

Algemene Voorwaarden Web19 B.V.

Oct 26, 2026 · @Remi Hindriks

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en diensten van Web19 B.V., gevestigd aan Het Slag 19, 7848 CR Schoonoord, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42082002. Module A geldt altijd. Module B geldt aanvullend voor hosting en onderhoud. Module C geldt aanvullend voor mobiele apps. De Verwerkersovereenkomst (Bijlage 1) geldt wanneer Web19 persoonsgegevens verwerkt namens de Opdrachtgever.

Module A. Algemene bepalingen

Artikel 1. Definities

1. **Web19:** Web19 B.V., gebruiker van deze voorwaarden.
2. **Opdrachtgever:** een rechtspersoon (waaronder een stichting of vereniging), of een natuurlijk persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die met Web19 een Overeenkomst sluit of wil sluiten.
3. **Overeenkomst:** iedere afspraak tussen Web19 en Opdrachtgever, inclusief een geaccepteerde offerte, opdrachtbevestiging en deze voorwaarden.
4. **Diensten:** alle werkzaamheden en prestaties van Web19, waaronder het ontwerpen en ontwikkelen van websites, webapplicaties, mobiele apps en interne software, consultancy, hosting, onderhoud, domeinregistratie en e-mailinrichting.
5. **Maatwerk:** software, websites, apps, ontwerpen en andere resultaten die Web19 specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelt.
6. **Mijlpaal:** een in de Overeenkomst benoemd deelresultaat of fase.
7. **Inschatting:** een onderbouwde schatting van tijd en kosten, die geen vaste prijs is tenzij uitdrukkelijk als vaste prijs aangeduid.
8. **Kantooruren:** maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur (Nederlandse tijd), met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.
9. **Schriftelijk:** per brief of e-mail.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn uitsluitend bedoeld voor zakelijke Opdrachtgevers. Web19 sluit met deze voorwaarden geen overeenkomsten met consumenten.

2. Het gebruik door consumenten van eigen producten van Web19, zoals de apps WandelWeb, BikeWeb en Fladder, valt niet onder deze voorwaarden. Daarvoor gelden de afzonderlijke gebruiksvoorwaarden van die producten.
3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Bij strijdigheid geldt de volgende rangorde: (a) de Overeenkomst of offerte, (b) de Verwerkersovereenkomst, (c) Module B en Module C, (d) Module A.
5. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze Schriftelijk zijn overeengekomen en alleen voor de betreffende Overeenkomst.
6. Is een bepaling nietig of vernietigbaar, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen die bepaling door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling van de oorspronkelijke.
7. Web19 mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen gelden voor lopende Overeenkomsten vanaf 30 dagen na Schriftelijke aankondiging. Is de wijziging wezenlijk en in het nadeel van Opdrachtgever, dan mag Opdrachtgever de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen per de datum waarop de wijziging ingaat.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming

1. Offertes zijn vrijblijvend en drie maanden geldig, tenzij in de offerte anders staat.
2. Een offerte is gebaseerd op de informatie die Opdrachtgever heeft verstrekt. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan.
3. De Overeenkomst komt tot stand door Schriftelijke acceptatie van de offerte of doordat Web19 met instemming van Opdrachtgever met de uitvoering begint.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Web19 niet tot uitvoering van een deel tegen een overeenkomstig deel van de prijs.

Artikel 4. Prijzen en indexatie

1. Alle prijzen zijn in euro en exclusief btw en andere heffingen van overheidswege.
2. Web19 werkt met vaste prijzen, Inschattingen en uurtarieven. Doorontwikkeling, support en werk buiten een vaste prijs worden op basis van nacalculatie tegen het geldende uurtarief gefactureerd.
3. Web19 mag haar tarieven jaarlijks per 1 januari aanpassen aan de ontwikkeling van de consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) van het CBS over het voorgaande jaar. Deze indexatie geeft Opdrachtgever geen recht de Overeenkomst te beëindigen.
4. Verhogingen van kosten van derden die Web19 doorberekent, zoals hosting, licenties en domeinnamen, mag Web19 met ingang van de verhoging doorvoeren.

5. Andere prijsverhogingen kondigt Web19 ten minste twee maanden vooraf Schriftelijk aan. Opdrachtgever mag een lopende duurovereenkomst dan opzeggen per de ingangsdatum van de verhoging.

Artikel 5. Inschattingen en meerwerk

1. Bij een Inschatting mogen de werkelijke kosten tot 10% hoger uitvallen zonder voorafgaand overleg.
2. Verwacht Web19 dat de Inschatting met meer dan 10% wordt overschreden, dan neemt Web19 tijdig contact op met Opdrachtgever. Partijen overleggen dan over de aanpak, het budget of een aanpassing van de scope.
3. Wensen of wijzigingen die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen, gelden als meerwerk. Meerwerk wordt na Schriftelijk akkoord uitgevoerd en op basis van nacalculatie gefactureerd, tenzij een vaste prijs is afgesproken.
4. Meerwerk kan gevolgen hebben voor planning en streefdata. Dit geeft Opdrachtgever geen recht op ontbinding of schadevergoeding.

Artikel 6. Facturatie en betaling

1. Web19 factureert per Mijlpaal, tweewekelijks op basis van bestede uren, of anders zoals in de Overeenkomst staat. Hosting en andere periodieke diensten worden maandelijks vooraf gefactureerd.
2. De betaaltermijn is 14 dagen na factuurdatum.
3. Bij niet tijdige betaling is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en is de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) verschuldigd.
4. Alle redelijke kosten van invordering komen voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 150.
5. Bezwaren tegen een factuur meldt Opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum Schriftelijk. Een bezwaar schort de betaling van het niet betwiste deel niet op.
6. Opdrachtgever mag niet verrekenen en niet opschorten, behalve voor zover de wet dit dwingend toestaat.

Artikel 7. Opschorting

1. Is Opdrachtgever in verzuim en betaalt hij ook niet binnen 7 dagen na een Schriftelijke herinnering, dan mag Web19 de uitvoering van alle Overeenkomsten opschorten. Dit omvat het stoppen van werkzaamheden en het beperken of buiten gebruik stellen van hosting en andere diensten.
2. Web19 is niet aansprakelijk voor schade door een opschorting op grond van dit artikel. Kosten van opschorting en heractivering komen voor rekening van Opdrachtgever.

3. Web19 mag de uitvoering ook opschorten wanneer Opdrachtgever een andere verplichting niet nakomt, of wanneer er goede grond is om te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen.
4. Tijdens een opschorting bewaart Web19 de gegevens van Opdrachtgever ten minste 30 dagen. Web19 verwijderd gegevens niet zonder Opdrachtgever eerst Schriftelijk te waarschuwen en een termijn van ten minste 14 dagen te geven om alsnog te betalen of de gegevens op te vragen.

Artikel 8. Uitvoering

1. Web19 voert de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit. Alle verplichtingen van Web19 zijn inspanningsverplichtingen, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd.
2. Web19 bepaalt de wijze van uitvoering en de gebruikte technieken, en houdt daarbij redelijk rekening met de wensen van Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, content, toegang en medewerking die Web19 nodig heeft. Vertraging of extra kosten door het niet of niet tijdig voldoen hieraan komen voor rekening van Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de content die hij aanlevert of zelf plaatst, waaronder teksten, afbeeldingen en gegevens. Opdrachtgever staat ervoor in dat die content geen rechten van derden schendt en niet onrechtmatig is.
5. Web19 mag derden inschakelen voor de uitvoering. Web19 blijft daarbij verantwoordelijk voor de nakoming van de Overeenkomst.
6. Web19 werkt met diensten en software van derden, zoals hostingproviders, app stores, betaal- en abonnementsdiensten, e-maildiensten en open-source software. Voor die onderdelen gelden de voorwaarden van die derden, en Web19 staat niet in voor hun beschikbaarheid of wijzigingen.
7. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van wet- en regelgeving die op zijn website, app of software van toepassing is. Daaronder vallen onder meer de privacyverklaring, cookietoestemming, toegankelijkheidseisen (zoals de European Accessibility Act en WCAG) en sectorspecifieke regels. Dit geldt niet voor zover Web19 dit uitdrukkelijk als onderdeel van de opdracht heeft aangenomen.
8. Web19 mag bij de uitvoering AI-hulpmiddelen gebruiken. Web19 gebruikt daarvoor alleen diensten met zakelijke voorwaarden waarbij ingevoerde gegevens niet worden gebruikt om modellen te trainen. Web19 voert daarin geen persoonsgegevens, toegangsgegevens of bedrijfsgevoelige gegevens van Opdrachtgever in, tenzij anders afgesproken.

Artikel 9. Termijnen

1. Alle opleverdata en termijnen zijn streefdata en nooit fatale termijnen.
2. Bij dreigende overschrijding informeert Web19 Opdrachtgever zo snel mogelijk en overleggen partijen over een nieuwe planning.
3. Web19 komt pas in verzuim nadat Opdrachtgever Web19 Schriftelijk in gebreke heeft gesteld en daarin een redelijke termijn voor nakoming heeft gegeven, en Web19 ook binnen die termijn niet nakomt.

Artikel 10. Oplevering en acceptatie

1. Web19 meldt Opdrachtgever wanneer Maatwerk of een Mijlpaal gereed is voor test (oplevering).
2. Opdrachtgever krijgt na oplevering een redelijke periode om het opgeleverde te testen. Als richtlijn geldt 30 dagen. Partijen kunnen in overleg een langere periode afspreken.
3. Opdrachtgever meldt gevonden gebreken zo concreet mogelijk Schriftelijk, bij voorkeur in het afgesproken ticket- of projectsysteem. Web19 herstelt gebreken die afwijken van de afgesproken specificaties zonder extra kosten.
4. Het opgeleverde geldt als geaccepteerd op het vroegste van de volgende momenten:
 - a. Opdrachtgever keurt het Schriftelijk goed;
 - b. Opdrachtgever neemt het in productie of gebruik (livegang);
 - c. 30 dagen na oplevering zijn verstreken zonder dat Opdrachtgever blokkerende gebreken heeft gemeld, of de afgesproken langere testperiode is verstreken.
5. Een blokkerend gebrek is een gebrek dat het gebruik van een wezenlijke functie onmogelijk maakt en waarvoor geen redelijke workaround bestaat. Andere gebreken staan acceptatie niet in de weg. Web19 herstelt deze binnen de garantie van artikel 11.
6. De betalingsverplichting is niet afhankelijk van acceptatie. Web19 mag een Mijlpaal factureren bij oplevering. De testperiode schort de betaling niet op.

Artikel 11. Garantie

1. Web19 herstelt gebreken in Maatwerk die binnen één maand na acceptatie Schriftelijk worden gemeld, zonder extra kosten. Een gebrek is een reproduceerbare afwijking van de afgesproken specificaties.
2. Na deze maand worden herstelwerkzaamheden op basis van nacalculatie gefactureerd, tenzij een onderhoudsafpraak anders bepaalt.
3. De garantie vervalt of geldt niet voor gebreken die het gevolg zijn van:
 - a. wijzigingen door Opdrachtgever of derden;
 - b. onjuist gebruik of gebruik in strijd met de documentatie of instructies;

- c. wijzigingen in software of diensten van derden, zoals besturingssystemen, browsers, frameworks, API's, app stores en hostingomgevingen die niet door Web19 worden beheerd;
 - d. door Opdrachtgever aangeleverde content, gegevens of specificaties.
4. Web19 garandeert niet dat Maatwerk foutloos of zonder onderbrekingen werkt. Nieuwe wensen vallen nooit onder garantie.

Artikel 12. Intellectueel eigendom en broncode

1. De intellectuele eigendomsrechten op Maatwerk gaan over op Opdrachtgever zodra Opdrachtgever alle facturen met betrekking tot dat Maatwerk volledig heeft betaald. Deze voorwaarden gelden in zoverre als de daarvoor vereiste akte. Waar nodig werkt Web19 mee aan het opstellen van een aanvullende akte.
2. Tot volledige betaling krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op het Maatwerk.
3. Op onderdelen van derden, waaronder open-source software, frameworks, packages, lettertypen en stockbeelden, gaan geen rechten over. Daarvoor gelden de licentievoorwaarden van die derden. Kosten van betaalde licenties, plugins, lettertypen, API's en vergelijkbare diensten van derden komen voor rekening van Opdrachtgever en worden waar mogelijk op naam van Opdrachtgever afgesloten.
4. Web19 behoudt het recht om algemene kennis, ervaring, werkwijzen en technieken die zij bij de uitvoering opdoet of gebruikt, te blijven gebruiken. Daarbij gebruikt Web19 geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever.
5. Web19 beheert de broncode in de regel in een eigen repository. Opdrachtgever krijgt op verzoek toegang tot of een kopie van de broncode van zijn Maatwerk, mits alle facturen zijn betaald. Werkzaamheden hiervoor worden op basis van nacalculatie gefactureerd.
6. Web19 mag de naam en het logo van Opdrachtgever en een beschrijving en afbeeldingen van het project gebruiken als referentie, in portfolio en op de eigen website. Opdrachtgever kan hiertegen Schriftelijk bezwaar maken, waarna Web19 het gebruik binnen redelijke termijn staakt.

Artikel 13. Geheimhouding

1. Partijen houden alle vertrouwelijke informatie van de andere partij geheim en gebruiken deze alleen voor de uitvoering van de Overeenkomst. Informatie is vertrouwelijk als dit is meegedeeld of redelijkerwijs uit de aard van de informatie volgt.
2. Deze verplichting geldt niet voor informatie die al openbaar is, die een partij rechtmatig van een derde heeft verkregen, of die een partij op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak moet verstrekken.

3. De geheimhoudingsplicht blijft na het einde van de Overeenkomst bestaan.

Artikel 14. Persoonsgegevens

1. Verwerkt Web19 bij de uitvoering persoonsgegevens namens Opdrachtgever, dan is Web19 verwerker en Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG.
2. Op die verwerking is de Verwerkersovereenkomst in Bijlage 1 van toepassing.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van Web19 wegens toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad is beperkt tot vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag dat voor de betreffende opdracht is gefactureerd (exclusief btw). Dit bedrag is nooit hoger dan wat voor die opdracht is gefactureerd in de 6 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
2. Bij een duurovereenkomst, zoals hosting of onderhoud, is de aansprakelijkheid beperkt tot de vergoedingen die over de 12 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis zijn gefactureerd (exclusief btw).
3. De aansprakelijkheid is beperkt tot het laagste van (a) het bedrag uit lid 1 of lid 2 en (b) het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Web19 in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Keert de verzekeraar om welke reden ook niet uit, dan geldt het bedrag uit lid 1 of lid 2, met een maximum van € 25.000.
4. Directe schade is uitsluitend:
 - a. redelijke kosten om de prestatie van Web19 alsnog aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
 - b. redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen;
 - c. redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken.
5. Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten. Daaronder valt onder meer gevolgschade, gederfde winst of omzet, gemiste besparingen, verlies of beschadiging van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie, reputatieschade en boetes of claims van derden.
6. De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Web19.
7. Aansprakelijkheid ontstaat alleen als Opdrachtgever Web19 direct en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt met een redelijke termijn voor herstel, en Web19 ook daarna toerekenbaar tekortschiet, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is.
8. Opdrachtgever meldt schade binnen 30 dagen na ontdekking Schriftelijk. Iedere vordering vervalt 12 maanden na het ontstaan ervan.

9. Opdrachtgever vrijwaart Web19 voor aanspraken van derden die verband houden met content of gegevens van Opdrachtgever, of met het gebruik van het Maatwerk door Opdrachtgever.
10. De beperkingen en uitsluitingen in dit artikel gelden ook ten gunste van de bestuurder van Web19 en van alle personen en derden die Web19 bij de uitvoering inschakelt. Zij kunnen zich hier rechtstreeks op beroepen.

Artikel 16. Overmacht

1. Web19 is niet gehouden tot nakoming bij overmacht. Onder overmacht valt ook: storingen of tekortkomingen bij leveranciers en derden (waaronder hosting-, e-mail- en app-storeplatforms), storingen in internet, elektriciteit of telecommunicatie, cyberaanvallen en DDoS-aanvallen, overheidsmaatregelen, en ziekte of andere langdurige uitval van de directeur van Web19.
2. Web19 heeft een continuïteitsregeling met een vaste vervangende ontwikkelaar. Toegangsgegevens worden veilig bewaard en komen alleen bij langdurige uitval van de directeur van Web19 beschikbaar voor deze vervanger. De vervanger kan dan lopende zaken en hosting voortzetten of de overdracht volgens artikel 18 verzorgen, en is gebonden aan geheimhouding.
3. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mag ieder van de partijen de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden. Wat al is gepresteerd, wordt naar verhouding afgerekend.

Artikel 17. Duur en beëindiging

1. Een projectopdracht eindigt bij voltooiing van de afgesproken werkzaamheden. Duurovereenkomsten eindigen door opzegging volgens Module B.
2. Beëindigt Opdrachtgever een projectopdracht tussentijds, dan betaalt Opdrachtgever de tot dan toe bestede uren en gemaakte kosten, ook bij een vaste prijs.
3. Ieder van de partijen mag de Overeenkomst met directe ingang Schriftelijk beëindigen als de andere partij surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, failliet wordt verklaard, of de onderneming staakt.
4. Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na beëindiging te blijven gelden, zoals geheimhouding, aansprakelijkheid en exit, blijven van kracht.

Artikel 18. Exit en overdracht

1. Bij beëindiging van de samenwerking levert Web19 op verzoek de broncode en de gegevens van Opdrachtgever in een gangbaar formaat aan, of draagt Web19 deze over naar een door Opdrachtgever aangewezen omgeving.

2. Exit-werkzaamheden worden op basis van nacalculatie gefactureerd. Web19 mag de uitlevering afhankelijk maken van betaling van alle openstaande facturen.
3. Web19 bewaart gegevens van Opdrachtgever tot 30 dagen na het einde van de Overeenkomst en verwijdert deze daarna, tenzij een wettelijke bewaarplicht anders vereist.

Artikel 19. Overige bepalingen

1. Opdrachtgever mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet zonder Schriftelijke toestemming van Web19 aan een derde overdragen.
2. De administratie van Web19, waaronder logbestanden en urenregistratie, geldt als dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs.
3. Bij verschil tussen de Nederlandse en de Engelse versie van deze voorwaarden is de Nederlandse versie leidend.

Artikel 20. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten.
2. Geschillen worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Nederland. Dit geldt ook voor Opdrachtgevers buiten Nederland.
3. Partijen spannen zich eerst in om een geschil in onderling overleg op te lossen.

Module B. Hosting, onderhoud, domeinnamen en e-mail

Artikel 21. Hosting

1. Web19 brengt hosting onder bij een externe infrastructuurleverancier, momenteel Hetzner Online GmbH, in datacenters in Duitsland. Web19 mag van leverancier wisselen, mits het beschermingsniveau gelijkwaardig blijft en met inachtneming van de procedure voor subverwerkers in artikel V5 van Bijlage 1.
2. Web19 levert hosting op basis van best effort. Web19 geeft geen garantie op beschikbaarheid, uptime, snelheid of foutloze werking.
3. Web19 behandelt storingsen en supportverzoeken binnen Kantooruren. Ondersteuning buiten Kantooruren is geen verplichting. Als Web19 dit toch biedt, mag Web19 hiervoor een toeslag rekenen.
4. Web19 mag de hosting tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud, updates of om veiligheidsredenen. Gepland onderhoud voert Web19 zoveel mogelijk uit op momenten met weinig gebruik.

5. Web19 mag diensten direct beperken of buiten gebruik stellen bij een beveiligingsincident, misbruik, overbelasting die andere systemen raakt, of een bevel van een bevoegde instantie.

Artikel 22. Gebruik van de hosting

1. Opdrachtgever gebruikt de hosting niet voor onrechtmatige doelen. Het is onder meer niet toegestaan om spam te versturen, malware te verspreiden, inbreuk te maken op rechten van derden of systemen van derden aan te vallen.
2. Opdrachtgever houdt eigen inloggegevens geheim en meldt misbruik of vermoedens daarvan direct aan Web19.
3. Opdrachtgever vrijwaart Web19 voor aanspraken van derden die voortvloeien uit gebruik van de hosting in strijd met dit artikel.

Artikel 23. Onderhoud

1. Onderhoud omvat het bijwerken van software, frameworks, packages en serveronderdelen en het verhelpen van beveiligingsproblemen, zoals per Overeenkomst omschreven.
2. Onderhoud is inbegrepen in een hostingpakket als dat in de Overeenkomst staat. In alle andere gevallen wordt onderhoud op basis van nacalculatie gefactureerd.
3. Web19 bepaalt naar eigen inzicht welke updates nodig zijn en wanneer ze worden uitgevoerd. Beveiligingsupdates mag Web19 zonder voorafgaand overleg doorvoeren.
4. Grote upgrades, zoals een nieuwe hoofdversie van een programmeertaal of framework die niet meer wordt ondersteund, zijn geen regulier onderhoud. Web19 maakt hiervoor vooraf een Inschatting.
5. Wijzigingen bij derden, zoals een nieuwe versie van een besturingssysteem of nieuw beleid van een app store, kunnen aanpassingen vereisen. Die worden op basis van nacalculatie uitgevoerd.

Artikel 24. Back-ups

1. Web19 maakt dagelijks back-ups van de door haar gehoste systemen en bewaart deze 7 dagen.
2. Back-ups worden gemaakt op basis van best effort. Web19 garandeert niet dat back-ups volledig, actueel of terug te zetten zijn.
3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het bewaren van eigen kopieën van gegevens die voor zijn bedrijfsvoering van belang zijn.
4. Voor verlies, beschadiging of onbruikbaarheid van gegevens geldt artikel 15. Redelijke kosten van herstel vallen binnen het plafond van dat artikel.

5. Een herstel van een back-up op verzoek van Opdrachtgever wordt op basis van nacalculatie gefactureerd, tenzij de oorzaak bij Web19 ligt.

Artikel 25. Domeinnamen

1. Web19 bemiddelt bij de aanvraag en registratie van domeinnamen. Voor registratie en gebruik gelden de regels van de betreffende registrar en registry, zoals SIDN voor .nl-domeinnamen.
2. Web19 garandeert niet dat een aangevraagde domeinnaam wordt toegekend.
3. Domeinnamen worden zoveel mogelijk op naam van Opdrachtgever geregistreerd. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik ervan.
4. Domeinnamen worden automatisch verlengd, tenzij Opdrachtgever tijdig voor de verlengingsdatum Schriftelijk opzegt.
5. Bij beëindiging werkt Web19 mee aan de overdracht van domeinnamen naar een andere partij, na betaling van alle openstaande facturen.

Artikel 26. E-mail

1. Voor het versturen van transactionele e-mail en mailings maakt Web19 gebruik van externe e-maildiensten, momenteel Postmark via de EU-regio.
2. Web19 garandeert niet dat e-mail wordt afgeleverd, en is niet aansprakelijk voor e-mail die als spam wordt aangemerkt, wordt geblokkeerd of verloren gaat.
3. Opdrachtgever houdt zich bij het versturen van e-mail aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder de regels voor toestemming bij nieuwsbrieven en het antispambeleid van de e-maildienst.

Artikel 27. Duur en opzegging van diendiensten

1. Hosting, onderhoud, domeinnamen en andere periodieke diensten worden aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij anders overeengekomen.
2. Opdrachtgever kan deze diensten Schriftelijk opzeggen tegen het einde van een kalendermaand, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Voor domeinnamen geldt artikel 25 lid 4.
3. Web19 kan deze diensten Schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden.
4. Vooruitbetaalde bedragen worden bij opzegging niet terugbetaald.
5. Na het einde van de dienst geldt artikel 18 (Exit en overdracht).

Module C. Mobiele apps

Artikel 28. App stores

1. Apps worden gepubliceerd via developer-accounts op naam van Opdrachtgever, zoals het Apple Developer Program en de Google Play Console. De kosten daarvan komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever geeft Web19 de toegang die nodig is om de publicatie te verzorgen.
2. Publicatie is afhankelijk van beoordeling door Apple en Google. Afwijzing in review, verwijdering of beperking van een app door een app store is geen tekortkoming van Web19. Aanpassingen om alsnog aan de eisen te voldoen worden op basis van nacalculatie uitgevoerd, tenzij de afwijzing het gevolg is van een fout van Web19.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van het beleid van de app stores voor zover het gaat om eigen content, verdienmodel, abonnementen en in-app aankopen, en de vereiste privacy-informatie.
4. Aanpassingen die nodig zijn door nieuwe eisen van Apple of Google, zoals nieuwe besturingssysteemversies of SDK-eisen, vallen onder artikel 23 lid 5.

Bijlage 1. Verwerkersovereenkomst

Deze Verwerkersovereenkomst geldt wanneer Web19 (verwerker) persoonsgegevens verwerkt namens Opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke), en voldoet aan artikel 28 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Artikel V1. Onderwerp en instructies

1. Web19 verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst en volgens de Schriftelijke instructies van Opdrachtgever, behalve als een wettelijke verplichting anders vereist.
2. Aft Web19 een instructie in strijd met de AVG, dan meldt Web19 dit direct aan Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij een rechtsgrond heeft voor de verwerking en dat de verwerking rechtmatig is.

Artikel V2. Aard van de verwerking

Onderdeel	Omschrijving
Doel	Ontwikkelen, hosten, onderhouden en ondersteunen van websites, apps en software van Opdrachtgever

Onderdeel	Omschrijving
Handelingen	Opslaan, bewaren, ordenen, raadplegen, verzenden (e-mail), back-uppen en verwijderen
Categorieën persoonsgegevens	Contact- en accountgegevens (naam, e-mailadres, telefoonnummer, adres), inloggegevens, ingevulde formuliergegevens, bestelgegevens en technische gegevens (IP-adres, logbestanden)
Betrokkenen	Klanten, gebruikers, websitebezoekers, leden, leveranciers en medewerkers van Opdrachtgever
Duur	Zolang de Overeenkomst loopt, plus de termijn uit artikel V8

Opdrachtgever verstrekt geen bijzondere persoonsgegevens (zoals gezondheidsgegevens) zonder dit vooraf Schriftelijk met Web19 af te stemmen.

Artikel V3. Geheimhouding

1. Web19 houdt de persoonsgegevens geheim. Iedereen die namens Web19 toegang heeft tot de gegevens, is tot geheimhouding verplicht.

Artikel V4. Beveiliging

1. Web19 neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen, rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten en de risico's.
2. Deze maatregelen omvatten in elk geval: versleutelde verbindingen (TLS), toegangsbeperking tot wie dat nodig heeft, sterke authenticatie voor beheertoegang, regelmatige beveiligingsupdates, dagelijkse back-ups en logging.
3. Web19 garandeert niet dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

Artikel V5. Subverwerkers

1. Opdrachtgever geeft Web19 algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen. Op dit moment zijn dat:

Subverwerker	Dienst	Locatie verwerking
Hetzner Online GmbH	Hosting en opslag	Duitsland

Subverwerker	Dienst	Locatie verwerking
Postmark (ActiveCampaign, LLC)	Verzending van e-mail	EU-regio (AWS); moederbedrijf in de Verenigde Staten
Laravel Forge (Laravel)	Serverbeheer en deployment, met beheertoegang tot servers	Verenigde Staten
GitHub, Inc.	Opslag van broncode	Verenigde Staten
Vervangende ontwikkelaar	Continuïteit, alleen bij langdurige uitval van Web19 (artikel 16 lid 2)	Nederland

2. Web19 informeert Opdrachtgever vooraf Schriftelijk over nieuwe of vervangende subverwerkers. Opdrachtgever kan binnen 14 dagen gemotiveerd bezwaar maken. Komen partijen er niet uit, dan mag Opdrachtgever de betreffende dienst opzeggen.
3. Web19 legt subverwerkers ten minste dezelfde verplichtingen op als in deze Verwerkersovereenkomst staan.
4. Web19 laat persoonsgegevens alleen buiten de Europese Economische Ruimte verwerken als daarvoor een passende waarborg geldt, zoals het EU-VS Data Privacy Framework of de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie.

Artikel V6. Datalekken

1. Web19 meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging, en waar mogelijk binnen 48 uur na ontdekking, aan Opdrachtgever.
2. Web19 verstrekt daarbij de informatie die Opdrachtgever redelijkerwijs nodig heeft voor een eventuele melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen.
3. Opdrachtgever is en blijft verantwoordelijk voor het doen van meldingen.

Artikel V7. Medewerking en controle

1. Web19 helpt Opdrachtgever redelijkerwijs bij het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen en bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA).
2. Opdrachtgever mag eenmaal per jaar, op eigen kosten en na Schriftelijke aankondiging van ten minste 30 dagen, laten controleren of Web19 deze Verwerkersovereenkomst naleeft. De controle wordt uitgevoerd door een onafhankelijke deskundige met geheimhoudingsplicht.
3. Werkzaamheden van Web19 op grond van dit artikel worden op basis van nacalculatie gefactureerd, tenzij een controle aantoont dat Web19 tekortschiet.

Artikel V8. Einde

1. Bij het einde van de Overeenkomst levert Web19 op verzoek van Opdrachtgever de persoonsgegevens terug volgens artikel 18 van de algemene voorwaarden.
2. Web19 verwijdert de persoonsgegevens uiterlijk 30 dagen na het einde van de Overeenkomst, inclusief kopieën. Back-ups worden verwijderd volgens de normale bewaartermijn van 7 dagen. Dit geldt niet als een wettelijke bewaarplicht anders vereist.

Artikel V9. Aansprakelijkheid

1. Voor de aansprakelijkheid onder deze Verwerkersovereenkomst geldt artikel 15 van de algemene voorwaarden.
2. Opdrachtgever vrijwaart Web19 voor aanspraken en boetes die voortvloeien uit een verwerking die Web19 volgens de instructies van Opdrachtgever heeft uitgevoerd.

Versie 1.0, oktober 2026