

Algemene Voorwaarden Website-abonnementen (SaaS)

Versie: 1.0

Ingangsdatum: 8 september 2026

Artikel 1. Definities

- **Dienstverlener:** De onderneming The Digital Problem Solver, gevestigd te Echt en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel met nummer 97202800.
- **Opdrachtgever:** De natuurlijke persoon of rechtspersoon (zoals een ZZP'er of MKB-ondernemer) die een Overeenkomst aangaat voor een website-abonnement met Dienstverlener.
- **SaaS-platform:** De door Dienstverlener centraal gehoste en beheerde Software-as-a-Service-infrastructuur en software waarmee de website aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld.
- **Proefperiode:** De kosteloze en vrijblijvende periode van 30 kalenderdagen die start bij de aanvraag.
- **Domeinkoppeling:** Het technisch koppelen of verwijzen van de (eigen) domeinnaam van Opdrachtgever aan de website binnen het SaaS-platform van Dienstverlener.
- **Abonnement:** De maandelijkse dienstverlening voor de toegang tot en het gebruik van het SaaS-platform, inclusief hosting, beveiliging, ondersteuning en onderhoud.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, proefperiodes en Overeenkomsten met betrekking tot het SaaS-platform en de website-abonnementen van Dienstverlener.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk (of per e-mail) tussen partijen zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3. Proefperiode, Domeinkoppeling en Aanvang Overeenkomst

1. Opdrachtgever heeft het recht om eenmalig een kosteloze en vrijblijvende Proefperiode van **30 kalenderdagen** te starten via de website van Dienstverlener.
2. Gedurende de Proefperiode krijgt Opdrachtgever toegang tot het SaaS-platform om de functionaliteiten en het concept van de website te testen.
3. Indien Opdrachtgever binnen of aan het einde van de Proefperiode besluit niet door te gaan, kan het abonnement kosteloos en zonder opgave van redenen worden geannuleerd.

4. Indien de Proefperiode van 30 kalenderdagen verstrijkt zonder dat de Domeinkoppeling is uitgevoerd en zonder dat het abonnement actief is verlengd, loopt de Proefperiode van rechtswege af. Het account en de testomgeving worden in dat geval automatisch en zonder aanvullende kosten gedeactiveerd.
5. De betalingsverplichting voor het Abonnement gaat uitdrukkelijk pas in op het moment dat de **Domeinkoppeling** succesvol is uitgevoerd (het moment waarop de website live gaat op het eigen domein van Opdrachtgever).

Artikel 4. Inhoud van de Dienstverlening (SaaS) en SSL

1. Dienstverlener levert de diensten in beginsel op basis van een Software-as-a-Service (SaaS) model, waarbij Opdrachtgever toegang verkrijgt tot het platform zonder dat dit standaard recht geeft op een losse installatie, broncode of fysieke/digitale kopie van de software. In afwijking hiervan is het verstrekken of migreren van een digitale kopie van de website uitsluitend mogelijk als aanvullende dienst op basis van meerwerk (tegen het geldende uurtarief) en mits de externe hostingomgeving van Opdrachtgever aantoonbaar voldoet aan de door Dienstverlener gestelde technische voorwaarden.
2. Dienstverlener rust elke actieve website uit met een gratis standaard SSL-certificaat (HTTPS-verbinding) voor de duur van het Abonnement.
3. Dienstverlener draagt zorg voor het centrale onderhoud, beveiligingsupdates, centrale infrastructuur en het goed functioneren van het SaaS-platform.
4. Werkzaamheden die buiten de standaardomvang van het SaaS-platform vallen (zoals maatwerkontwikkeling, migraties naar externe hosting, specifieke externe integraties of aanvullende ondersteuning bij de inrichting), worden vooraf overeengekomen en gefactureerd tegen het geldende uurtarief van € 85,- exclusief btw.

Artikel 5. Duur, Looptijd en Opzegging

1. Het Abonnement start officieel op de datum van de **Domeinkoppeling** en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd op basis van een **maandelijkse looptijd**.
2. Gedurende de Proefperiode kan het abonnement op ieder moment direct en kosteloos worden geannuleerd.
3. Na de Domeinkoppeling is het Abonnement door beide partijen **maandelijks opzegbaar** met inachtneming van een opzegtermijn van **1 kalendermaand**.
4. Opzegging dient schriftelijk of per e-mail te geschieden. De opzegging gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de maand waarin is opgezegd.

Artikel 6. Tarieven en Betaling

1. Alle vermelde tarieven zijn in euro's en exclusief btw en eventuele wettelijke heffingen.
2. De eerste termijn wordt gefactureerd direct na het voltooien van de Domeinkoppeling. Vervolgtermijnen worden vooraf per maand gefactureerd.
3. Betaling dient te geschieden binnen **14 dagen** na factuurdatum via automatische incasso of bankoverschrijving.

4. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Dienstverlener behoudt zich in dat geval het recht voor om de toegang tot het SaaS-platform en/of de weergave van de website op te schorten totdat aan alle betalingsverplichtingen is voldaan.

Artikel 7. Intellectueel Eigendom & Licentie

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op het SaaS-platform, de broncode, de software-architectuur, het ontwerp, de templates en de door Dienstverlener ontwikkelde functionaliteiten blijven te allen tijde berusten bij Dienstverlener (of haar licentiegevers).
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het recht om het SaaS-platform te gebruiken voor de duur van het Abonnement (**niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht**).
3. Het intellectueel eigendom van de door Opdrachtgever op het platform geplaatste content (zoals teksten, merk- en bedrijfsnamen, logo's, eigen beeldmateriaal en productgegevens) blijft volledig bij Opdrachtgever.
4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om het platform, de software of onderdelen daarvan te kopiëren, te decompileren, te verhuren, aan derden over te dragen of te hergebruiken buiten het SaaS-platform van Dienstverlener.

Artikel 8. Domeinnaam, Beëindiging en Data-export (Exit-strategie)

1. De Opdrachtgever is en blijft te allen tijde de rechtmatige eigenaar van de door hem ingebrachte of via Dienstverlener geregistreerde eigen domeinnaam.
2. Bij beëindiging van het Abonnement verleent Dienstverlener medewerking aan de verhuizing/vrijgave van de domeinnaam (door het verstrekken van de verhuiscode/EPP-code), mits Opdrachtgever aan al zijn financiële verplichtingen heeft voldaan.
3. Aangezien de diensten worden geleverd via een centraal SaaS-platform, verhuist de gehoste website-omgeving, het thema en de achterliggende software **niet** mee bij opzegging.
4. Bij definitieve beëindiging van het Abonnement heeft Opdrachtgever tot uiterlijk **30 dagen na de einddatum** het recht om verzoek te doen tot een kosteloze export van de door hem zelf ingevoerde content (teksten en geüploade media) in een gangbaar digitaal formaat (zoals JSON, CSV of een ZIP-bestand).
5. Na het verstrijken van **30 dagen** na de einddatum van het Abonnement behoudt Dienstverlener zich het recht voor om alle gegevens en content van Opdrachtgever definitief en onomkeerbaar van de servers te verwijderen.

Artikel 9. Fair Use Policy & Beveiliging

1. De toegang tot het SaaS-platform wordt verleend op basis van een **Fair Use Policy**. Opdrachtgever dient het dataverkeer, de opslagruimte en de serverbelasting binnen redelijke en normale grenzen te houden.
2. Indien het gebruik van Opdrachtgever de werking of de stabiliteit van het centrale SaaS-platform dreigt te verstoren, zal Dienstverlener Opdrachtgever hiervoor eerst schriftelijk of per e-mail waarschuwen. Dienstverlener zal in overleg treden om een passende oplossing te vinden. Pas indien Opdrachtgever na waarschuwing verzuimt het gebruik aan te passen,

behoudt Dienstverlener zich het recht voor een aanvullende toeslag in rekening te brengen of het gebruik te beperken.

3. Het is Opdrachtgever verboden het SaaS-platform te gebruiken voor illegale activiteiten, het verzenden van ongevraagde berichten (spam), of het placing van schadelijke inhoud (zoals malware).
4. Dienstverlener heeft het recht de toegang tot het SaaS-platform of een specifieke website direct (tijdelijk) op te schorten indien sprake is van een ernstige cyberaanval (zoals een DDoS-aanval) of een beveiligingsrisico dat schade kan berokkenen aan het platform of overige gebruikers.

Artikel 10. Onderhoud, Beschikbaarheid (SLA) en Wekelijkse Backups

1. Dienstverlener spant zich in om een zo hoog mogelijke beschikbaarheid (uptime) van het SaaS-platform te realiseren.
2. Dienstverlener streeft ernaar gepland onderhoud aan het platform minimaal **24 uur van tevoren** aan te kondigen en dit onderhoud zoveel mogelijk buiten kantooruren (tussen 19:00 en 08:00 uur) uit te voeren.
3. Bij kritieke storingen of gebreken die de weergave van de website belemmeren, dient Opdrachtgever dit direct per e-mail of tekstbericht te melden. Dienstverlener streeft er op werkdagen (van 09:00 tot 17:00 uur) naar om binnen **4 uur** een eerste reactie te verstrekken.
4. Dienstverlener voert **wekelijks** een automatische backup uit van het SaaS-platform (inclusief de databestanden van de website) ten behoeve van herstelmogelijkheden bij calamiteiten op serverniveau.
5. Dienstverlener maakt ter ondersteuning van het SaaS-platform mogelijk gebruik van software van derden. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor storingen, wijzigingen of het stopzetten van de ondersteuning door deze externe softwareleveranciers.

Artikel 11. Privacy, AVG en Geïntegreerde Verwerkersclausule

1. Voor zover Dienstverlener via het SaaS-platform persoonsgegevens verwerkt namens Opdrachtgever (zoals inzendingen van contactformulieren op de website), treedt Opdrachtgever op als **Verwerkingsverantwoordelijke** en Dienstverlener als **Verwerker** in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Dienstverlener verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst en op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever.
3. Dienstverlener treft passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking (waaronder het gebruik van SSL-encryptie en beveiligde servers).
4. Alle persoonsgegevens worden opgeslagen en verwerkt op servers binnen de **Europese Economische Ruimte (EER)**.
5. In het geval van een beveiligingsincident of datadatalek dat betrekking heeft op de gegevens van Opdrachtgever, zal Dienstverlener Opdrachtgever hiervan onverwijld, en uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking, op de hoogte stellen.

6. Dienstverlener zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever geen nieuwe subverwerkers inschakelen, tenzij dit noodzakelijk is voor de reguliere hosting- en infrastructuurdiensten binnen de EER.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van Dienstverlener wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat voor het Abonnement is gefactureerd in de **3 maanden** voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.
2. Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, schade door verlies van gegevens of reputatieschade.
3. Aansprakelijkheid ontstaat slechts indien Opdrachtgever Dienstverlener onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn van minimaal 14 dagen wordt gegund om de tekortkoming te herstellen.

Artikel 13. Overmacht

1. Geen van de partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht.
2. Onder overmacht wordt mede verstaan: wereldwijde of nationale storingen in de internet- of telecommunicatie-infrastructuur, netwerk- en stroomstoringen, cybercriminaliteit (zoals ransomware- en DDoS-aanvallen), brand, overheidsmaatregelen en storingen bij toeleveranciers, cloudproviders of datacenters van Dienstverlener.

Artikel 14. Wijzigingen in Voorwaarden en Tarieven

1. Dienstverlener behoudt zich het recht voor deze voorwaarden, de functionaliteiten van het SaaS-platform en de prijzen van de Abonnementen te wijzigen.
2. Wijzigingen worden minimaal **30 dagen** voor inwerkingtreding schriftelijk of per e-mail bekendgemaakt.
3. Indien Opdrachtgever een voorgestelde tariefs- of voorwaardenwijziging niet accepteert, heeft Opdrachtgever het recht het Abonnement per e-mail op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

Artikel 15. Toepasselijk recht en Geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen tussen Dienstverlener en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Dienstverlener gevestigd is.