

Algemene voorwaarden van LupsOnline



LUPSONLINE

Versie 2025

Inhoudsopgave

Definities en Algemene Bepalingen.....	7
1. Toepasselijkheid.....	7
2. Prijzen	7
2.1. Prijsbepaling.....	7
2.2. Softwarelicenties	8
2.3. Kortingen en Promoties	8
2.4. Prijswijzigingen	8
3. Overeenkomst	8
3.1. Offertes	8
3.2. Totstandkoming van de overeenkomst.....	8
3.3. Wijzigingen en aanvullingen	8
3.4. Beoordeling nakoming.....	9
3.5. Overzicht abonnement	9
3.6. Opzegbaarheid.....	9
3.7. Verantwoordelijkheden opdrachtgever	9
3.8. Opschorting diensten.....	9
3.9. Looptijd en verlenging	9
3.10. Beëindiging overeenkomst	9
4. Uitvoering Overeenkomst.....	11
4.1. Inspanningsverplichting	11
4.2. Aanwijzingen opdrachtgever	11
4.3. Ontevredenheid en terugbetaling	11
4.4. Promotiemateriaal.....	11
4.5. Powered by LupsOnline	11
4.6. Wijzigingen door opdrachtgever	11
4.7. Gebruik van freelancers.....	12
4.8. Verrekening uren	12
4.9. Indicatie aantal uren	12
4.10. Maandelijkse minuten	12
4.11. Fotografie en film	12
4.12. Filmmateriaal	12
4.13. Instructievideo's	13
4.14. Specifieke functies	13
4.15. Toegang tot website	13
4.16. cPanel hosting.....	13

4.17. Website onderhoud	13
4.18. Verouderde software	13
4.19. Maandelijkse rapportage	14
4.20. Toegang beperking	14
4.21. Domeinnaam verhuizing	14
4.22. Overmacht	14
4.23. Geschillenbeslechting	14
4.24. Herziening algemene voorwaarden	14
5. Garanties	15
5.1. Geen garantie tegen hacks	15
5.2. Herstel bij hack (onderhoudscontract vereist)	15
5.3. Herstel bij datalek (onderhoudscontract vereist)	15
5.4. Herstel bij offline website (onderhoudscontract vereist)	15
5.5. Uitzonderingen bij herstel binnen 24 uur	15
5.6. Beperking van aansprakelijkheid	15
5.7. Garantie op functionaliteit	16
5.8. Uitzonderingen op garanties	16
5.9. Onderhoudscontracten	16
5.10. Exclusies	16
5.11. Aansprakelijkheid voor dataverlies	16
6. Revisie	16
6.1. Voorwaarden voor revisie	16
6.2. Ingediende revisies	17
6.3. Aanvullende revisies	17
7. Opzegging bij abonnementsvormen van LupsOnline	17
7.1. Abonnementsvormen	17
7.2. Opzegging door opdrachtgever	17
7.3. Opzegging door LupsOnline	18
7.4. Betaling en opzegtermijn	18
7.5. Restitutiebeleid	18
7.6. Overdracht van diensten	18
8. Levering	19
8.1. Levertermijn	19
8.2. Weigering van werkzaamheden	19
8.3. Custom-werk en extra kosten	19
8.4. Thema-keuze	19
8.5. Eindproduct en revisies	19

8.6. Externe hosting	19
8.7. Communicatie van vertragingen	20
8.8. Deugdelijke levering bij overmacht	20
8.9. Specifieke vereisten voor documenten	20
9. Betalingsvoorwaarden.....	20
9.1. Betalingstermijn.....	20
9.2. Abonnementskosten.....	20
9.3. Betalingsherinneringen en factuurproces	20
9.4. Invordering bij niet-betaling	21
9.5. Verantwoordelijkheid bij declaraties.....	21
9.6. Kosten bij voortijdige beëindiging	21
9.7. Aanbetalingen	21
9.8. Facturatie van licenties	21
9.9. Betaling per kwartaal	21
9.10. Betaling voor licenties en hosting.....	22
10. Wettelijke rente/buitengerechtelijke incassokosten	22
10.1. Wettelijke rente	22
10.2. Buitengerechtelijke incassokosten	22
10.3. Administratiekosten voor betalingsherinneringen	22
10.4. Pre-incasso en incassobureau	22
10.5. Schorsing van diensten bij niet-betaling	22
10.6. Definitieve beëindiging van diensten bij niet-betaling.....	22
10.7. Verantwoordelijkheid van de opdrachtgever	23
11. Aansprakelijkheid	23
11.1. Algemene aansprakelijkheid	23
11.2. Verlies van omzet	23
11.3. Auteursrechten van geleverde materialen	23
11.4. Defecten in geleverde producten	23
11.5. Verouderde software.....	23
11.6. Storingen in domeinnaam of hosting	24
11.7. Inspanningsverplichting	24
11.8. Externe hosting	24
11.9. Fouten in teksten	24
11.10. Fouten na oplevering van de website	24
11.11. Veroudering van technologie	24
11.12. Verminderde snelheid door technologie.....	24
11.13. Verantwoordelijkheid voor back-ups	24

11.14. Privacy-inbreuken en beveiligingslekken	25
11.15. Beperkte aansprakelijkheid	25
11.16. Vertraging door externe factoren	25
11.17. Aansprakelijkheid voor derden.....	25
11.18. Geen garantie op succes.....	25
12. Klachten.....	25
12.1. Indienen van klachten.....	25
12.2. Inhouding van betaling bij klachten	25
12.3. Mogelijkheid tot herstel	26
12.4. Beoordeling van de klacht	26
12.5. Communicatie van klachten	26
12.6. Oplossingsvoorstel.....	26
12.7. Escalatieprocedure	26
12.8. Kosten van geschillenbeslechting	26
13. Auteursrechtelijke bepalingen met betrekking tot LupsOnline	26
13.1. Beroepsstandaard en Auteurswet.....	26
13.2. Eigendom van concepten en ideeën	27
13.3. Rechten op LupsOnline-producties	27
13.4. Gebruik van muziek	27
13.5. Gebruik van LupsOnline-content als promotiemateriaal	27
13.6. Auteursrechten van de opdrachtgever	27
13.7. Schadevergoeding bij inbreuk	27
14. Portretrecht	28
14.1. Toestemming voor gebruik van portretten	28
14.2. Bezwaar tegen openbaarmaking	28
14.3. Afwijkende afspraken	28
14.4. Intrekking van toestemming.....	28
14.5. Privacy en bescherming	28
15. Geheimhouding.....	28
15.1. Verplichting tot geheimhouding.....	28
15.2. Definitie van vertrouwelijke informatie	29
15.3. Uitzonderingen op geheimhouding.....	29
15.4. Beperking van gebruik	29
15.5. Teruggaaf van materialen	29
15.6. Medewerkers en derden	29
15.7. Schadevergoeding bij schending	29
15.8. Duur van de geheimhoudingsplicht.....	29

16. AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)	30
17. Conversie	30
17.1. Redelijkheid en billijkheid	30
17.2. Beperking van nietigheid	30
17.3. Aanpassing van bepalingen	30
17.4. Toepasselijkheid van overige bepalingen	30
17.5. Naleving van wettelijke vereisten	30
18. Nawerking	30
19. Strijdige clausules	31
20. Toepasselijk recht	31
21. Forumkeuze	31
22. Wijziging van deze Algemene Voorwaarden	31
23. Slotbepaling	31
24. Contactgegevens	32

Definities en Algemene Bepalingen

In deze leverings- en betalingsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- **Leverancier:** de Eenmanszaak LupsOnline, hierna te noemen LupsOnline.
- **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke (consument) of rechtspersoon die diensten/producten van LupsOnline afneemt dan wel met wie LupsOnline in onderhandeling is over het sluiten van een overeenkomst.
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst die, ongeacht op welke manier, tussen LupsOnline en opdrachtgever tot stand komt.
- **Schriftelijke communicatie:** alle communicatie die niet verbaal plaatsvindt, inclusief digitale communicatie.
- **Diensten:** alle diensten die door LupsOnline worden aangeboden, waaronder maar niet beperkt tot webdesign, hosting, SEO, social media beheer en grafisch ontwerp.
- **Producten:** alle goederen en materialen die door LupsOnline worden geleverd, inclusief digitale producten zoals software en licenties.
- **Ingangsdatum:** de datum waarop de overeenkomst tussen LupsOnline en de opdrachtgever van kracht wordt.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en leveringen van diensten en producten door LupsOnline, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Door gebruik te maken van de diensten en/of producten van LupsOnline, stemt de opdrachtgever in met deze algemene voorwaarden.

1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden van LupsOnline zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen LupsOnline en de opdrachtgever, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk van deze algemene voorwaarden is afgeweken.

2. Prijzen

2.1. Prijsbepaling

Als prijs voor de te leveren diensten en/of goederen geldt de prijs zoals deze vermeld is in het aanbod van LupsOnline. Gedurende de in het aanbod aangegeven looptijd worden de prijzen van de aangeboden diensten en/of goederen niet verhoogd zonder dat de opdrachtgever hiervan op de hoogte is gesteld. Buiten vooraf aangegeven (pakket)prijzen op de website van LupsOnline of in communicatie van en door LupsOnline naar de opdrachtgever, geldt in beginsel een uurtarief van € 80,00. Wanneer schriftelijk anders is overeengekomen, geldt het overeengekomen uurtarief. Alle genoemde prijzen zijn exclusief btw.

2.2. Softwarelicenties

LupsOnline biedt licenties voor software aan voor de inkoopprijs van een enkele licentie die de opdrachtgever zelf ook had moeten betalen indien de opdrachtgever licenties elders koopt dan bij LupsOnline. LupsOnline biedt altijd dezelfde prijs ondanks kleine koersverschillen; pas bij grote koersverschillen zal de prijs variëren.

2.3. Kortingen en Promoties

Kortingen en promoties worden naar eigen inzicht van LupsOnline toegepast en zijn alleen geldig gedurende de aangegeven periode en onder de aangegeven voorwaarden. Enkel schriftelijke toezeggingen door bevoegde personen van LupsOnline kunnen afwijken van aangegeven kortingen en promoties.

2.4. Prijswijzigingen

Prijswijzigingen kunnen worden doorgevoerd voor lopende diensten. De opdrachtgever wordt minimaal drie (3) maanden van tevoren schriftelijk op de hoogte gesteld van de nieuwe prijzen. De opdrachtgever heeft het recht om de dienst te beëindigen indien hij niet akkoord gaat met de nieuwe prijzen.

3. Overeenkomst

3.1. Offertes

De offertes van LupsOnline zijn gebaseerd op informatie die de opdrachtgever tot de offertedatum heeft verstrekt. De kostenopgave is afhankelijk van de omschreven opzet van het project.

3.2. Totstandkoming van de overeenkomst

Overeenkomsten met LupsOnline komen tot stand door aanbod en aanvaarding (artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek). Dit kan zowel schriftelijk als mondeling zijn. Mondelinge overeenkomsten moeten schriftelijk worden bevestigd. Bij digitale overeenkomsten wordt een bevestiging per e-mail of via een ander digitaal platform gelijkgesteld aan schriftelijke aanvaarding.

3.3. Wijzigingen en aanvullingen

Wijzigingen en aanvullingen op de overeenkomsten met LupsOnline kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen.

3.4. Beoordeling nakoming

De beoordeling of LupsOnline tekort is geschoten in de nakoming van een of meer verbintenissen (uit de overeenkomst) is aan LupsOnline. Alle werkzaamheden worden uitgevoerd op basis van door de opdrachtgever verstrekte gegevens.

3.5. Overzicht abonnement

De opdrachtgever kan een overzicht van het abonnement dat hij bezit opvragen bij LupsOnline. Er is geen online platform voor dit doel.

3.6. Opzegbaarheid

Overeenkomsten zijn te allen tijde opzegbaar tot het moment van versturing van de factuur.

3.7. Verantwoordelijkheden opdrachtgever

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van alle benodigde informatie en materialen die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de overeenkomst.

3.8. Opschorting diensten

LupsOnline behoudt zich het recht voor om de diensten op te schorsen bij niet-betaling of andere contractbreuk door de opdrachtgever, totdat de opdrachtgever aan zijn verplichtingen heeft voldaan. LupsOnline is niet aansprakelijk voor enige schade die voortvloeit uit de opschorting van diensten wegens niet-betaling door de opdrachtgever.

3.9. Looptijd en verlenging

De looptijd van de overeenkomst wordt schriftelijk vastgelegd in de offerte of opdrachtbevestiging. Na afloop van de looptijd kan de overeenkomst schriftelijk worden verlengd door beide partijen. Indien geen sprake is van verlenging, wordt de overeenkomst beëindigd.

3.10. Beëindiging overeenkomst

LupsOnline behoudt zich het recht voor om de overeenkomst op elk moment en zonder opgave van redenen te beëindigen. In een dergelijk geval gelden de volgende voorwaarden voor terugbetaling en aansprakelijkheid:

1. Beëindiging door LupsOnline:

- **Volledige Terugbetaling:** Indien de beëindiging volledig te wijten is aan LupsOnline (bijvoorbeeld door overmacht aan de zijde van LupsOnline of andere redenen die niet aan de opdrachtgever zijn toe te rekenen), zal de volledige aanbetaling aan de opdrachtgever worden terugbetaald.

- **Pro-rata Terugbetaling:** Indien LupsOnline de overeenkomst beëindigt als gevolg van omstandigheden die deels aan de opdrachtgever te wijten zijn, zal een pro-rata terugbetaling plaatsvinden op basis van de reeds geleverde diensten en gemaakte kosten. Deze terugbetaling zal in verhouding staan tot het werk dat al is uitgevoerd.
- **Overdracht van Werkzaamheden:** In geval van beëindiging door LupsOnline, zal LupsOnline waar mogelijk zorgen voor een soepele overdracht van de werkzaamheden aan een andere partij, indien de opdrachtgever dit wenst. Eventuele bijkomende kosten voor deze overdracht zullen in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.

2. Beëindiging door de Opdrachtgever:

- **Redenen voor Beëindiging:** De opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst te beëindigen, mits er gegronde redenen zijn voor de beëindiging, zoals grove nalatigheid van LupsOnline, voortdurende gebreken in de geleverde diensten, of andere zwaarwegende omstandigheden.
- **Kosten en Vergoeding:** Indien de opdrachtgever de overeenkomst beëindigt zonder gegronde redenen, behoudt LupsOnline zich het recht voor om een vergoeding in rekening te brengen voor gemaakte kosten en verloren winst. Deze vergoeding zal worden berekend op basis van het aantal gewerkte uren en de reeds gemaakte kosten voor de opdrachtgever.
- **Geen Terugbetaling van Aanbetaling:** Bij eenzijdige beëindiging door de opdrachtgever zonder gegronde redenen, zal de aanbetaling niet worden terugbetaald, tenzij anders overeengekomen.

3. Algemene Bepalingen:

- **Schriftelijke Kennisgeving:** Beide partijen zijn verplicht om de beëindiging van de overeenkomst schriftelijk mee te delen, met vermelding van de redenen voor beëindiging.
- **Overgang van Werkzaamheden:** Bij beëindiging van de overeenkomst zullen LupsOnline en de opdrachtgever samenwerken om een soepele overgang van de werkzaamheden te waarborgen. Eventuele instructies of documentatie die nodig zijn voor de voortzetting van de werkzaamheden door een andere partij zullen worden verstrekt, waarbij LupsOnline redelijke inspanningen zal leveren om de continuïteit te waarborgen.

Gegronde redenen omvatten, maar zijn niet beperkt tot, grove nalatigheid van LupsOnline, voortdurende gebreken in de geleverde diensten, of andere zwaarwegende omstandigheden die de voortzetting van de overeenkomst onredelijk maken.

4. Uitvoering Overeenkomst

4.1. Inspanningsverplichting

LupsOnline staat ervoor in dat geleverde zaken en diensten beantwoorden aan de overeenkomst. De beoordeling of de door LupsOnline geleverde zaken en diensten voldoen aan de overeenkomst is aan LupsOnline. Elke overeenkomst betreft uitdrukkelijk een inspanningsverplichting aan de zijde van LupsOnline. Hoewel LupsOnline zich inspant om een zo hoog mogelijk niveau van dienstverlening te bieden, kan LupsOnline geen resultaten garanderen, zoals bijvoorbeeld een bepaalde positie in zoekmachines.

4.2. Aanwijzingen opdrachtgever

Slechts indien dit schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen, is LupsOnline gehouden bij de uitvoering van de diensten tijdig en verantwoord gegeven aanwijzingen van de opdrachtgever op te volgen. LupsOnline zal zich inspannen om aan redelijke verzoeken tegemoet te komen.

4.3. Ontevredenheid en terugbetaling

Wanneer de opdrachtgever ontevreden is over de geleverde werkzaamheden door LupsOnline, kan de opdrachtgever geen aanspraak maken op terugbetaling van het betaalde bedrag voor de werkzaamheden. Werkzaamheden worden door LupsOnline immers altijd verricht op basis van verstrekte gegevens.

4.4. Promotiemateriaal

LupsOnline is gerechtigd ontwikkelde content te gebruiken als promotiemateriaal op de eigen website (portfolio), sociale media, en kan dit direct naar potentiële klanten sturen. LupsOnline houdt hierbij altijd de privacywetgeving en de eigen privacyverklaring in acht. Wanneer de opdrachtgever niet wil dat deze vermelding wordt gedaan, dient de opdrachtgever dit expliciet te vermelden aan LupsOnline.

4.5. Powered by LupsOnline

Het geleverde werk kan een vermelding "Powered by LupsOnline" bevatten. Indien de opdrachtgever dit niet wenst, kan dit expliciet aangegeven worden aan LupsOnline om het te verwijderen.

4.6. Wijzigingen door opdrachtgever

LupsOnline ontwikkelt het product op basis van de door de opdrachtgever geleverde content. Wanneer de opdrachtgever achteraf wijzigingen wenst door te voeren, geven wij toegang tot de site

en een bijhorende instructievideo, waarmee ze de basiselementen zelf kunnen wijzigen. Voor geavanceerdere dingen, zullen ze ons moeten inschakelen tegen ons uurtarief van € 80,00.

4.7. Gebruik van freelancers

LupsOnline maakt voor het uitvoeren van verschillende werkzaamheden gebruik van freelancers. De beslissingsbevoegdheid ligt altijd bij Michael Lups, eigenaar van LupsOnline.

4.8. Verrekening uren

LupsOnline verrekent uren voor het aanpassen/wijzigen van de website ook in gevallen waar de software op de website verouderd is. Voor de gewerkte uren wordt het geldende uurtarief verrekend en eventuele andere kosten die door de werkzaamheden ontstaan, zoals licentiekosten.

4.9. Indicatie aantal uren

Wanneer LupsOnline werkt op basis van uurtarief, kan eventueel een indicatie gegeven worden met betrekking tot het aantal uren dat LupsOnline kwijt is aan de overeengekomen werkzaamheden. Aan deze indicatie kunnen echter geen rechten worden ontleend. Wanneer LupsOnline de indicatie met meer dan 30 % van de geïndiceerde uren overschrijdt, wordt de opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld.

4.10. Maandelijkse minuten

De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om maandelijks minuten bij LupsOnline af te nemen. Het totaal aantal minuten wordt bij elkaar opgeteld en is voor een periode van maximaal twee (2) jaar geldig. Indien het contract tussen de opdrachtgever en LupsOnline wordt verbroken, moeten de minuten binnen drie (3) maanden gebruikt worden; het is niet mogelijk om de geplande uren in te wisselen voor geld.

4.11. Fotografie en film

Fotografie en film zijn een kwestie van creativiteit en persoonlijke smaak. Aanvaarding van de overeenkomst betekent dat de opdrachtgever akkoord gaat met de door LupsOnline gehanteerde stijl. LupsOnline kan een globale beeldoptimalisatie toepassen, doch is daartoe niet verplicht. Nabewerking vindt enkel na overleg met LupsOnline plaats en kan extra kosten met zich meebrengen. Er zal onder geen beding een nieuwe shoot plaatsvinden. De kosten van fotografie en film zijn exclusief productiekosten à € 80,00.

4.12. Filmmateriaal

Filmmateriaal of een filmproduct worden via een online weg verstuurd waar ze gedownload kunnen worden. Indien de opdrachtgever het beeldmateriaal heeft ontvangen en LupsOnline hier bevestiging van heeft gehad, is de opdrachtgever verantwoordelijk voor het bewaren van het

beeldmateriaal. LupsOnline heeft vanaf dat moment geen verantwoordelijkheid meer. Eenmaal ontvangen materialen kunnen niet meer opgevraagd worden bij LupsOnline. Ruw beeldmateriaal kan nooit opgevraagd worden bij LupsOnline en zal na verloop van tijd ook verwijderd worden.

4.13. Instructievideo's

Instructievideo's van LupsOnline kunnen nimmer opnieuw opgevraagd worden omdat wij ze niet allemaal opslaan. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het opslaan van deze video's. Ze kunnen wel opnieuw worden aangemaakt tegen uurtarief.

4.14. Specifieke functies

LupsOnline biedt diensten aan die bepaalde functies hebben, zoals leadwidget, boekingsmodule, etc. LupsOnline bepaalt welke programma's er gebruikt worden voor deze diensten. Hier kan niet van worden afgeweken.

4.15. Toegang tot website

Bij het aangaan van een overeenkomst krijgt de opdrachtgever toegang tot de eigen website. Via e-mail wordt een login verstuurd waarmee de opdrachtgever toegang krijgt tot de eigen website.

4.16. cPanel hosting

De opdrachtgever kan LupsOnline verzoeken om eigen hosting te beheren via het platform cPanel. Via het platform cPanel kan de opdrachtgever onder andere inloggegevens wijzigen, e-mailadressen toevoegen en/of wijzigen en kunnen DNS-instellingen en redirects worden gewijzigd.

4.17. Website onderhoud

LupsOnline biedt de mogelijkheid aan de opdrachtgever om iedere website van de opdrachtgever maandelijks te onderhouden. Onder onderhoud valt het updaten van WordPress, templates en plugins, het scannen op malware, dagelijkse back-up, uptime monitor en het activeren/controleren van de spamfilters.

4.18. Verouderde software

Updates zoals vernoemd in artikel 4.17 vinden alleen plaats indien de software een beschikbare update heeft. Mocht de software gedateerd zijn, kan LupsOnline tegen uurtarief vervangende software installeren indien dit mogelijk is. Als het om een verouderde plugin gaat van de opdrachtgever zelf, dan is LupsOnline niet verantwoordelijk voor de eventuele gevolgen voor de site (zoals hacks of het niet meer functioneren).

4.19. Maandelijks rapportage

De opdrachtgever ontvangt iedere maand een rapportage van het onderhoud.

4.20. Toegang beperking

Iedere website bevat een toegang beperking voor buitenstaanders voor gevoelige informatie.

4.21. Domeinnaam verhuizing

Indien de opdrachtgever de domeinnaam wil verhuizen, kan een verhuiscode schriftelijk worden opgevraagd vanuit een bij ons bekend WhatsApp-nummer of e-mailadres. De verhuiscode wordt vervolgens naar het bij ons bekende e-mailadres gestuurd. De opdrachtgever is verder zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de verhuiscode.

4.22. Overmacht

LupsOnline is niet aansprakelijk voor enige vertraging in de uitvoering of niet-nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst indien deze vertraging of niet-nakoming wordt veroorzaakt door gebeurtenissen of omstandigheden die buiten de redelijke controle van LupsOnline liggen, waaronder maar niet beperkt tot natuurrampen, oorlog, stakingen, arbeidsconflicten, overheidsmaatregelen of andere oorzaken die niet te voorzien waren en die niet voorkomen hadden kunnen worden door redelijke voorzorgsmaatregelen.

4.23. Geschillenbeslechting

In geval van geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met deze overeenkomst, zullen partijen trachten deze geschillen in der minne te schikken. Indien een minnelijke schikking niet kan worden bereikt, zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar LupsOnline is gevestigd.

4.24. Herziening algemene voorwaarden

LupsOnline behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden periodiek te herzien en bij te werken. Eventuele wijzigingen zullen ten minste 30 dagen voor de ingangsdatum schriftelijk aan de opdrachtgever worden medegedeeld. Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de wijzigingen, heeft de opdrachtgever het recht om de overeenkomst te beëindigen vóór de ingangsdatum van de wijzigingen.

5. Garanties

5.1. Geen garantie tegen hacks

Websites kunnen onderhavig zijn aan een hack; LupsOnline biedt geen garanties dat een website niet gehackt kan worden.

5.2. Herstel bij hack (onderhoudscontract vereist)

Mocht een geleverde website toch onderhavig zijn aan een hack, dan zal LupsOnline een back-up terugzetten die gemaakt was vóór de hack, of LupsOnline zal de hack van de website verwijderen en de website herstellen zonder bijkomende kosten voor de opdrachtgever, mits er een onderhoudscontract is. Zonder onderhoudscontract geldt het uurtarief van LupsOnline en kan geen garantie gegeven worden dat er een back-up beschikbaar is.

De opdrachtgever wordt verplicht om alle inloggegevens en beveiligingsmaatregelen aan te passen na herstel van een hack om toekomstige risico's te minimaliseren.

5.3. Herstel bij datalek (onderhoudscontract vereist)

In het geval van een datalek geldt punt 2 niet. Het herstel van een datalek zal gebeuren volgens het uurtarief zoals vermeld in artikel 2.1, tenzij er een onderhoudscontract is, in welk geval de kosten voor herstel zonder bijkomende kosten zijn inbegrepen.

5.4. Herstel bij offline website (onderhoudscontract vereist)

Indien een website offline gaat door redenen buiten de schuld van de opdrachtgever, zal LupsOnline binnen 24 uur de website weer online zetten zonder bijkomende kosten voor de opdrachtgever, mits er een onderhoudscontract is. Zonder onderhoudscontract geldt het uurtarief van LupsOnline.

5.5. Uitzonderingen bij herstel binnen 24 uur

De garantie zoals genoemd onder artikel 5.4 geldt niet indien de website zodanig functioneert dat herstel niet binnen 24 uur gegarandeerd kan worden.

5.6. Beperking van aansprakelijkheid

LupsOnline is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst of schade door bedrijfsstagnatie als gevolg van enige tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst.

5.7. Garantie op functionaliteit

LupsOnline garandeert dat de geleverde website voldoet aan de overeengekomen functionaliteiten en specificaties op het moment van oplevering. Eventuele fouten of gebreken die binnen een maand na oplevering worden gemeld, zullen zonder bijkomende kosten worden hersteld, mits deze binnen de oorspronkelijke specificaties vallen.

5.8. Uitzonderingen op garanties

De garanties vervallen indien de opdrachtgever of een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van LupsOnline wijzigingen of reparaties aan de geleverde website heeft uitgevoerd.

5.9. Onderhoudscontracten

Voor websites die onder een onderhoudscontract vallen, garandeert LupsOnline regelmatige updates en beveiligingspatches om de website up-to-date en veilig te houden. Eventuele storingen of problemen die onder het onderhoudscontract vallen, zullen binnen de afgesproken termijnen worden opgelost.

5.10. Exclusies

LupsOnline biedt geen garanties voor diensten of producten van derden die geïntegreerd of gekoppeld zijn aan de door LupsOnline geleverde websites. Eventuele problemen veroorzaakt door diensten of producten van derden vallen buiten de verantwoordelijkheid van LupsOnline.

5.11. Aansprakelijkheid voor dataverlies

LupsOnline is niet aansprakelijk voor verlies van data. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om regelmatig back-ups te maken van de website en de daarin opgeslagen data.

LupsOnline adviseert de opdrachtgever om regelmatig eigen back-ups te maken, zelfs als er een onderhoudscontract is afgesloten. LupsOnline is niet verantwoordelijk voor verlies van data in het geval van force majeure.

6. Revisie

6.1. Voorwaarden voor revisie

Revisie vindt enkel plaats na goedkeuring van LupsOnline. Voor de verschillende diensten van LupsOnline gelden de volgende revisievoorwaarden:

- Website: 2 revisies.
- Grafisch ontwerp: 3 revisies.
- Social Media Beheer: 2 revisies per maandelijkse contentkalender.
- Content (teksten): 1 revisie.

- Fotografie en film: 1 revisie, tenzij anders vermeld.
- Voice-over: geen revisie.
- Google Ads: geen revisie.
- Juridische documenten: geen revisie.
- Hosting en domeinnaam: geen revisie.
- Zoekmachine optimalisatie: geen revisie.

6.2. Ingediende revisies

In het kader van geschreven content geldt dat er sprake mag zijn van één revisieronde, tenzij tussen partijen anders is overeengekomen. Indien geschreven content door de opdrachtgever eenmaal is goedgekeurd, is het niet mogelijk voor de opdrachtgever om hierop terug te komen en van LupsOnline te verwachten dat er kosteloze revisiewerkzaamheden worden uitgevoerd. Bij het goedkeuren van de schrijfstijl, opmaak, indeling of doelstelling van geschreven content door de opdrachtgever is het niet mogelijk om, bij teksten die volgens dezelfde insteek geschreven worden, de opdracht in het geheel of gedeeltelijk te annuleren indien bij latere teksten deze insteek niet gewenst blijkt te zijn.

6.3. Aanvullende revisies

Voor revisies die verder gaan dan het aantal inbegrepen revisies geldt het uurtarief van LupsOnline, tenzij anders overeengekomen. Revisieverzoeken dienen binnen 14 dagen na oplevering van het werk te worden ingediend, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Een revisie houdt in dat wijzigingen of aanpassingen worden aangebracht aan het geleverde werk binnen de oorspronkelijke specificaties en opdrachtomschrijving. Grote veranderingen of extra wensen die niet binnen de oorspronkelijke opdracht vallen, worden beschouwd als meerwerk en kunnen extra kosten met zich meebrengen.

7. Opzegging bij abonnementsvormen van LupsOnline

7.1. Abonnementsvormen

Bij LupsOnline zijn er verschillende mogelijkheden om diensten af te nemen in abonnementsvorm. Hierbij gaat het in beginsel om onderhoudsdiensten, SEO-diensten, sociale media content en hosting. Aan verschillende abonnementen zijn verschillende looptijden en prijzen verbonden, die middels schriftelijke communicatie of door melding op de website van LupsOnline naar de opdrachtgever worden gecommuniceerd.

7.2. Opzegging door opdrachtgever

Indien de opdrachtgever een overeengekomen abonnement bij LupsOnline eerder dan het einde van de looptijd wenst op te zeggen, gelden de volgende bepalingen:

- **Reden van opzegging:** De opdrachtgever dient de reden(en) van opzegging goed te onderbouwen. Als goede redenen voor opzegging conform artikel 6 van deze algemene voorwaarden verstaat LupsOnline onder andere situaties van overmacht en aantoonbare financiële moeilijkheden (deze lijst is niet limitatief; naar inzicht van LupsOnline wordt deze keuze gemaakt).
- **Ontevredenheid:** Bij ontevredenheid als reden van opzegging dient de onderbouwing eveneens grondig te zijn en zal LupsOnline advies inwinnen bij gespecialiseerde partijen. De eerste stap bij ontevredenheid is niet opzegging, maar het in samenwerking zoeken naar een oplossing. Hierin neemt LupsOnline een actieve rol.
- **Vergoeding bij voortijdige opzegging:** Wanneer de abonnementsvorm voortijdig wordt opgezegd, dient de opdrachtgever 35 % van de resterende factuurbedragen te vergoeden aan LupsOnline. In alle andere gevallen dient de looptijd afgerond te worden volgens de overeenkomst tussen de opdrachtgever en LupsOnline.

7.3. Opzegging door LupsOnline

LupsOnline behoudt zich het recht voor om een abonnement voortijdig te beëindigen, mits dit schriftelijk wordt medegedeeld aan de opdrachtgever. In dit geval zal LupsOnline een pro-rata terugbetaling doen van de vooruitbetaalde bedragen voor de resterende periode van het abonnement. LupsOnline zal hierbij altijd streven naar een redelijke termijn voor de opzegging, tenzij dringende omstandigheden een onmiddellijke opzegging rechtvaardigen.

7.4. Betaling en opzegtermijn

Er geldt altijd een betaling per kwartaal voor maandelijkse diensten. De opzegtermijn is afhankelijk van wat overeengekomen is en anders per kwartaal. Onderhoud kan wel per maand worden opgezegd. Wat al betaald is, zal naar rato worden gecrediteerd.

7.5. Restitutiebeleid

Bij opzegging van een abonnement door de opdrachtgever, zal LupsOnline de eventueel vooruitbetaalde bedragen voor de niet-gebruikte periode van het abonnement naar rato terugbetalen, na aftrek van de vergoeding zoals genoemd in punt 7.2.3.

7.6. Overdracht van diensten

Bij opzegging van een abonnement kan de opdrachtgever verzoeken om overdracht van diensten aan een andere partij. LupsOnline zal hierbij alle redelijke medewerking verlenen en alle benodigde gegevens (verhuiscode, login, etc.) verstrekken, mits aan alle financiële verplichtingen is voldaan. Eventuele extra instructies of adviezen zullen tegen het geldende uurtarief in rekening worden gebracht.

8. Levering

8.1. Levertermijn

Levering geschiedt binnen de termijn die aangegeven is door LupsOnline, dit betreft kalenderdagen, tenzij anders overeengekomen. Pas wanneer LupsOnline alle benodigde documenten heeft ontvangen, gaat de levertermijn lopen. Bij levering gaat het altijd om de eerste versie van het product.

8.2. Weigering van werkzaamheden

LupsOnline kan te allen tijde werkzaamheden weigeren. Het door de opdrachtgever reeds betaalde geldbedrag wordt dan binnen 30 dagen teruggestort op de rekening van de opdrachtgever.

8.3. Custom-werk en extra kosten

In geen geval kan aanspraak worden gemaakt op custom-werk. De beoordeling of een eindproduct voldoet aan de overeenkomst is aan LupsOnline. Is er custom-werk nodig? Dan kan LupsOnline hier kosten voor in rekening brengen. De beoordeling van de hoogte van deze kosten is aan LupsOnline en zal in alle redelijkheid worden beoordeeld. Ook bij een extra plugin of custom code (o.a. CSS/HTML/PHP) kunnen extra bedragen in rekening worden gebracht door LupsOnline.

8.4. Thema-keuze

Wanneer de opdrachtgever akkoord gaat met een thema-keuze, kan deze na het maken van de keuze niet meer kosteloos gewijzigd worden.

8.5. Eindproduct en revisies

LupsOnline levert, naar eigen inzicht, een eindproduct dat voldoet aan de overeenkomst met de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever nog niet tevreden is, wordt er maximaal tweemaal kosteloos een revisieronde gehouden. Wanneer de opdrachtgever na deze twee revisierondes nog niet tevreden is, wordt voor verdere revisie € 80,00 per uur of per revisie in rekening gebracht, conform artikel 2 van deze algemene voorwaarden.

8.6. Externe hosting

Indien gebruik wordt gemaakt van een externe host zal de levertijd onderhevig zijn aan de levertijd van de externe host. LupsOnline is niet aansprakelijk voor vertragingen in de levering door schuld van een externe host.

8.7. Communicatie van vertragingen

In geval van onvoorziene vertragingen zal LupsOnline de opdrachtgever zo snel mogelijk op de hoogte brengen en een nieuwe geschatte leverdatum voorstellen.

8.8. Deugdelijke levering bij overmacht

Indien LupsOnline niet kan leveren binnen de overeengekomen termijn door overmacht of onvoorziene omstandigheden, zal LupsOnline dit onmiddellijk aan de opdrachtgever mededelen. Beide partijen zullen dan overleggen over een passende oplossing.

8.9. Specifieke vereisten voor documenten

De benodigde documenten om de levertermijn te laten starten omvatten, maar zijn niet beperkt tot, alle content, inloggegevens, en specifieke wensen van de opdrachtgever. LupsOnline zal de opdrachtgever vooraf informeren over welke documenten specifiek vereist zijn.

9. Betalingsvoorwaarden

9.1. Betalingstermijn

Het aan LupsOnline verschuldigde bedrag dient binnen 14 dagen betaald te worden, na oplevering van het eindproduct en verzending van de factuur.

9.2. Abonnementskosten

Bij aankoop van een abonnement worden de kosten automatisch gefactureerd via het platform Informer. Er wordt geen reminder gestuurd voor ontvangst van een volgende factuur; abonnementen worden automatisch gefactureerd vanuit ons boekingssysteem.

9.3. Betalingsherinneringen en factuurproces

- **Dag 1:** Factuur wordt verzonden.
- **Dag 15:** U ontvangt de eerste herinnering per e-mail.
- **Dag 22:** U ontvangt de aanmaning per e-mail.
- **Dag 30:** U ontvangt de pre-incasso per e-mail.
- **Dag 45:** Wij stoppen met het uitvoeren van de diensten. Neem na betaling contact op zodat wij de diensten weer kunnen oppakken.
- **Dag 60:** Wij stoppen (definitief) alle diensten en de openstaande factuur wordt uit handen gegeven aan het incassobureau, waarbij de incassokosten (minimaal 40 euro) voor de opdrachtgever zijn.

9.4. Invordering bij niet-betaling

Indien de opdrachtgever ook na verloop van de derde termijn (de aanmaning) niet of niet geheel aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, is LupsOnline bevoegd zonder nadere aankondiging tot invordering van het verschuldigde bedrag plus wettelijke rente en incassokosten, zoals bedoeld in artikel 10, over te gaan.

9.5. Verantwoordelijkheid bij declaraties

Wanneer het aankoopbedrag geheel of gedeeltelijk door de opdrachtgever kan worden gedeclareerd bij een derde partij, zoals bijvoorbeeld een verzekeraar van de opdrachtgever, blijft de opdrachtgever verantwoordelijk voor betaling van het volledige aankoopbedrag. Indien de derde partij het gedeclareerde bedrag niet of niet volledig betaalt, kan LupsOnline het niet door de derde partij betaalde bedrag alsnog in rekening brengen bij de opdrachtgever. Hiervoor gelden de hiervoor genoemde betalingsvoorwaarden.

9.6. Kosten bij voortijdige beëindiging

LupsOnline is gerechtigd een bedrag aan de opdrachtgever in rekening te brengen op basis van het aantal gewerkte uren, wanneer een opdrachtgever besluit de samenwerking te stoppen voordat het eindproduct geleverd is.

9.7. Aanbetalingen

Bij projecten die langer dan een maand duren kan LupsOnline een aanbetaling vragen op de factuur van 50% van het totaal in rekening te brengen bedrag. Indien al een aanbetaling van 25% heeft plaatsgevonden, zal de opdrachtgever nog een extra aanbetaling van 25% moeten doen. Een eenmaal betaalde aanbetaling wordt niet teruggestort, tenzij anders is overeengekomen. Bij ontbinding van de overeenkomst aan de zijde van de opdrachtgever is de aanbetaling een vooruitbetaling op werk dat direct na betaling verricht wordt.

Indien de opdrachtgever niet tijdig de vereiste aanbetaling doet, behoudt LupsOnline zich het recht voor om de uitvoering van de diensten op te schorten tot de aanbetaling is ontvangen.

9.8. Facturatie van licenties

Facturatie voor plugins of thema's met betaalde licenties gebeurt los van andere facturen.

9.9. Betaling per kwartaal

Voor maandelijkse diensten zoals onderhoud, SEO, SEA, en social media beheer, geldt altijd een betaling per kwartaal. Deze diensten zijn maandelijks opzegbaar. Wat al betaald is, zal naar rato worden gecrediteerd.

9.10. Betaling voor licenties en hosting

Licenties, hosting en domeinnaamregistratie dienen per jaar betaald te worden. Opzeggingen dienen een maand voor de verlenging schriftelijk te worden ingediend via e-mail.

10. Wettelijke rente/buitengerechtelijke incassokosten

10.1. Wettelijke rente

Bij niet-tijdige betaling van het verschuldigde bedrag heeft LupsOnline de bevoegdheid om de wettelijke rente ex. artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek in rekening te brengen, te rekenen vanaf de dag van intreding van het verzuim.

10.2. Buitengerechtelijke incassokosten

De buitengerechtelijke kosten die een partij maakt om betaling van een schuld af te dwingen, kunnen aan de tekortschietende partij in rekening worden gebracht. Deze kosten worden berekend conform de daarvoor geldende wettelijke bepalingen en richtlijnen.

10.3. Administratiekosten voor betalingsherinneringen

Voor de derde betalingsherinnering (aanmaning) geldt een betaaltermijn van 7 dagen, en hierbij wordt € 25,00 in rekening gebracht aan administratiekosten.

10.4. Pre-incasso en incassobureau

Indien de opdrachtgever na verloop van de derde termijn (de aanmaning) niet of niet geheel aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, volgt een pre-incasso melding. Bij blijvende niet-betaling na de pre-incasso melding, wordt de openstaande factuur uit handen gegeven aan een incassobureau, waarbij de incassokosten (minimaal € 40,00) voor de opdrachtgever zijn.

10.5. Schorsing van diensten bij niet-betaling

Indien de opdrachtgever na de derde betalingsherinnering nog steeds niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, behoudt LupsOnline zich het recht voor om de uitvoering van de diensten te schorsen totdat volledige betaling is ontvangen. Na betaling kan de opdrachtgever contact opnemen om de diensten te hervatten.

10.6. Definitieve beëindiging van diensten bij niet-betaling

Indien de opdrachtgever 60 dagen na de factuurdatum nog steeds niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, stopt LupsOnline definitief met alle diensten en wordt de openstaande factuur uit handen gegeven aan een incassobureau.

10.7. Verantwoordelijkheid van de opdrachtgever

De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het volledige bedrag van de factuur, inclusief eventuele rente en incassokosten, ongeacht of de betaling gedeclareerd kan worden bij een derde partij.

11. Aansprakelijkheid

11.1. Algemene aansprakelijkheid

LupsOnline is nooit aansprakelijk te stellen voor schade die voortvloeit uit complicaties met de werkzaamheden die door LupsOnline geleverd worden. LupsOnline kan nimmer door de opdrachtgever aansprakelijk worden gesteld voor het betalen van een schadevergoeding. Alle werkzaamheden worden verricht op basis van door de opdrachtgever verstrekte gegevens.

11.2. Verlies van omzet

Ingeval een website offline komt en hierbij omzet verloren gaat, is LupsOnline hier pertinent niet aansprakelijk voor. De opdrachtgever dient zelf voorzorgsmaatregelen te treffen om het risico van omzetverlies te minimaliseren, zoals het gebruik van tijdelijke pagina's of alternatieve communicatiemiddelen tijdens downtime.

11.3. Auteursrechten van geleverde materialen

Wanneer een opdrachtgever afbeeldingen levert voor de door LupsOnline te ontwikkelen website, en de auteursrechten van deze afbeeldingen liggen bij een andere partij, is LupsOnline niet aansprakelijk voor de schade die hieruit voortvloeit.

11.4. Defecten in geleverde producten

Wanneer de opdrachtgever schade oploopt als gevolg van een defect in het door LupsOnline geleverde product, is LupsOnline niet aansprakelijk voor vergoeding van de schade. Indien sprake is van ernstige nalatigheid in de werkzaamheden en geleverde diensten van LupsOnline, zal er niet meer vergoed worden dan het totale factuurbedrag aan de opdrachtgever ingeval van schade. De bewijslast voor het aantonen van ernstige nalatigheid ligt bij de opdrachtgever.

11.5. Verouderde software

LupsOnline kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor software die verouderd is. Verouderde software kan uitvallen bij gebrek aan onderhoud. Een onderhoudspakket kan dit voorkomen. Bij het afsluiten van een onderhoudspakket zal LupsOnline één keer per maand onderhoud plegen aan de dienst waarvoor het pakket is afgenomen.

11.6. Storingen in domeinnaam of hosting

Storingen in een domeinnaam of hosting vallen buiten de aansprakelijkheid van LupsOnline.

11.7. Inspanningsverplichting

Overeenkomsten die afgesloten worden met LupsOnline betreffen een inspanningsverplichting. Dit betekent dat LupsOnline zijn uiterste best doet om resultaat te behalen, doch dit niet kan garanderen en hier geen aansprakelijkheid voor draagt.

11.8. Externe hosting

LupsOnline kan niet aansprakelijk gesteld worden voor problemen of klachten indien de hosting niet door LupsOnline wordt geregeld.

11.9. Fouten in teksten

LupsOnline is in geen geval aansprakelijk voor fouten in teksten zoals spelfouten en/of stijlfouten.

11.10. Fouten na oplevering van de website

LupsOnline is in geen geval aansprakelijk voor fouten aan de website die aan het licht komen na oplevering van de website. Aanpassingen kunnen worden gedaan volgens het gehanteerde uurtarief van LupsOnline.

11.11. Veroudering van technologie

LupsOnline is in geen geval aansprakelijk voor veroudering van een website indien de veroudering is ontstaan door vernieuwde en/of verbeterde technologie die niet gebruikt werd ten tijde van het aangaan van de overeenkomst. Vernieuwing kan geschieden middels het gehanteerde uurtarief van LupsOnline.

11.12. Verminderde snelheid door technologie

Het genoemde onder artikel 11.11 geldt tevens voor websites waarvan de snelheid daalt als gevolg van vernieuwde en/of verbeterde technologie die niet werd gebruikt ten tijde van het aangaan van de overeenkomst.

11.13. Verantwoordelijkheid voor back-ups

De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor back-ups. LupsOnline is nimmer aansprakelijk voor verlies van gegevens. LupsOnline kan tegen een extra vergoeding een back-updienst aanbieden, waarbij automatische back-ups worden gemaakt en opgeslagen.

11.14. Privacy-inbreuken en beveiligingslekken

LupsOnline is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit privacy-inbreuken of beveiligingslekken, tenzij deze direct te wijten zijn aan grove nalatigheid of opzet van LupsOnline.

11.15. Beperkte aansprakelijkheid

In geval van aansprakelijkheid van LupsOnline, zal de totale aansprakelijkheid nooit meer bedragen dan de totale waarde van de betreffende overeenkomst of het factuurbedrag.

11.16. Vertraging door externe factoren

LupsOnline is niet aansprakelijk voor vertragingen in de levering door externe factoren buiten de controle van LupsOnline, zoals overmachtssituaties, acties van derden of vertragingen bij leveranciers.

11.17. Aansprakelijkheid voor derden

LupsOnline is niet verantwoordelijk voor de handelingen of nalatigheden van derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de overeenkomst, zoals freelancers of externe dienstverleners.

11.18. Geen garantie op succes

LupsOnline biedt geen garanties op succes van de geleverde diensten, inclusief maar niet beperkt tot zoekmachine optimalisatie (SEO), advertenties (SEA), en social media beheer. Resultaten kunnen variëren door diverse (externe) factoren buiten de controle van LupsOnline.

12. Klachten

12.1. Indienen van klachten

De opdrachtgever dient klachten over gebrekkige producten en/of diensten volledig en duidelijk te omschrijven. Deze klachten moeten binnen bekwame tijd worden ingediend bij LupsOnline, nadat de opdrachtgever het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken. Kennisgeving binnen een maand wordt als tijdig beschouwd.

12.2. Inhouding van betaling bij klachten

In geval van klachten is de opdrachtgever slechts gerechtigd dat deel van de factuur in te houden dat in redelijke verhouding staat tot de ernst en de inhoud van de klacht (conform artikel 6:626 Burgerlijk Wetboek). Dit ontheft de opdrachtgever niet van zijn verplichting tot betaling van het resterende deel van de factuur binnen de overeengekomen termijn.

12.3. Mogelijkheid tot herstel

De opdrachtgever dient LupsOnline altijd in de gelegenheid te stellen om kennis te nemen van klachten en zorg te dragen voor vervanging of herstel van het geleverde.

12.4. Beoordeling van de klacht

De beoordeling of een gebrek voor vergoeding van kosten in aanmerking komt, ligt altijd bij LupsOnline, ongeacht het hiervoor bepaalde. LupsOnline zal te allen tijde proberen een redelijke en billijke oplossing te bieden.

12.5. Communicatie van klachten

Klachten dienen schriftelijk te worden ingediend via e-mail naar info@lupsonline.nl. LupsOnline zal de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen bevestigen en zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen, inhoudelijk reageren.

12.6. Oplossingsvoorstel

Indien de klacht gegrond wordt bevonden, zal LupsOnline binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 30 dagen, een oplossingsvoorstel doen. Dit kan vervanging, herstel of een (gedeeltelijke) terugbetaling omvatten, afhankelijk van de aard van de klacht en de overeengekomen diensten. LupsOnline zal ervoor zorgen dat de opdrachtgever op de hoogte wordt gehouden van de voortgang van het voorstel.

12.7. Escalatieprocedure

Indien de opdrachtgever en LupsOnline niet tot een overeenstemming kunnen komen over de afhandeling van de klacht, kan de klacht worden geëscaleerd naar een onafhankelijke geschillencommissie of arbitrage-instelling, zoals nader bepaald in artikel 21.

12.8. Kosten van geschillenbeslechting

Eventuele kosten verbonden aan geschillenbeslechting zijn voor rekening van de partij die in het ongelijk wordt gesteld, tenzij anders is overeengekomen of wettelijk bepaald.

13. Auteursrechtelijke bepalingen met betrekking tot LupsOnline

13.1. Beroepsstandaard en Auteurswet

LupsOnline hecht grote waarde aan, en werkt conform, de geldende beroepsstandaard voor webdesigners. Dit houdt in dat de opdrachtgever erop kan rekenen dat LupsOnline zich altijd houdt aan de geldende Nederlandse Auteurswet. LupsOnline houdt veranderingen op het gebied van

auteursrecht binnen de gehele EU nauwlettend in de gaten en zal deze doorvoeren indien nodig. Wanneer wettelijke veranderingen niet tijdig zijn doorgevoerd, sluit LupsOnline desalniettemin aansprakelijkheid uit op dit punt.

13.2. Eigendom van concepten en ideeën

Concepten, ideeën en voorstellen die voor een opdrachtgever worden ontwikkeld, vallen onder het auteursrecht en blijven formeel en juridisch in bezit van LupsOnline. In het geval van inbreuk of misbruik van dit auteursrecht, stelt LupsOnline de (rechts)persoon in kwestie aansprakelijk. Deze aansprakelijkheid heeft juridische consequenties.

13.3. Rechten op LupsOnline-producties

Op alle producties van LupsOnline rust auteursrecht. Een productie mag niet verveelvoudigd, gereproduceerd of bewerkt worden zonder toestemming van LupsOnline. Het is mogelijk auteursrechten af te kopen in overeenstemming met LupsOnline. Bij het afkopen van auteursrechten wordt een aparte overeenkomst opgesteld die de specifieke voorwaarden en vergoeding voor de overdracht van de rechten beschrijft.

13.4. Gebruik van muziek

Auteursrechten op muziek kunnen nimmer afgekocht worden. Indien er gebruik wordt gemaakt van muziek in een productie, is de opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde licenties of toestemming van de rechthebbenden.

13.5. Gebruik van LupsOnline-content als promotiemateriaal

LupsOnline is gerechtigd ontwikkelde content te gebruiken als promotiemateriaal op de eigen website (portfolio), sociale media en via directe communicatie met potentiële klanten, tenzij de opdrachtgever hier voorafgaand schriftelijk bezwaar tegen maakt.

13.6. Auteursrechten van de opdrachtgever

Indien de opdrachtgever materialen aanlevert voor een project, zoals afbeeldingen of teksten, moet de opdrachtgever ervoor zorgen dat hij de rechten heeft om deze materialen te gebruiken en te verstrekken. LupsOnline is niet aansprakelijk voor eventuele inbreuken op auteursrechten van derden die voortvloeien uit het gebruik van door de opdrachtgever aangeleverde materialen.

13.7. Schadevergoeding bij inbreuk

In het geval van inbreuk op de auteursrechten van LupsOnline door de opdrachtgever, behoudt LupsOnline zich het recht voor om een schadevergoeding te eisen. De hoogte van deze schadevergoeding wordt bepaald aan de hand van de ernst van de inbreuk en de geleden schade.

14. Portretrecht

14.1. Toestemming voor gebruik van portretten

Door het aanvaarden van deze Algemene Voorwaarden geeft de opdrachtgever toestemming aan LupsOnline om zijn/haar foto's te gebruiken voor eigen promotionele doeleinden en publicaties. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, gebruik op de website, weblog, portfolio, advertenties, sociale media, tijdschriftenartikelen, drukwerk en beursmateriaal, tenzij anders overeengekomen.

14.2. Bezwaar tegen openbaarmaking

Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen de openbaarmaking van zijn/haar portretten, dient dit voorafgaand schriftelijk bekend te worden gemaakt bij LupsOnline. LupsOnline zal dan de betreffende portretten niet voor promotionele doeleinden gebruiken.

14.3. Afwijkende afspraken

Afwijkende afspraken over het gebruik van portretten worden schriftelijk vastgelegd. Beide partijen dienen akkoord te gaan met deze afspraken voordat de portretten openbaar worden gemaakt.

14.4. Intrekking van toestemming

De opdrachtgever heeft het recht om de gegeven toestemming voor het gebruik van portretten op elk moment in te trekken door dit schriftelijk aan LupsOnline mee te delen. Na ontvangst van de intrekking zal LupsOnline de betreffende portretten zo spoedig mogelijk uit alle promotiemateriaal verwijderen, voor zover dit praktisch uitvoerbaar is.

14.5. Privacy en bescherming

LupsOnline zal te allen tijde de privacy van de opdrachtgever respecteren en zorg dragen voor een correcte en respectvolle omgang met de portretten. Portretten zullen niet op een misleidende of schadelijke manier worden gebruikt.

15. Geheimhouding

15.1. Verplichting tot geheimhouding

Beide partijen, LupsOnline en de opdrachtgever, zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Deze verplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

15.2. Definitie van vertrouwelijke informatie

Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld, of wanneer dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, bedrijfsgeheimen, klantgegevens, marketingstrategieën, technische gegevens en andere bedrijfsgevoelige informatie.

15.3. Uitzonderingen op geheimhouding

De verplichting tot geheimhouding geldt niet voor informatie die:

- Reeds openbaar was op het moment dat deze door de andere partij werd verstrekt.
- Openbaar is geworden zonder toedoen of nalatigheid van de ontvangende partij.
- Door de ontvangende partij rechtmatig is verkregen van een derde partij zonder verplichting tot geheimhouding.
- Op grond van een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel openbaar moet worden gemaakt, mits de andere partij hierover tijdig schriftelijk wordt geïnformeerd.

15.4. Beperking van gebruik

Beide partijen zullen de vertrouwelijke informatie uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt en niet voor eigen voordeel of dat van derden.

15.5. Teruggaaf van materialen

Op verzoek van de verstrekende partij zal de ontvangende partij alle schriftelijke documenten, digitale gegevens en andere materialen die vertrouwelijke informatie bevatten, onmiddellijk retourneren of vernietigen.

15.6. Medewerkers en derden

Beide partijen zullen ervoor zorgen dat hun medewerkers en eventuele ingeschakelde derden zich eveneens aan deze geheimhoudingsplicht houden. Dit omvat het verplichten van deze personen tot geheimhouding door middel van schriftelijke overeenkomsten.

15.7. Schadevergoeding bij schending

In geval van schending van deze geheimhoudingsplicht door een van de partijen, is de andere partij gerechtigd een schadevergoeding te eisen voor de directe en indirecte schade die hierdoor is ontstaan.

15.8. Duur van de geheimhoudingsplicht

De geheimhoudingsplicht blijft van kracht voor een periode van vijf jaar na beëindiging van de overeenkomst, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

16. AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

LupsOnline conformeert zich te allen tijde aan de geldende privacywetgeving (AVG onder andere). Zie de privacyverklaring <https://lupsonline.nl/privacyverklaring> van LupsOnline.

17. Conversie

17.1. Redelijkheid en billijkheid

Indien en voor zover op grond van redelijkheid en billijkheid of vanwege het onredelijk bezwarende karakter geen beroep kan worden gedaan op een bepaling van de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, zal aan de desbetreffende bepaling wat betreft de inhoud en strekking in elk geval een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis worden toegekend, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.

17.2. Beperking van nietigheid

Mocht een bepaling van deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst ongeldig of niet-afdwingbaar blijken te zijn, dan blijft de rest van de overeenkomst onverminderd van kracht. De ongeldige of niet-afdwingbare bepaling zal worden vervangen door een geldige en afdwingbare bepaling die de oorspronkelijke bedoeling van de partijen zo dicht mogelijk benadert.

17.3. Aanpassing van bepalingen

LupsOnline en de opdrachtgever zullen in overleg treden om de ongeldige of niet-afdwingbare bepaling te vervangen door een bepaling die wel geldig en afdwingbaar is, en die de oorspronkelijke economische en juridische intenties van de partijen weerspiegelt.

17.4. Toepasselijkheid van overige bepalingen

De overige bepalingen van de Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst blijven volledig van kracht en van toepassing, ook indien een bepaling als onredelijk bezwarend, ongeldig of niet-afdwingbaar wordt beschouwd.

17.5. Naleving van wettelijke vereisten

LupsOnline zal ervoor zorgen dat de aanpassingen in overeenstemming zijn met de geldende wettelijke vereisten en de belangen van beide partijen zo goed mogelijk dienen.

18. Nawerking

De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden, waarvan het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat zij ook na beëindiging van een Overeenkomst van kracht blijven, zullen nadien van

kracht blijven en partijen beiden blijven binden. Dit geldt onder andere voor bepalingen met betrekking tot aansprakelijkheid, geheimhouding, auteursrechten en geschillenbeslechting.

19. Strijdige clausules

In het geval deze algemene voorwaarden en de opdrachtbevestiging onderlinge strijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden. Indien er onduidelijkheden of tegenstrijdigheden ontstaan, zullen LupsOnline en de opdrachtgever in goed overleg trachten tot een redelijke oplossing te komen.

20. Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten die gesloten worden tussen LupsOnline en opdrachtgevers is het Nederlandse recht van toepassing. Dit geldt ook voor eventuele geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomsten.

21. Forumkeuze

LupsOnline verklaart de rechtbank Midden-Nederland, locatie Amersfoort bevoegd op alle geschillen met LupsOnline. Niettemin heeft LupsOnline het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter. Deze forumkeuze is bindend voor beide partijen.

Voordat een geschil aan de rechtbank wordt voorgelegd, zullen beide partijen zich inspannen om het geschil op te lossen door middel van bemiddeling. Alleen als bemiddeling niet succesvol blijkt te zijn, zal het geschil aan de rechtbank worden voorgelegd.

22. Wijziging van deze Algemene Voorwaarden

Rekening houdend met de mogelijke evoluties van de site behoudt LupsOnline zich de mogelijkheid voor om onderhavige algemene voorwaarden op elk moment aan te passen of te wijzigen. In dat geval worden de nieuwe algemene voorwaarden door onlinewijziging aan de opdrachtgever meegedeeld en gelden ze op elke verkoop die na de wijziging wordt gerealiseerd. Opdrachtgevers worden aangemoedigd om regelmatig de algemene voorwaarden te raadplegen voor updates.

Bestaande opdrachtgevers zullen tijdig, ten minste 30 dagen voor de ingangsdatum, schriftelijk op de hoogte worden gesteld van wijzigingen in de algemene voorwaarden. Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de wijzigingen, heeft hij het recht om de overeenkomst te beëindigen vóór de ingangsdatum van de wijzigingen.

23. Slotbepaling

In alle gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal de Overeenkomst in het licht van deze Voorwaarden en naar redelijkheid en billijkheid worden uitgelegd. Indien er sprake is van interpretatieverschillen of onduidelijkheden, zullen LupsOnline en de opdrachtgever in goed overleg

trachten een oplossing te vinden die recht doet aan de bedoelingen van beide partijen en de redelijkheid en billijkheid respecteert.

24. Contactgegevens

Heeft u verder nog vragen over onze algemene voorwaarden? Neem dan gerust contact op. Voor contact met LupsOnline kan de opdrachtgever gebruik maken van de volgende kanalen:

- **E-mail:** info@lupsonline.nl (antwoord binnen 5 werkdagen)
- **WhatsApp:** 0342-230001 (antwoord binnen 5 werkdagen)
- **Telefoon:** +31 0342-230001
- **Adres:** Hoofdstraat 199, 3781 AE Voorthuizen

In gevallen van nood:

- **Noodgevallen:** antwoord binnen 1 werkdag via de bovenstaande kanalen
- **Uiterste noodgevallen:** via privé nummer van Michael Lups: +31 6 40020055 (alleen via WhatsApp, chat of bellen, antwoord binnen enkele uren)

Voor noodgevallen is LupsOnline bereikbaar via de bekende contactkanalen. Echter, het gebruik van het privé nummer van Michael Lups is strikt voorbehouden aan werkelijke noodgevallen die niet kunnen wachten op een standaard reactietijd. Dit omvat situaties zoals kritieke uitval van diensten die onmiddellijk moeten worden opgelost om ernstige schade of verlies te voorkomen. Misbruik van dit nummer kan leiden tot aanvullende kosten.

Wij staan klaar om uw vragen te beantwoorden en eventuele onduidelijkheden te verhelderen.

Versie 2025