever meldt schade zo snel mogelijk, en in elk geval binnen 30 dagen nadat hij de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Een vordering tot schadevergoeding vervalt twaalf maanden nadat Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen worden met de schade, tenzij hij voor die datum een rechtsvordering heeft ingesteld.

14.10 Voor Diensten die Online Actief kosteloos levert, zoals proefversies, testomgevingen, vrijblijvende adviezen en gratis tools, is Online Actief niet aansprakelijk, behalve bij opzet of bewuste roekeloosheid.

14.11 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het verzekeren van zijn eigen bedrijfsrisico's, zoals schade door bedrijfsonderbreking, gegevensverlies en cyberincidenten.

14.12 Deze beperkingen gelden ook voor medewerkers van Online Actief en voor Derden die Online Actief bij de uitvoering inschakelt. Zij kunnen er rechtstreeks een beroep op doen.

ARTIKEL 15. VRIJWARING

15.1 Opdrachtgever vrijwaart Online Actief voor aanspraken van Derden, waaronder toezichthouders, die verband houden met de inhoud die Opdrachtgever aanlevert, publiceert of laat publiceren, met de manier waarop Opdrachtgever de Resultaten gebruikt, of met het niet naleven door Opdrachtgever van wet- en regelgeving of platformregels.

15.2 Online Actief vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken van Derden dat Resultaten die Online Actief zelf heeft gemaakt inbreuk maken op hun intellectuele eigendom, mits Opdrachtgever de aanspraak direct meldt en Online Actief de afhandeling laat voeren. Deze vrijwaring geldt niet voor Materialen van Opdrachtgever, software van Derden, AI-output (zie module 7) of aanpassingen door anderen dan Online Actief. Artikel 14 blijft van toepassing.

ARTIKEL 16. OVERMACHT

16.1 Geen van de partijen is gehouden een verplichting na te komen als zij daaraan is gehinderd door overmacht.

16.2 Onder overmacht vallen ook: storingen of tekortkomingen van leveranciers en platforms waar Online Actief van afhankelijk is, storingen in internet, elektriciteit en telecommunicatie, cyberaanvallen en DDoS-aanvallen ondanks redelijke beveiliging, wijzigingen in

platformbeleid of API's van Derden, overheidsmaatregelen, ziekte van medewerkers op wie de uitvoering in belangrijke mate rust, brand, overstroming en pandemie.

16.3 Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mag elke partij de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden. Wat al is gepresteerd, wordt naar verhouding afgerekend. Er is geen recht op schadevergoeding.

ARTIKEL 17. OVERNAME VAN MEDEWERKERS

17.1 Tijdens de Overeenkomst en tot twaalf maanden daarna neemt Opdrachtgever geen medewerkers of vaste freelancers van Online Actief die bij de uitvoering betrokken zijn of waren in dienst, en schakelt hij hen niet rechtstreeks in, zonder Schriftelijke toestemming van Online Actief.

17.2 Online Actief geeft die toestemming niet zonder redelijke grond. Online Actief mag een redelijke vergoeding vragen, gelijk aan drie bruto maandsalarissen of drie maanden van het laatste freelancetarief van de betrokkene.

ARTIKEL 18. COMMUNICATIE EN BEWIJS

18.1 Partijen mogen elektronisch communiceren. De administratie van Online Actief, zoals logbestanden, tijdregistratie en digitale ondertekeningen, geldt als bewijs, behoudens tegenbewijs.

18.2 Opdrachtgever zorgt voor een actueel contact- en factuuradres. Berichten aan het laatst bekende adres gelden als ontvangen.

ARTIKEL 19. WIJZIGING VAN DEZE VOORWAARDEN

19.1 Online Actief mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden ten minste 30 dagen voor de ingangsdatum Schriftelijk aangekondigd en gelden ook voor lopende Overeenkomsten.

19.2 Is een wijziging wezenlijk in het nadeel van Opdrachtgever, dan mag Opdrachtgever de Overeenkomst opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging. Wijzigingen die door wet- of regelgeving worden vereist, vallen niet onder dit opzegrecht.

ARTIKEL 20. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

20.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

20.2 Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen.

20.3 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Overijssel. Online Actief mag een geschil ook voorleggen aan de rechter die volgens de wet bevoegd is. Is Opdrachtgever een consument, dan mag hij binnen een maand nadat Online Actief zich op dit artikel heeft beroepen kiezen voor de rechter die volgens de wet bevoegd is.

20.4 Bij verschil tussen een vertaling en de Nederlandse tekst van deze voorwaarden geldt de Nederlandse tekst.

HOOFDSTUK 2. MODULE ONLINE MARKETING

Deze module geldt voor zoekmachineoptimalisatie (SEO), zoekmachineadverteren (SEA, zoals Google Ads, Microsoft Advertising en ChatGPT Ads), adverteren en organisch beheer op social media (zoals Meta, LinkedIn en TikTok), content, e-mailmarketing, conversieoptimalisatie (CRO), analytics, tagging, conversiemeting en rapportages.

ARTIKEL 21. GEEN RESULTAATGARANTIE

21.1 Resultaten van online marketing hangen af van factoren waar Online Actief geen invloed op heeft, zoals algoritmes van zoekmachines en platforms, concurrentie, seizoenen, het aanbod en de website van Opdrachtgever.

21.2 Online Actief garandeert daarom geen posities in zoekmachines, aantallen bezoekers, volgers, leads, conversies, omzet of rendement. Prognoses en doelen zijn verwachtingen, geen toezeggingen.

21.3 Opdrachtgever begrijpt dat posities, advertentiekosten en resultaten kunnen schommelen, ook na beëindiging van de Overeenkomst.

ARTIKEL 22. ACCOUNTS EN EIGENDOM VAN GEGEVENS

22.1 Advertentie-, analyse- en social-media-accounts (zoals Google Ads, Google Analytics, Google Tag Manager, Search Console, Merchant Center, Meta Business Manager en Klaviyo) staan op naam van Opdrachtgever. Maakt Online Actief een account aan, dan doet zij dat op naam van Opdrachtgever.

22.2 De gegevens en historie in die accounts zijn van Opdrachtgever. Online Actief krijgt de toegangsrechten die nodig zijn voor de uitvoering en verwijdert die na het einde van de Overeenkomst, zoals in artikel 10.7 staat.

22.3 Opdrachtgever accepteert zelf de voorwaarden van de platforms waarop wordt geadverteerd of gepubliceerd. Deze platforms zijn voor hun eigen verwerkingen zelf verantwoordelijk.

22.4 Opdrachtgever geeft Online Actief toestemming om de accounts te benaderen via de koppelingen en tools van Online Actief, waaronder koppelingen via API's en AI-hulpmiddelen. Wijzigingen in campagnes gebeuren volgens de afspraken met Opdrachtgever.

ARTIKEL 23. ADVERTENTIEBUDGET

23.1 Advertentiebudget valt niet onder de vergoeding van Online Actief. Opdrachtgever betaalt het rechtstreeks aan het platform, met een eigen betaalmethode in het account.

23.2 Betaalt Online Actief op verzoek advertentiebudget voor, dan gebeurt dat alleen na vooruitbetaling door Opdrachtgever.

23.3 Online Actief let op de afgesproken budgetten. Platforms kunnen per dag meer uitgeven dan het ingestelde dagbudget (bijvoorbeeld bij Google tot twee keer het dagbudget). Kleine afwijkingen die door het platform worden veroorzaakt, komen voor rekening van Opdrachtgever.

23.4 Opdrachtgever controleert zelf regelmatig de facturen en uitgaven in zijn advertentieaccounts.

ARTIKEL 24. INHOUD, GOEDKEURING EN PUBLICATIE

24.1 Online Actief legt advertenties, posts, e-mails en teksten waar mogelijk ter goedkeuring voor. Is afgesproken dat Online Actief zelfstandig publiceert, of reageert Opdrachtgever niet binnen de afgesproken termijn, dan mag Online Actief publiceren binnen de afgesproken lijnen.

24.2 Opdrachtgever controleert inhoud vóór goedkeuring op juistheid, claims, prijzen, merken en wettelijke eisen. Na goedkeuring is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de inhoud.

24.3 Opdrachtgever zorgt dat beeldmateriaal met herkenbare personen mag worden gebruikt, bijvoorbeeld via een quitclaim of toestemming van de betrokkenen.

24.4 Bij reacties en berichten op social media handelt Online Actief binnen de afgesproken tijden en richtlijnen. Online Actief is niet verplicht tot permanente monitoring.

ARTIKEL 25. TRACKING, COOKIES EN E-MAILMARKETING

25.1 Bij het plaatsen van tags, pixels, conversiemeting en server-side tagging is Opdrachtgever, als eigenaar van de website, verantwoordelijk voor een geldige cookiemelding, de toestemming van bezoekers en een passende privacyverklaring. Online Actief kan daarbij adviseren en een cookiebanner inrichten.

25.2 Bij e-mailmarketing is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de toestemming van ontvangers en voor een werkende afmeldmogelijkheid. Online Actief verstuurt geen e-mail aan lijsten waarvan Opdrachtgever niet kan aantonen dat ze rechtmatig zijn verkregen.

25.3 Online Actief verwerkt bij deze diensten persoonsgegevens als verwerker, volgens de Verwerkersovereenkomst.

ARTIKEL 26. RAPPORTAGES EN ADVIEZEN

26.1 Rapportages en dashboards zijn gebaseerd op gegevens van platforms en meetinstrumenten. Die gegevens kunnen onderling verschillen, onvolledig zijn of achteraf worden aangepast. Online Actief staat niet in voor de juistheid van gegevens van Derden.

26.2 Adviezen zijn gebaseerd op de informatie die op dat moment beschikbaar is. Opdrachtgever beslist zelf of hij een advies opvolgt.

HOOFDSTUK 3. MODULE WEBSITES EN MAATWERK

Deze module geldt voor het ontwerpen, bouwen, aanpassen en koppelen van websites, webshops (zoals WordPress, WooCommerce, Shopify en Webflow), apps, portalen, koppelingen en andere maatwerksoftware.

ARTIKEL 27. SPECIFICATIES EN ONTWERP

27.1 Online Actief bouwt op basis van de offerte en de afgesproken specificaties. Wat niet is beschreven, valt niet onder de opdracht.

27.2 Online Actief bouwt websites volgens de gangbare stand van de techniek, geschikt voor de actuele versies van de gangbare browsers (Chrome, Edge, Safari en Firefox) op desktop en mobiel. Ondersteuning van oudere browsers en apparaten is meerwerk.

27.3 Opdrachtgever levert teksten, beelden en andere inhoud aan in een bruikbaar formaat. Het invoeren van grote hoeveelheden inhoud is alleen inbegrepen als dat in de offerte staat.

ARTIKEL 28. TESTEN, OPLEVERING EN ACCEPTATIE

28.1 Online Actief zet de website of software vóór livegang op een testomgeving. Opdrachtgever test binnen 10 Werkdagen na oplevering op de testomgeving en meldt gebreken Schriftelijk en zo duidelijk mogelijk.

28.2 Het Resultaat geldt als geaccepteerd als:

a. Opdrachtgever het Schriftelijk accepteert of akkoord geeft op livegang;

b. de termijn van 28.1 verstrijkt zonder dat Opdrachtgever gebreken meldt; of

c. Opdrachtgever het Resultaat in gebruik neemt, bijvoorbeeld door het live te zetten.

28.3 Kleine gebreken die het gebruik niet wezenlijk belemmeren, zijn geen reden om acceptatie te weigeren. Online Actief herstelt gebreken die tijdens de testperiode zijn gemeld binnen een redelijke termijn, ook als die na livegang nog openstaan.

28.4 Een gebrek is een aantoonbare en reproduceerbare afwijking van de afgesproken specificaties. Smaak, wensen die niet in de specificaties stonden en nieuwe wensen zijn geen gebreken.

ARTIKEL 29. GEEN GARANTIE NA ACCEPTATIE

29.1 Gebreken die Opdrachtgever tijdens de testperiode van artikel 28.1 meldt, herstelt Online Actief kosteloos. Daarmee is de verplichting van Online Actief tot herstel nagekomen.

29.2 Na acceptatie geeft Online Actief geen garantie. Herstel, aanpassingen, updates en ondersteuning na acceptatie vallen onder een onderhoudscontract (module 5) of worden als meerwerk uitgevoerd tegen het geldende uurtarief, ook als het gaat om een gebrek dat bij het testen niet is opgemerkt.

29.3 Een garantieperiode geldt alleen als die uitdrukkelijk in de offerte staat. Ook dan vervalt zij voor zover het gebrek is veroorzaakt door aanpassingen door Opdrachtgever of Derden, door updates van software van Derden (zoals WordPress, plugins, themes, Shopify-apps of browsers), door hosting die niet bij Online Actief is afgenomen, of door verkeerd gebruik.

ARTIKEL 30. SOFTWARE EN DIENSTEN VAN DERDEN

30.1 Websites en webshops maken gebruik van software en diensten van Derden, zoals WordPress, plugins, themes, Shopify, betaalproviders, kaartdiensten en spamfilters. Daarop zijn de voorwaarden en licenties van die Derden van toepassing. Opdrachtgever accepteert die voorwaarden.

30.2 Licenties voor betaalde plugins, themes en apps staan op naam van Opdrachtgever of worden aan hem doorbelast. Verlengt Opdrachtgever een licentie niet, dan kan hij geen updates meer krijgen. Online Actief is niet verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan.

30.3 Online Actief kan niet garanderen dat software van Derden blijft werken, beschikbaar blijft of veilig is.

ARTIKEL 31. TOEGANKELIJKHEID, WETGEVING EN INHOUD

31.1 Online Actief houdt bij het bouwen rekening met gangbare richtlijnen voor toegankelijkheid. Volledige conformiteit met WCAG 2.1 of 2.2 niveau AA, of met de European Accessibility Act, is alleen inbegrepen als dat uitdrukkelijk in de offerte staat. Ook dan is het een inspanningsverplichting voor het door Online Actief gebouwde deel.

31.2 Opdrachtgever is als aanbieder van de website of webshop verantwoordelijk voor de naleving van de regels die voor hem gelden, zoals de European Accessibility Act, consumentenrecht, regels voor prijsvermelding, de cookieregels en de AVG. Online Actief kan daarbij adviseren en technische maatregelen bouwen, maar is niet verantwoordelijk voor de juridische inhoud van de website, zoals algemene voorwaarden, privacyverklaring en disclaimers.

31.3 Na oplevering is Opdrachtgever verantwoordelijk voor inhoud die hij zelf toevoegt of wijzigt.

ARTIKEL 32. BRONCODE EN OVERDRACHT

32.1 Na volledige betaling ontvangt Opdrachtgever op verzoek een kopie van de broncode van het maatwerk dat uitsluitend voor hem is gemaakt, en van de website (bestanden en database). Voor overdracht van de rechten geldt artikel 11.3.

32.2 Eigen plugins, tools en bouwstenen van Online Actief die in het Resultaat zijn verwerkt, vallen onder module 6. Opdrachtgever krijgt daarop een gebruiksrecht zolang de licentievoorwaarden worden nageleefd.

HOOFDSTUK 4. MODULE HOSTING, E-MAIL EN DOMEINNAMEN

Deze module geldt voor webhosting, e-mailhosting, opslag, databases, beheerde servers (VPS) en de registratie en het beheer van domeinnamen. Deze diensten zijn dataverwerkingsdiensten in de zin van de Dataverordening (Verordening (EU) 2023/2854, de Data Act).

ARTIKEL 33. LOOPTIJD EN OPZEGGING

33.1 Een hostingovereenkomst geldt voor een contractjaar, tenzij anders afgesproken. Zij wordt daarna stilzwijgend verlengd met telkens een jaar.

33.2 Opdrachtgever kan Schriftelijk opzeggen tegen het einde van het contractjaar met een opzegtermijn van één maand. Na de eerste verlenging kan Opdrachtgever die een consument is op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van één maand.

33.3 Daarnaast kan Opdrachtgever op elk moment Schriftelijk aangeven dat hij wil overstappen naar een andere aanbieder of naar een eigen omgeving (artikel 39). De opzegtermijn daarvoor is ten hoogste twee maanden. Gebeurt dat vóór het einde van een contractjaar, dan betaalt Opdrachtgever de vergoeding voor de rest van het lopende contractjaar, en niet meer dan dat.

33.4 Voor beheerde servers geldt de minimale looptijd uit de offerte. Daarna is de overeenkomst per maand opzegbaar met een opzegtermijn van één maand.

ARTIKEL 34. FAIR USE EN VERBODEN GEBRUIK

34.1 Opslag, dataverkeer en serverresources (zoals processor, geheugen en gelijktijdige processen) moeten binnen redelijk gebruik blijven, passend bij een normale zakelijke website en e-mailomgeving.

34.2 Het is niet toegestaan de dienst te gebruiken voor:

a. illegale, inbreukmakende, misleidende of onrechtmatige inhoud;

b. ongevraagde bulkmail (spam) en het versturen van mail aan lijsten zonder geldige toestemming;

c. malware, phishing, fraude of andere misleiding;

d. inbreuk op intellectuele eigendom van Derden;

e. het delven van cryptovaluta, het draaien van zware streamingdiensten of het opslaan van back-ups van externe systemen;

f. pogingen tot ongeautoriseerde toegang tot systemen van Online Actief of Derden;

g. handelingen die de werking van de server of het gebruik door anderen hinderen.

34.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle inhoud en gegevens die via zijn account worden geplaatst, ook door bezoekers of gebruikers van zijn website. Opdrachtgever vrijwaart Online Actief voor aanspraken van Derden die daarmee verband houden.

34.4 Bij structurele overschrijding van redelijk gebruik overlegt Online Actief eerst met Opdrachtgever, bijvoorbeeld over een passender pakket. Leidt dat niet tot een oplossing, dan mag Online Actief het gebruik beperken.

ARTIKEL 35. MELDINGEN VAN ILLEGALE INHOUD

35.1 Iedereen kan illegale inhoud op een door Online Actief gehoste website of dienst melden per e-mail aan vincent@online-actief.nl, met als onderwerp "Melding illegale inhoud". Een melding bevat in elk geval de reden waarom de inhoud volgens de melder illegaal is, de precieze vindplaats (URL), naam en e-mailadres van de melder (behalve bij bepaalde strafbare feiten) en een verklaring dat de melding te goeder trouw is gedaan. Online Actief bevestigt de ontvangst.

35.2 Online Actief beoordeelt meldingen zorgvuldig, tijdig en objectief, en kan Opdrachtgever om een reactie vragen. Online Actief controleert inhoud niet actief en is daar ook niet toe verplicht.

35.3 Is inhoud naar het oordeel van Online Actief duidelijk illegaal of in strijd met artikel 34, dan mag Online Actief die inhoud ontoegankelijk maken, verwijderen of de dienst geheel of gedeeltelijk opschorten. Online Actief licht Opdrachtgever daarover gemotiveerd in, met de feiten, de grond voor de beslissing en de mogelijkheid om bezwaar te maken. Bij een spoedeisend risico, zoals malware of phishing, mag Online Actief eerst ingrijpen en daarna informeren.

35.4 Opdrachtgever kan binnen 14 dagen na de beslissing Schriftelijk bezwaar maken. Online Actief behandelt het bezwaar binnen een redelijke termijn en laat het weten als de beslissing wordt herzien.

35.5 Bij een vermoeden van een strafbaar feit dat het leven of de veiligheid van personen bedreigt, meldt Online Actief dat aan politie of justitie.

35.6 Het centrale contactpunt voor autoriteiten en afnemers in de zin van de Digital Services Act is vincent@online-actief.nl. Communicatie is mogelijk in het Nederlands en het Engels.

ARTIKEL 36. BESCHIKBAARHEID EN ONDERHOUD

36.1 Online Actief spant zich in om de dienst goed beschikbaar te houden. Er geldt een inspanningsverplichting. Er is geen uptimegarantie of Service Level Agreement, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is afgesproken.

36.2 Online Actief mag de dienst tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud, aanpassingen of beveiligingsupdates. Gepland onderhoud wordt waar mogelijk buiten kantooruren uitgevoerd en vooraf aangekondigd. Dringende beveiligingsupdates kunnen zonder aankondiging worden uitgevoerd.

36.3 Online Actief maakt voor de dienst gebruik van infrastructuur van toeleveranciers in datacenters binnen de Europese Unie. Storingen bij deze toeleveranciers kunnen gevolgen hebben voor de beschikbaarheid.

36.4 Het geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar zijn van de dienst, om welke reden ook, geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, prijsvermindering, creditering of opschorting van betaling, tenzij Schriftelijk een SLA met compensatie is afgesproken. Duurt een storing die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Online Actief langer dan zeven aaneengesloten dagen, dan mag Opdrachtgever de Overeenkomst voor de getroffen dienst Schriftelijk ontbinden. Vooruitbetaalde bedragen over de periode na de ontbinding worden dan terugbetaald.

36.5 Online Actief kan de bewaking van websites en statuspagina's aanbieden. Dat zijn hulpmiddelen en geen toezegging over beschikbaarheid of reactietijd.

36.6 Technische vragen, storingen en beveiligingsmeldingen over hosting kunnen worden gestuurd naar vincent@online-actief.nl.

ARTIKEL 37. BACK-UPS

37.1 Online Actief maakt dagelijks back-ups van de hostingomgeving en bewaart die volgens het geldende back-upschema (op het moment van schrijven 14 dagelijkse, 8 wekelijkse en 12 maandelijkse kopieën).

37.2 Back-ups zijn een aanvullende voorziening. Online Actief garandeert niet dat back-ups altijd volledig, actueel of herstelbaar zijn. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het zelf bewaren van kopieën van gegevens die voor hem belangrijk zijn.

37.3 Het terugzetten van een back-up op verzoek van Opdrachtgever kan tegen het geldende uurtarief worden gefactureerd. Online Actief meldt de kosten vooraf. Herstel na een fout van Online Actief is kosteloos.

ARTIKEL 38. DOMEINNAMEN

38.1 Online Actief registreert domeinnamen via een geaccrediteerde registrar. Op de aanvraag, registratie en het gebruik zijn de regels van de betreffende registry van toepassing, zoals die van SIDN voor .nl-domeinen en EURid voor .eu-domeinen. Opdrachtgever accepteert die regels.

38.2 Online Actief registreert een domeinnaam op eigen naam als houder, tenzij Schriftelijk is afgesproken dat Opdrachtgever houder wordt. Registreert Online Actief op eigen naam, dan houdt zij de domeinnaam aan ten behoeve van Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt het gebruik van de domeinnaam en heeft, met inachtneming van artikel 38.6, recht op overdracht.

38.3 Ook als Online Actief houder is, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de keuze en het gebruik van de domeinnaam en voor de inhoud die daaronder wordt aangeboden. Opdrachtgever staat ervoor in dat de domeinnaam en het gebruik ervan geen inbreuk maken op rechten van Derden, zoals merk- en handelsnaamrechten. Opdrachtgever vrijwaart Online Actief voor alle aanspraken van Derden en registries die verband houden met de domeinnaam, inclusief de kosten van een geschillenprocedure en van juridische bijstand.

38.4 Online Actief garandeert niet dat een aangevraagde domeinnaam wordt toegekend of beschikbaar blijft.

38.5 Domeinnamen worden gefactureerd volgens artikel 8.1 en automatisch verlengd, tenzij Opdrachtgever ten minste één maand voor de verlengdatum Schriftelijk opzegt.

38.6 Wil Opdrachtgever de domeinnaam verhuizen of zelf houder worden, dan zorgt Online Actief binnen 5 Werkdagen na het verzoek voor de verhuiscode of de houderwijziging, mits Opdrachtgever alle openstaande facturen heeft betaald. Tot dat moment mag Online Actief de overdracht opschorten. Kosten die de registry of registrar voor een houderwijziging rekent, worden doorbelast.

38.7 Online Actief mag een domeinnaam blokkeren, de verwijzing naar de website opheffen of de registratie beëindigen als een registry, rechter of bevoegde instantie dat verlangt, of als de domeinnaam wordt gebruikt voor activiteiten die in strijd zijn met artikel 34. Online Actief is daarvoor niet aansprakelijk.

38.8 Wordt een domeinnaam niet op tijd betaald, dan mag Online Actief hem na een herinnering met een termijn van ten minste 14 dagen laten opheffen. Online Actief is niet aansprakelijk voor verlies van een domeinnaam door te late betaling of opzegging.

ARTIKEL 39. OVERSTAPPEN, GEGEVENS EN EINDE VAN DE DIENST

39.1 Opdrachtgever kan zijn gegevens tijdens de looptijd en bij het einde van de dienst meenemen. Die gegevens omvatten: de bestanden van de website, exports van de databases, de inhoud van e-mailboxen (via IMAP of als export) en de instellingen van DNS en domeinnamen, voor zover die bij Online Actief liggen. Niet overdraagbaar zijn de software, configuraties en beveiligingsinstellingen van de servers zelf en de interne beheerhulpmiddelen van Online Actief en haar toeleveranciers.

39.2 Wil Opdrachtgever overstappen, dan geldt na afloop van de opzegtermijn een overgangsperiode van 30 kalenderdagen. Daarin blijft de dienst werken en helpt Online Actief redelijkerwijs bij de overstap, onder meer door exports te leveren in een gangbaar, machineleesbaar formaat. Kan dat technisch niet binnen 30 dagen, dan meldt Online Actief dat binnen 14 Werkdagen met een alternatieve termijn van ten hoogste 7 maanden. Opdrachtgever kan de overgangsperiode eenmalig verlengen.

39.3 Na de overgangsperiode kan Opdrachtgever zijn gegevens nog ten minste 30 kalenderdagen opvragen. Daarna verwijdert Online Actief alle gegevens van Opdrachtgever, ook uit de back-ups zodra die volgens het back-upschema verlopen, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt.

39.4 Online Actief brengt voor het overstappen geen kosten in rekening, behalve tot 12 januari 2027 de redelijke kosten die direct met de overstap samenhangen. Die meldt Online Actief vooraf.

39.5 Online Actief informeert Opdrachtgever op verzoek over de beschikbare procedures voor overstappen, de bekende risico's en de beveiligingsmaatregelen, en houdt een actueel overzicht bij van de locaties van de infrastructuur waarop de dienst draait.

39.6 Na een geslaagde overstap eindigt de Overeenkomst voor dat onderdeel.

ARTIKEL 40. OPSCHORTING BIJ MISBRUIK

40.1 Online Actief mag een hostingaccount direct geheel of gedeeltelijk blokkeren als het account is gehackt, malware verspreidt, spam verstuurt, de server overbelast of een ernstig risico vormt voor andere klanten. Online Actief informeert Opdrachtgever zo snel mogelijk en heft de blokkade op zodra het risico is weggenomen.

40.2 Kosten voor het opschonen van een gehackte website of het verhelpen van misbruik door Opdrachtgever of zijn gebruikers zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de oorzaak bij Online Actief ligt.

HOOFDSTUK 5. MODULE ONDERHOUD EN BEHEER

Deze module geldt voor onderhoudscontracten en beheer van websites, webshops, servers en accounts, ook als die bij een andere partij worden gehost.

ARTIKEL 41. INHOUD VAN HET ONDERHOUD

41.1 Het onderhoud bestaat uit de werkzaamheden en de frequentie die in de offerte staan, bijvoorbeeld het bijwerken van WordPress, plugins en themes, het controleren van back-ups, het bewaken van beschikbaarheid en het uitvoeren van een periodieke beveiligingscontrole.

41.2 Updates worden eerst beoordeeld en waar redelijk getest. Toch kan een update van software van Derden onverwacht problemen veroorzaken. Online Actief herstelt die binnen het onderhoudscontract voor zover het gaat om werk dat Online Actief zelf heeft gemaakt of de software die zij onderhoudt.

41.3 Onderhoud verkleint de kans op storingen en hacks, maar kan die niet uitsluiten. Online Actief staat er niet voor in dat een website of server vrij blijft van storingen, kwetsbaarheden of aanvallen.

41.4 Neemt Opdrachtgever geen onderhoudscontract af, dan is hij zelf verantwoordelijk voor updates, back-ups en beveiliging. Online Actief is dan niet aansprakelijk voor schade door verouderde software of een hack.

ARTIKEL 42. HOSTING EN LICENTIES VAN DERDEN

42.1 Wordt een website gehost bij een andere partij dan Online Actief, dan is die partij verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, beveiliging en back-ups van de server. Online Actief is niet verantwoordelijk voor tekortkomingen van die partij.

42.2 Opdrachtgever zorgt voor geldige licenties van betaalde plugins en themes. Zonder geldige licentie kunnen updates niet worden uitgevoerd.

ARTIKEL 43. BEVEILIGINGSINCIDENTEN

43.1 Ontdekt Online Actief bij het onderhoud een beveiligingsprobleem of een aanwijzing van een hack, dan meldt zij dat zonder onredelijke vertraging aan Opdrachtgever en neemt zij de maatregelen die op dat moment redelijk zijn om verdere schade te beperken, zoals een dringende update of het tijdelijk afschermen van een kwetsbaar onderdeel.

43.2 Werkzaamheden voor het herstel na een incident dat niet door Online Actief is veroorzaakt, worden als meerwerk gefactureerd, tenzij het onderhoudscontract daar uitdrukkelijk in voorziet.

43.3 Online Actief probeert bij een incident de website zoveel mogelijk online te houden en kiest bij voorkeur voor een maatregel die de dienst niet onderbreekt.

ARTIKEL 44. HULP OP AFSTAND

44.1 Bij hulp op afstand maakt Online Actief alleen verbinding met een apparaat van Opdrachtgever nadat Opdrachtgever daar voor die sessie toestemming voor heeft gegeven. Opdrachtgever sluit vertrouwelijke programma's en bestanden die niet nodig zijn voor de hulp.

ARTIKEL 45. LOOPTIJD

45.1 Een onderhoudscontract heeft de minimale looptijd die in de offerte staat. Daarna is het per maand opzegbaar met een opzegtermijn van één maand.

45.2 Niet gebruikte uren vervallen aan het einde van de periode waarvoor ze gelden, tenzij anders afgesproken.

HOOFDSTUK 6. MODULE SOFTWARE, PLUGINS EN ONLINE TOOLS

Deze module geldt voor software die Online Actief zelf ontwikkelt en aan meerdere klanten levert, zoals WordPress-plugins, Shopify-apps, de chatbot, formulierverwerking, conversiemeting, leadlijsten, contentkalender, dashboards en de online tools Sign, Kluis en Transfer. Deze diensten zijn, voor zover zij online worden aangeboden, dataverwerkingsdiensten in de zin van de Data Act.

ARTIKEL 46. GEBRUIKSRECHT

46.1 Online Actief geeft Opdrachtgever voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht om de software te gebruiken voor zijn eigen onderneming, op het aantal websites, domeinen of gebruikers dat in de Overeenkomst of licentie staat.

46.2 Opdrachtgever mag de software niet kopiëren, doorverkopen, in sublicentie geven, aanpassen of decompileren, behalve voor zover de wet dat dwingend toestaat. Software die onder een open-sourcelicentie wordt geleverd, valt onder die licentie.

46.3 Werkt software met een licentiecode, dan kan zij stoppen met werken als de licentie afloopt of wordt beëindigd. Gegevens van Opdrachtgever blijven bewaard volgens artikel 50.

ARTIKEL 47. UPDATES EN BEVEILIGING

47.1 Online Actief levert updates en beveiligingsupdates zolang de Overeenkomst of licentie loopt, en in elk geval gedurende de ondersteuningsperiode die bij de software staat vermeld. Is geen periode vermeld, dan is die ten minste twee jaar vanaf het moment dat de versie beschikbaar is gesteld.

47.2 Eigen WordPress-plugins van Online Actief kunnen updates automatisch installeren. Updates worden digitaal ondertekend, zodat alleen echte updates van Online Actief worden geïnstalleerd. Opdrachtgever zet automatische updates niet uit, of installeert updates binnen een redelijke termijn als hij dat wel doet. Wie updates niet installeert, draagt zelf het risico van de gevolgen.

47.3 Online Actief mag functies wijzigen of vervangen, mits de kernfunctie behouden blijft. Verdwijnt een kernfunctie, dan meldt Online Actief dat ten minste een maand vooraf en mag Opdrachtgever de Overeenkomst opzeggen tegen de datum van de wijziging.

47.4 Kwetsbaarheden in software van Online Actief kunnen worden gemeld via vincent@online-actief.nl, met als onderwerp "Kwetsbaarheid". Online Actief behandelt meldingen vertrouwelijk, herstelt kwetsbaarheden zo snel als redelijkerwijs mogelijk is en voldoet aan de meldplichten die volgens de Cyberbeveiligingsverordening (Cyber Resilience Act) voor haar gelden.

ARTIKEL 48. BESCHIKBAARHEID VAN ONLINE TOOLS

48.1 Online Actief spant zich in om online tools goed beschikbaar te houden. Er geldt een inspanningsverplichting zonder uptimegarantie, tenzij anders afgesproken.

48.2 Artikel 36.4 geldt ook voor online tools en software van Online Actief.

48.3 Online tools werken samen met diensten van Derden, zoals Meta, Google, Shopify, Anthropic, Resend en spamfilterdiensten. Wijzigt of beëindigt een Derde zijn dienst of API,

dan kan de functionaliteit van de tool veranderen. Online Actief probeert dan een redelijk alternatief te bieden.

ARTIKEL 49. GEGEVENS VAN OPDRACHTGEVER EN DERDEN

49.1 Sommige software van Online Actief stuurt gegevens naar diensten van Derden om goed te kunnen werken, bijvoorbeeld foutmeldingen naar een foutregistratiedienst, IP-adressen naar een spamfilter- of locatiedienst, of berichten naar een AI-dienst. Welke dat zijn, staat in bijlage 2 van de Verwerkersovereenkomst.

49.2 Opdrachtgever vermeldt het gebruik van deze software, voor zover nodig, in zijn eigen privacyverklaring en cookiemelding.

ARTIKEL 50. OVERSTAPPEN, EXPORT EN EINDE

50.1 Opdrachtgever kan zijn gegevens uit online tools tijdens de looptijd en bij het einde exporteren of laten exporteren in een gangbaar, machineleesbaar formaat, bijvoorbeeld CSV of JSON. Het gaat dan om de gegevens die Opdrachtgever of zijn bezoekers in de tool hebben ingevoerd (zoals formulierinzendingen, leads, chatgesprekken, geplande berichten en ondertekende documenten). De software zelf, de configuratie en de interne gegevens van Online Actief zijn niet overdraagbaar.

50.2 Voor opzegging, overgangsperiode, de termijn om gegevens op te vragen, verwijdering en kosten gelden de artikelen 33.3 en 39.2 tot en met 39.6 overeenkomstig.

50.3 Is een tool uitsluitend voor Opdrachtgever als maatwerk ontwikkeld, of gaat het om een proef- of testversie die niet voor productie bedoeld is, dan meldt Online Actief dat vóór het sluiten van de Overeenkomst. In dat geval gelden de verplichtingen uit artikel 39 en dit artikel die de Data Act voor die gevallen uitzondert niet, voor zover in de offerte vermeld.

HOOFDSTUK 7. MODULE AI-DIENSTEN

Deze module geldt voor AI-advies, AI-toepassingen die Online Actief voor of bij Opdrachtgever inzet (zoals chatbots, AI-assistenten en geautomatiseerde rapportages) en voor de inzet van AI-hulpmiddelen door Online Actief bij de uitvoering van andere Diensten.

ARTIKEL 51. INZET VAN AI BIJ DE UITVOERING

51.1 Online Actief mag bij de uitvoering AI-hulpmiddelen gebruiken, bijvoorbeeld voor het schrijven en controleren van teksten, het ontwikkelen, testen en beoordelen van code en software, het analyseren van gegevens, het maken van beeld en het voorbereiden van rapportages en campagnewijzigingen.

51.2 Er is altijd menselijke controle. Een medewerker van Online Actief beoordeelt de output voordat die aan Opdrachtgever wordt geleverd of wordt gepubliceerd. Wijzigingen in accounts van Opdrachtgever die via AI-hulpmiddelen worden voorbereid, worden pas uitgevoerd na akkoord van een medewerker.

51.3 Online Actief gebruikt alleen AI-diensten die zij heeft beoordeeld en goedgekeurd. Voor persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever gebruikt Online Actief zakelijke versies van AI-diensten, met voorwaarden die passen bij het vertrouwelijke karakter van die gegevens. Deze diensten staan in bijlage 2 van de Verwerkersovereenkomst.

51.4 Wil Opdrachtgever niet dat AI-hulpmiddelen voor zijn opdracht worden gebruikt, of alleen beperkt, dan kan dat Schriftelijk worden afgesproken. Dat kan gevolgen hebben voor planning en prijs.

ARTIKEL 52. KWALITEIT EN RECHTEN OP AI-OUTPUT

52.1 AI-output kan onjuist, onvolledig of verouderd zijn. Online Actief garandeert niet dat AI-output juist is of geschikt is voor een bepaald doel. Opdrachtgever controleert output die hij zelf gebruikt of publiceert.

52.2 Op output die volledig door AI is gegenereerd, rust mogelijk geen auteursrecht. Online Actief draagt zulke rechten over of geeft er een licentie op voor zover ze bestaan, maar garandeert niet dat ze bestaan of exclusief zijn.

52.3 Online Actief let bij AI-beelden en -teksten op mogelijke inbreuk op rechten van Derden, maar kan niet garanderen dat AI-output nooit lijkt op bestaand werk. De vrijwaring van artikel 15.2 geldt niet voor AI-output.

ARTIKEL 53. AI-TOEPASSINGEN VOOR OPDRACHTGEVER

53.1 Bij een chatbot of andere AI-toepassing die met bezoekers of klanten van Opdrachtgever communiceert, laat de toepassing duidelijk merken dat het gaat om AI. Online Actief levert die melding standaard mee. Opdrachtgever mag de melding niet verwijderen of verbergen.

53.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de informatie waarop de toepassing zich baseert (zoals de kennisbank en instructies), voor de inzet ervan in zijn onderneming en voor de vermelding ervan in zijn privacyverklaring. Online Actief richt de toepassing zo in dat er geen besluiten met rechtsgevolgen over personen worden genomen zonder menselijke tussenkomst.

53.3 Publiceert Opdrachtgever met AI gemaakte beelden, audio of video die echt lijken (deepfakes), of met AI gemaakte teksten over onderwerpen van algemeen belang zonder

menselijke redactie, dan zorgt hij voor de vermelding die de AI-verordening voorschrijft. Online Actief kan bij de vermelding helpen.

53.4 Een AI-toepassing van Online Actief wordt niet gebruikt voor toepassingen die de AI-verordening als verboden of hoog risico aanmerkt, zoals het beoordelen van sollicitanten of kredietwaardigheid, tenzij daar vooraf Schriftelijk aparte afspraken over zijn gemaakt.

53.5 Kosten van het gebruik van AI-diensten (zoals kosten per gesprek) worden doorberekend zoals in artikel 7.2 staat. Online Actief kan gebruikslimieten instellen om onverwachte kosten en misbruik te voorkomen.

HOOFDSTUK 8. AANVULLENDE BEPALINGEN VOOR CONSUMENTEN

Online Actief richt zich op ondernemingen en organisaties. Sluit Online Actief toch een Overeenkomst met een consument (een natuurlijk persoon die niet handelt voor zijn beroep of bedrijf), dan gelden de volgende aanvullende bepalingen. Zij gaan voor op de rest van deze voorwaarden.

ARTIKEL 54. DWINGEND RECHT

54.1 Bepalingen in deze voorwaarden die in strijd zijn met dwingende regels van consumentenrecht, gelden niet tegenover een consument. Op die punten geldt de wet. De overige bepalingen blijven gelden.

54.2 Artikel 14 beperkt niet de aansprakelijkheid voor schade waarvoor de wet een beperking tegenover een consument niet toestaat.

54.3 Een consument kan een Duurovereenkomst na de eerste looptijd op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

ARTIKEL 55. HERROEPINGSRECHT

55.1 Sluit een consument de Overeenkomst op afstand (bijvoorbeeld per e-mail of online) of buiten de bedrijfsruimte, dan kan hij de Overeenkomst binnen 14 dagen na het sluiten zonder opgave van redenen ontbinden. Hij kan daarvoor het modelformulier gebruiken dat Online Actief meestuurt, of een andere duidelijke verklaring sturen naar info@online-actief.nl.

55.2 Vraagt de consument uitdrukkelijk om binnen de herroepingstermijn met de uitvoering te beginnen, dan betaalt hij bij herroeping een bedrag dat evenredig is aan het deel van de dienst dat al is uitgevoerd. Heeft de consument daarbij verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de dienst volledig is uitgevoerd, dan vervalt het herroepingsrecht op dat moment.

55.3 Het herroepingsrecht geldt niet voor maatwerk dat volgens de specificaties van de consument is gemaakt, voor zover de wet dat uitsluit, en niet voor domeinnamen die al zijn geregistreerd.