

## Voorwaarden AllesWP WordPress Diensten

### **Definities**

Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon met wie een overeenkomst tot levering van producten en diensten van AllesWP is of wordt gesloten. Overeenkomst: de overeenkomst tussen opdrachtgever en AllesWP op grond waarvan door AllesWP producten, diensten (ook omschreven als 'werkzaamheden' opdrachten 'klussen' 'hulp') worden geleverd. Schriftelijk: Op schrift dan wel per email of digitale offerte. Beeld- en merkrechten: alle uitingen, in woord en beeld, ook op de websites zijn eigendom van AllesWP & GroundHogMedia overeenkomstig (onder meer) de Auteurswet. Layout: de vormgeving (design) en positionering van de elementen die getoond worden op de website. Functionaliteit: de mogelijkheden die een website biedt om informatie te tonen en te manipuleren. Algemeen: AllesWP, hierna afgekort als AWP is een handelsnaam van GroundHogMedia, gevestigd op Kerkstraat 2, 8356DP Blokzijl.

### **Toepasselijkheid**

Voor zover daarvan in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk is afgeweken, zijn onderstaande artikelen van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met AWP. Algemene (inkoop)voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing.

### **Totstandkoming van de overeenkomst**

Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege AWP gedaan zijn vrijblijvend, behalve indien door AWP schriftelijk anders is vermeld. Een aanbieding of offerte gedaan door AWP heeft een geldigheidsduur van 14 dagen, tenzij anders vermeld. Een overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de offerte volledig ingevuld en ondertekend door AWP is ontvangen per post; danwel geaccordeerd is door opdrachtgever via het online offerte-systeem Factuursturen.nl met rechtsgeldige "accordeerbutton" in de begeleidende email voorzien van offerte waarmee opdrachtgever te kennen geeft akkoord te gaan met de voorwaarden van AWP m.b.t deze dienstverlening; danwel 'voor akkoord' wordt gegeven inclusief naam en datum per email. Iedere andere overeenkomst komt tot stand na schriftelijke bevestiging van een opdracht door AWP en nabetaling eerste factuur. **Opdrachtgever verklaart zich uitdrukkelijk akkoord met deze Algemene Voorwaarden bij het aangaan van de overeenkomst.** Indien er om een wijziging van een reeds goedgekeurde offerte wordt gevraagd door opdrachtgever wegens voortschrijdend inzicht is dit onder voorbehoud en ten dele mogelijk, mits nog niet alle (deel)werkzaamheden zijn aangevangen. Voorts kunnen prijzen van deelwerkzaamheden op de offerte wijzigen t.o.v. de oude offerte en blijft de eerdere geaccordeerde offerte van kracht zolang de nieuwe offerte niet wordt geaccordeerd. Alleen een nieuwe geaccordeerde offerte binnen de gestelde termijn van 5 dagen kan de oorspronkelijke offerte vervangen.

### **Levering en leveringstijd**

Aanvang van de werkzaamheden geschiedt zo spoedig mogelijk en in overleg na totstandkoming van de overeenkomst. Alle door AWP afgegeven of overeengekomen levertermijnen zijn indicatief en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend. De enkele overschrijding van een termijn brengt AWP niet in verzuim. Indien overschrijding van een overeengekomen levertijd dreigt, wordt dit zo spoedig mogelijk medegedeeld. In geval van overmacht aan de zijde van AWP zal de termijn worden verlengd met de termijn van die overmacht. Excessieve overschrijding van de levertijd kan beschouwd worden als een grond tot beëindiging van de overeenkomst waarbij AWP nimmer tot vergoeding van enige schade gehouden zal zijn. Een levering wordt geacht te zijn voltooid indien de dienst of het product door AWP ter beschikking van opdrachtgever is gesteld. Dit maakt AWP per emailticket kenbaar aan opdrachtgever. De opdrachtgever dient AWP voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte te stellen van eventuele specifieke wensen. De opdrachtgever heeft de plicht alle door AWP gevraagde en noodzakelijke informatie te verstrekken zoals correcte inloggegevens van bestaande hosting of websites die AWP voor een goede uitvoering van de overeenkomst nodig heeft.

### **Wijziging van de overeenkomst**

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een goede uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden zoals vermeld in de offerte of toelichting per email of ticket significant te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig wijzigen dan wel ontbinden. Met significant wordt bedoeld dat er aanvullende werkzaamheden nodig zijn waardoor de offerteprijs hoger zal zijn dan in eerste instantie overeengekomen. AWP behoudt zich het recht voor in voorkomende gevallen werkzaamheden niet voort te zetten als tijdens de uitvoering blijkt dat de technische aard van de gewijzigde of nieuwe werkzaamheden daarom vraagt zoals het vaststellen van nieuwe problemen of vraagstukken die buiten de competentie vallen van de diensten van AWP. AWP zal deze beslissing onderbouwen en zich hier alleen op beroepen in redelijkheid en op grond van een negatieve inschatting ten aanzien van succesvolle afronding van de opdracht. De mening van AWP is terzake bepalend. Omschreven werkzaamheden die hierdoor vervallen zullen niet in rekening worden gebracht. Eventuele reeds geoffreerde onderzoekskosten die apart vermeld zijn op de offerte worden niet gerestitueerd, omdat deze onderzoekskosten wel zijn uitgevoerd.

### **Duur en beëindiging**

AWP kan de overeenkomst zonder aankondiging of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang door een enkele schriftelijke mededeling ontbinden, indien opdrachtgever aan één of meer van zijn verplichtingen jegens AWP niet, niet behoorlijk of niet volledig voldoet of in strijd handelt met deze voorwaarden. AWP heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surséance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer of zijn vermogen heeft verloren. Opdrachtgever heeft als dan geen recht op enige schadevergoeding. AWP heeft voorts het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen indien opdrachtgever oneigenlijk gebruik maakt van Internet; indien opdrachtgever informatie verspreidt die in strijd is met de (inter)nationale wet- en regelgeving; indien opdrachtgever informatie verspreidt die in strijd is met de algemeen aanvaarde normen en waarden; indien opdrachtgever informatie verspreidt die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, seksuele voorkeur, cultuur, afkomst of anderszins kwetsend genoemd kan worden. AWP is niet gehouden aan haar verplichtingen uit de overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht als bedoeld in Artikel 6:75 BW. De overeenkomst zal dan worden ontbonden waarbij AWP nimmer tot vergoeding van enige schade. In geval AWP wegens overmacht als bedoeld in Artikel 6:75 BW, verhinderd is de gemaakte afspraak na te komen, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht door opdrachtgever. Ontbinding op grond van overmacht laat de betalingsverplichting voor reeds verrichte werkzaamheden onverlet.

### **Buitengebruikstelling**

AWP heeft het recht haar dienstverlening op te schorten indien opdrachtgever enige verplichting jegens AWP niet nakomt dan wel in strijd

handelt met deze algemene voorwaarden. AWP zal opdrachtgever hiervan vooraf in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van AWP kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan. Tot hervatting van de dienstverlening wordt weer overgegaan indien opdrachtgever binnen een door AWP gestelde termijn de verplichtingen is nagekomen en een terzake vastgesteld bedrag voor hervatting heeft voldaan. AWP heeft ten alle tijden het recht haar dienstverlening te onderbreken ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden of afwezigheid. Opdrachten die reeds in uitvoering zijn zullen worden uitgesteld of afgerond, zulks in overleg met opdrachtgever waarvoor opdrachten worden uitgevoerd en niet zijn afgerond voorafgaand aan afwezigheid tenzij sprake is van overmacht als bedoeld in Artikel 6:75 BW. Indien klant gebruik maakt van korting op werkzaamheden gebaseerd om een maandelijks lidmaatschap wordt afwezigheid in die maand gecompenseerd met het vooruitbetaalde maandbedrag indien afwezigheid langer dan één week bestaat. AWP past pro ratio de compensatie toe per dag van afwezigheid indien deze langer is dan één week, mits klant in die week kan aantonen support te verlangen die niet gegeven kan worden.

### **Prijzen**

**Alle genoemde prijzen en overeengekomen prijzen zijn exclusief BTW** en door de overheid opgelegde lasten, tenzij anders is vermeld. AWP heeft het recht de tarieven te wijzigen. Deze wijzigingen worden voor het ingaan van de nieuwe overeenkomst aan opdrachtgever bekend gemaakt. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen tegen de datum van inwerkingtreding van de wijziging indien sprake is van een terugkerende betaling voor doorlopende diensten of abonnementen.

### **Betalingsvoorwaarden**

De verschuldigde vergoedingen dienen in geval van een duurovereenkomst en afhankelijk van de termijn waarvoor de overeenkomst is aangegaan, bij vooruitbetaling te worden voldaan, tenzij anders overeengekomen. Meerwerk wordt op nacalculatiebasis in rekening gebracht indien met opdrachtgever deze werkwijze is overeengekomen en indien een eerdere offerte de overeengekomen aanvullende werkzaamheden niet omvat. De administratie van AWP is terzake bepalend. Indien opdrachtgever niet binnen de op de factuur vermelde termijn heeft betaald, wordt dit schriftelijk aan opdrachtgever medegedeeld en wordt daarbij een nadere termijn van betaling vastgesteld. Is ook binnen die termijn niet betaald, dan is opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Onverminderd haar verdere rechten kan AWP bij overschrijding van een betalingstermijn haar prestaties opschorten. Indien opdrachtgever van mening is dat een factuur onjuist is, kan opdrachtgever zulks gemotiveerd binnen twee weken na factuurdatum schriftelijk aan AWP kenbaar maken. De betalingsverplichting wordt hierdoor niet opgeschort. **Betaling die niet vooruit is gedaan dient te geschieden binnen 7 dagen na factuurdatum mits anders vermeld. Voor nieuwe opdrachtgevers kunnen afwijkende betalingsvoorwaarden gelden die korter zijn.** Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever de wettelijke rente verschuldigd en alle door AWP gemaakte kosten, zoals (buiten) gerechtelijke kosten, proceskosten, en de kosten voor juridische bijstand, incassobureaus en deurwaarders die gemaakt worden in verband met late betalingen zijn voor de opdrachtgever. **Wanneer betaling van de factuur of het resterende deel daarvan na afronding van de opdracht en oplevering van de bestanden uitblijft, zal AWP de factuur uit handen geven aan een incassobureau.** In dat geval zullen door het incassobureau alle (buiten)gerechtelijke, incasso en overige kosten aan u worden doorberekend. Een factuur voor de opdracht wordt per digitale media verstrekt. Een papieren factuur kan op aanvraag gratis worden verstrekt per post.

### **Auteursrecht & Intellectueel eigendom (Persoonlijkheidsrechten)**

Alle intellectuele eigendomsrechten op de door AWP vervaardigde en/of ter beschikking gestelde programmatuur en documentatie berusten bij AWP of door haar ingeschakelde derden. Gebruik van inhoud of onderdelen van de website van AWP, in welke vorm ook, is uitsluitend toegestaan na uitdrukkelijke schriftelijke toestemming (ook per mail) van AllesWP. Het alsdan overnemen van uitingen in welke vorm ook, dient te geschieden met bronvermelding. AWP respecteert het opensource karakter van Wordpress waarvoor het GPL licensemodel geldt. Opdrachtgever ontvangt na betaling van de door hem verschuldigde bedragen een niet exclusief en niet in de tijd beperkt gebruiksrecht op de ter beschikking gestelde website, aanpassing in layout of en documentatie met uitzondering van toegepaste programmatuur met een tijdsbeperkende aan te schaffen licentie waarvoor een zogenaamde externe licentiekey vereist is. Als opdrachtgever een logo of huisstijl voor een website laat ontwerpen door AWP verkrijgt opdrachtgever het exclusieve gebruiksrecht voor dit logo of huisstijl. Het auteursrecht blijft bij AWP. Alle rechten voorbehouden. Dit is bij wet zo geregeld. De kosten voor het overnemen van het auteursrecht (of copyright): Aan het overnemen van het auteursrecht zijn kosten verbonden. De kosten bedragen vijf keer het factuurbedrag. Als u een logo laat ontwerpen voor b.v. € 295,00 excl. btw, dan betaalt u voor het overnemen van de auteursrechten 5x € 295,00 excl. BTW. Het is de opdrachtgever niet toegestaan grafische uitingen (ontwerpen) en websites te gebruiken als er niet wordt voldaan aan de (betalings-)verplichting die in de overeenkomst zijn afgesproken; als de opdracht, om welke reden dan ook, voortijdig wordt beëindigd. De opdrachtgever heeft, indien wordt voldaan aan de voorwaarden, de vrijheid om het ontwerp te gebruiken voor eigen publiciteit of promotie. Onderdelen van ontwerpen kunnen door AWP gebruikt worden in toekomstige ontwerpen tenzij anders overeengekomen.

### **Aansprakelijkheid**

AWP aanvaardt buiten de directe schade welke is veroorzaakt door haar opzet of grove schuld en de hierna genoemde schade, geen enkele aansprakelijkheid voor schade voortvloeiend uit de overeenkomst. **In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is AWP slechts aansprakelijk voor vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie tot maximaal het voor die prestatie gefactureerde of geoffreerde bedrag. Opdrachtgever vrijwaart AWP voor alle aanspraken op schadevergoeding die derden mochten doen gelden terzake van schade die op enigerlei wijze is ontstaan door het gebruik of in het verkeer brengen van de door AWP geleverde producten en diensten. Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade die AWP mocht lijden ten gevolge van een aan opdrachtgever toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.**

Wijzigingen in de gegevens van opdrachtgever dient opdrachtgever direct schriftelijk mede te delen aan AWP. Indien de opdrachtgever hierin verzuimt, is de opdrachtgever aansprakelijk voor eventuele schade die AWP als gevolg daarvan lijdt. Uitgesloten wordt voorts elke aanspraak op (gevolg)schade die niet direct aan de uitvoering van de opdracht is toe te rekenen. De opdrachtgever is en blijft verantwoordelijk voor (de inhoud van) zijn eigen uitingen en verspreiding via media in welke vorm dan ook. AWP is niet aansprakelijk voor namens de opdrachtgever ingeschakelde derden die fouten maken of tekortkomingen hebben; niet aansprakelijk voor verkeerd, onvolledig en te laat aangeleverd materiaal of gegevens door de opdrachtgever inclusief alle fouten of tekortkomingen die hieruit voortvloeien zoals deadlines die daarmee niet worden gehaald; niet aansprakelijk voor schade als gevolg van gehackte websites, ook indien deze door AWP werden hersteld; fouten, gebreken of prijsoverschrijdingen van leveranciers aan AWP; niet aansprakelijk voor fouten, tekortkomingen of gebreken in aan opdrachtgever getoonde ontwerpen en/of de teksten indien de opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven voor deze schematische weergave van een nadere uitwerking van een opdracht; niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gederfde winst, gevolgschade; niet aansprakelijk voor

schade als gevolg van onvoorziene uitwerking van wijzigingen die in het systeem aangebracht worden door AWP die niet redelijkerwijs waren te voorkomen en zoals gezegd onvoorziën waren binnen de competenties van AWP; niet aansprakelijk voor plotseling disfunctioneren of schade aan een website, nadat opdrachtgever inloggegevens verstrekt heeft en zonder dat er door AWP concrete wijzigingen zijn aangebracht die aanleiding zijn voor het niet functioneren. Indien het maken van een backup van de website van opdrachtgever voor aanvang van de werkzaamheden zoals vermeld in de offerte schade toebrengt aan de website zoals het overbelasten van de hostingaccount is AWP nimmer verantwoordelijk voor geleden schade of misgelopen gederfte inkomsten. Wel zal AWP tot 30 minuten gratis support verlenen dan wel contact opnemen met de hostingprovider om zulks mogelijk te herstellen zonder daarbij garantie te geven dat dit slaagt.

#### **Overdracht van rechten en verplichtingen**

Partijen zijn niet gerechtigd hun rechten of plichten voortvloeiende uit een overeenkomst aan derden over te dragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.

#### **Buitengebruikstelling**

**AWP heeft het recht haar dienstverlening op te schorten indien opdrachtgever enige verplichting jegens AWP niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.** AWP zal opdrachtgever hiervan vooraf in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van AWP kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan. Tot hervatting van de dienstverlening wordt weer overgegaan indien opdrachtgever binnen een door AWP gestelde termijn de verplichtingen is nagekomen en een terzake vastgesteld bedrag voor hervatting heeft voldaan. AWP heeft ten alle tijden het recht haar dienstverlening te onderbreken ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden of afwezigheid. Opdrachten die reeds in uitvoering zijn zullen worden uitgesteld of afgerond, zulks in overleg met opdrachtgever waarvoor opdrachten worden uitgevoerd en niet zijn afgerond voorafgaand aan afwezigheid tenzij sprake is van overmacht als bedoeld in Artikel 6:75 BW. Indien klant gebruik maakt van korting op werkzaamheden gebaseerd om een maandelijks lidmaatschap wordt afwezigheid in die maand gecompenseerd met het vooruitbetaalde maandbedrag indien afwezigheid langer dan één week bestaat. AWP past pro ratio de compensatie toe per dag van afwezigheid indien deze langer is dan één week, mits klant in die week kan aantonen support verlangen.

#### **Privacy**

**AWP publiceert een selectie van websites waarvoor werkzaamheden zijn verricht in de portfolio, blog of tweets waarbij alleen het websiteadres wordt gedeeld en geen privacy gerelateerde of persoonlijke informatie wordt gepubliceerd. Indien opdrachtgever hier bezwaar tegen maakt en dit kenbaar maakt aan AWP, worden deze gegevens door AWP verwijderd.** Met uitzondering van deze vermelding van de website waaraan gewerkt is in een portfolio, blogpost, of tweet zal AWP geen informatie publiekelijk delen zoals adres, email, inloginformatie of andere persoonlijke informatie en meningen van opdrachtgevers, noch zal AWP emailadressen laten opnemen in lijsten van derden in het kader van marketingdoeleinden. AWP gebruikt het emailadres van de opdrachtgever wel voor de eigen nieuwsbrief. Indien opdrachtgever hier geen prijs op stelt kan deze zich simpel afmelden van deze lijst.

#### **Geheimhouding**

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Opdrachtgever is gehouden de log-in procedure op te volgen en geheimhouding te betrachten voor alle onderdelen die daarvoor in aanmerking komen.

#### **Disclaimer en algemene voorwaarden**

De informatie op onze website is met zorgvuldigheid samengesteld. AWP wijst alle aansprakelijkheid voor onvolkomenheden, onjuistheden en de gevolgen hiervan af. Aan de site en teksten op de site kunnen geen rechten worden ontleend.

#### **Herroepingsrecht**

Het herroepingsrecht van de consument is niet van toepassing op diensten geleverd door AWP, omdat deze een specifiek en uniek karakter hebben afgestemd op de opdrachtgever.

#### **Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

Deze voorwaarden gelden voor alle geleverde diensten, aanbiedingen en iedere overeenkomst.

#### **Copyright, gedeponeerde merken**

De klant bevestigt bij zijn bestelling dat alle stukken (teksten, foto's, grafisch materiaal) die aan AWP worden aangeleverd eigendom zijn van de opdrachtgever. De opdrachtgever mag geen gebruik maken van materiaal dat zou indruisen tegen de wetgeving op copyright en/of bestaande merknamen. AWP is niet aansprakelijk voor claims of rechterlijke vervolging die zou voortspuiten uit het onrechtmatig aanleveren van materiaal dat indruist tegen de wetgeving op copyright en/of bestaande merknamen. De klant is zelf verantwoordelijk voor de content (inhoud, zoals tekst) op zijn/haar website of logo en AWP kan hier niet aansprakelijk voor worden gesteld.

#### **Klachten**

**Het verdient sterke aanbeveling tekortkomingen per ommegaande na het ontdekken of kunnen ontdekken daarvan schriftelijk dan wel elektronisch bij AWP in te dienen. Voor opdrachten geldt dat eventuele problemen of tekortkomingen binnen een week gemeld moeten worden. Het verdient daarom aanbeveling aan de opdrachtgever het geleverde zo snel mogelijk goed te testen op juiste, maar ook verwachte en wellicht fout geïnterpreteerde werking van aangepaste layout en functionaliteiten. Te lang wachten met klagen kan nadelige gevolgen hebben voor de bewijspositie van de opdrachtgever, omdat een website een dynamisch karakter heeft en juiste werking van veel factoren afhangt zoals aanpassingen door opdrachtgever in de website, technische veranderde staat van de hostingomgeving zoals updates en/of nieuwere software versies van zowel Open source software, WordPress plugins en Commercial Software die buiten de invloed van AWP liggen. AWP dient klachten afdoende te onderzoeken en zal eventuele tekortkomingen zo mogelijk herstellen binnen een redelijke termijn, tenzij zulks in verband met overmacht gerelateerde omstandigheden in redelijkheid niet kan worden gevergd.**

#### **Slotbepalingen**

Indien bij gerechtelijke uitspraak een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen overige bepalingen van deze

algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen AWP en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen tussen partijen zullen worden voorgelegd aan de rechtbank Zwolle.

### **Aanvullende Voorwaarden WordPress Diensten**

#### **Garantie bij nieuwe websites**

AWP geeft bij nieuwe door AWP gebouwde websites de garantie dat opgeleverde websites drie maanden na oplevering correct functioneren in samenwerking met: zowel de serveromgevingsvariabelen zoals Apacheversie, MYSQL versie in OS, en meest recente browserversies op moment van opstellen van de offerte als de versies van zowel WordPress als toegevoegde plugins en/of themes op moment van aanvang van de werkzaamheden. Eventuele problemen ten gevolge van het toepassen van beschikbare updates van de Wordpress Core, themes, templates en/of plugins of wijzigingen gedaan door de provider zoals andere PHP versies of servertypes of hostingabonnement zijn uitgesloten van garantie, omdat onmogelijk garantie kan worden geven op open-source software of provider-aanpassingen die buiten de invloed liggen van AWP. Websites worden door AWP echter zodanig gebouwd dat het updaten van onderdelen in principe mogelijk is en in de regel geen grote problemen geeft met uitzondering van WooCommerce webwinkels voorzien van externe niet-WooCommerce addons en meertalige oplossingen, beide configuraties die in de regel als vuistregel tenminste vier keer per jaar extra developmentstappen vereisen teneinde updates succesvol te kunnen toepassen. AWP veronderstelt dat opdrachtgevers met dergelijke configuraties dit niet onderschatten en serieus nemen teneinde een reële verwachting te hebben van de voorwaarde voor juiste werking van een dergelijke website. Uitgesloten van garantie zijn daarom problemen rondom incompatibiliteit met nieuwere versies van WordPress of externe API's voortkomend uit incompatibiliteit, het niet onderhouden, of het niet updaten of aanpassen van software geleverd door derden zoals plugins, frameworks en themes. Wel onder garantie van 3 maanden vallen fouten in de website configuratie en programmeercode die AWP heeft gemaakt mits deze fouten zich niet voordoen vanwege een duidelijke wijziging in bovengenoemde randvoorwaarden. Desalniettemin zal AWP bij levering van een complete website een website leveren waarvan het in de lijn der verwachting ligt binnen de competenties van AWP dat deze een houdbaarheid hebben van tenminste een jaar en langer mits er normaal onderhoud wordt gedaan aan WordPress en beveiliging waarbij ook hier vier maal onderhoud per jaar een algemene richtlijn is die AWP hanteert. Aan deze door AWP gehanteerde richtlijn kunnen geen rechten worden ontleend. Indien opdrachtgever de website host bij een kwaliteitsprovider die door AWP wordt ondersteund is de garantie met betrekking tot provider-incompatibiliteit 6 maanden.

Bij WordPress websites zonder gebruik van geavanceerde extra plugins zoals WooCommerce, addons van WooCommerce, Member area's of meertaligheid zijn eventuele problemen meestal goed oplosbaar. AWP biedt in zulke gevallen aan, mits deze problemen zich voordoen binnen 3 maanden na opleveringsdatum, gratis hulp t.w.v. 1 supportclick dat gelijk staat aan een kleine taak van ongeveer 30 minuten om dit op te lossen. Indien de complexiteit van het probleem of de hoeveelheid problemen deze gratis hulp overschrijdt biedt AWP aan deze op te lossen indien het binnen de competenties van AWP valt tegen 50% van het reguliere tarief met een maximum totaal aan hulp tegen half tarief dat niet hoger is dan 20% van de totaalprijs van de website-offert. Totaalbedragen t.b.v geleverde extra hulp hoger 20% van de website offerte worden berekend tegen normaal tarief. Indien de opleveringsdatum niet duidelijk is aangegeven geldt de datum van de factuur ofwel de email waarin kenbaar wordt gemaakt dat de website klaar is als opleveringsdatum. AWP kan daarnaast op verzoek gratis een onderzoek starten om problemen op te lossen tegen meerkosten, maar kan niet garanderen dat het probleem oplosbaar is. Dit is inherent aan het open-source karakter van de diverse aangeboden software.

#### **Garantie bij werkzaamheden aan bestaande websites**

**AWP geeft bij de garantie dat gedane werkzaamheden door AWP in bestaande websites op moment van oplevering correct functioneren in samenwerking met: a. de serveromgevingsvariabelen zoals Apacheversie, MYSQL versie in OS, en meest recente browserversies op moment van opstellen van de offerte; b. de versies van zowel WordPress als toegevoegde plugins en/of themes op moment van aanvang van de werkzaamheden. Eventuele problemen ten gevolge van het toepassen van beschikbare updates van de Wordpress Core, themes, templates en/of plugins of wijzigingen gedaan door de provider zoals andere PHP versies of servertypes of hostingabonnement zijn uitgesloten van garantie, omdat onmogelijk garantie kan worden geven op open-source software of provider-aanpassingen die buiten de invloed liggen van AWP. Uitgesloten van garantie zijn daarom problemen rondom incompatibiliteit met nieuwere versies van WordPress of externe API's voortkomend uit incompatibiliteit of het niet updaten of aanpassen van software geleverd door derden zoals plugins, frameworks en themes.** Desalniettemin zal AWP een oplossing leveren waarvan het binnen de competenties en inzichten van AWP in de lijn der verwachting ligt dat deze een houdbaarheid hebben van tenminste een jaar en langer mits er normaal onderhoud wordt gedaan aan WordPress en beveiliging waarbij vier maal onderhoud per jaar een algemene richtlijn is die AWP hanteert. Aan deze door AWP gehanteerde richtlijn kunnen geen rechten worden ontleend. AWP kan daarnaast op verzoek gratis een onderzoek starten om problemen op te lossen tegen meerkosten, maar kan niet garanderen dat het probleem altijd oplosbaar is. Dit is inherent aan het open-source karakter van de diverse aangeboden software.

#### **Updates, aanpassingen en aansprakelijkheid**

AWP bouwt en wijzigt zoveel mogelijk 'update-proof'. AWP maakt onder meer gebruik van Opensource software op het internet, als basis voor een website of een webwinkel. Vanwege het Opensource karakter is AWP niet verantwoordelijk voor problemen ten gevolge van wijzigingen, aanpassing of updates met als gevolg dat gegevens, data en opmaak van de website c/q webwinkel verloren gaan of onvolledig functioneert. Ook andere gevaren voortkomend uit onjuist onderhoud, zoals hacken van websites c/q webwinkels kunnen niet worden verhaald op AWP. AWP is niet te kwalificeren als 'dealer' van geleverde software en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend met betrekking tot garantie of continuïteit van de geboden oplossing. AWP tracht binnen het aanbod van softwareleveranciers te werken met de meest betrouwbare aanbieders in termen van garantie en continuïteit voor zover deze informatie bij AWP bekend is, maar neemt geen enkele verantwoordelijkheid bij nalatigheid van medewerking van externe partijen en daaruit voortvloeiend problemen met het door AWP geleverde als gebruik is gemaakt van externe software leveranciers en opensource software oplossingen.

#### **Support bij werkzaamheden aan bestaande websites**

**AWP geeft tot zeven dagen na oplevering support op werkzaamheden aan bestaande websites.** Support is van toepassing, nadat de werkzaamheden zijn opgeleverd en verloopt via email.

### **Support bij oplevering van nieuwe websites**

**AWP geeft tot één maand na oplevering support op nieuwe websites.** Binnen deze periode heeft AWP aanvullende regels opgesteld ter bescherming tegen klanten die support ten onrechte en excessief gebruiken voor vragen die niet gerelateerd zijn aan eventuele problemen met WordPress of gedane werkzaamheden. Deze regels zijn met name bedoeld om bij excessief gebruik te kunnen verwijzen. Support die buiten de supportbundel valt wordt berekend en vooraf kenbaar gemaakt alvorens deze in behandeling te nemen.

### **Wijziging van de overeenkomst**

Bij ontbinding van een overeenkomst zoals beschreven in artikel 21 zal AWP zorg dragen dat de website van de opdrachtgever in oorspronkelijke staat hersteld wordt middels het terugplaatsen van een backup mits deze beschikbaar is en bij voorkeur niet ouder dan 1 maand danwel wordt de site overgedragen met daarop andere verrichte werkzaamheden die volledig zijn afgerond.

### **Licenties en Wordpress**

WordPress is open-source en valt onder de The GNU General Public License. Daarnaast werkt AWP met licenties van extra software om aanvullende functionaliteiten aan de site te koppelen. Een licentie van premium software is minimaal 1 jaar geldig en kan daarna verlengd te worden zolang het product door de leverancier wordt aangeboden. Na afloop van de licentie blijft gewoon functioneel zolang de licentiesoftware compatible blijft met de overige software, maar vervalt het recht op updates.

### **WordPress Hulpvraag**

Een WordPress Hulpvraag kenbaar gemaakt middels een ticket heeft betrekking op Wordpress support ten behoeve van bestaande Wordpress Websites of websites door AWP gebouwd. Support vindt plaats op het gebied van layout, functionaliteit, onderhoud, reparatie en training.

### **Opstartkosten**

Opdrachtgever ontvangt een offerte t.w.v de opstartkosten en dient hiermee akkoord te gaan middels een "akkoord" per email of offertesysteem alvorens werkzaamheden worden voortgezet. Indien tijdens de werkzaamheden aanvullende informatie wordt gevraagd om de werkzaamheden (verder) te kunnen uitvoeren is reactie binnen uiterlijk 5 werkdagen gewenst om te voorzien in de aanvullende informatie, tenzij dit redelijkerwijs niet verwacht kan worden omdat deze niet beschikbaar is bij de opdrachtgever. Daarbuiten kunnen extra kosten in rekening gebracht ten bedrage van 1 supportclick twv €29 ex btw.

### **Browsercompatibiliteit**

Websites worden gebouwd voor alle gangbare browsers zoals Firefox, Chrome, Opera, Safari en Internet Explorer (IE11+).

Versie mei 2019