

# Algemene Voorwaarden TenZer

## Begripsomschrijving

Opdrachtnemer: TenZer, Galvaniweg 10B, 8071 SC Nunspeet. KvK-nummer 61795046. Hierna te noemen: *TenZer*.  
Opdrachtgever: de natuurlijk- of rechtspersoon die TenZer opdracht geeft tot het leveren van producten/diensten. Hierna te noemen: *opdrachtgever*.  
Product: alle aangeboden producten en diensten door TenZer. Hierna te noemen: *product(en)*.  
Overeenkomst: de overeenkomst waarbij TenZer zich verbindt met de opdrachtgever tot het leveren van producten met in achtneming van de Algemene Voorwaarden zoals hier beschreven. Door totstandkoming van een overeenkomst tussen TenZer en de opdrachtgever, geeft de opdrachtgever te kennen de Algemene Voorwaarden zoals hier beschreven te aanvaarden.

## 1. Algemeen

1. Afwijkingen van of aanvullingen op deze voorwaarden zijn alleen van kracht indien deze door opdrachtgever schriftelijk zijn bevestigd.
2. Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden onverkort van toepassing.

## 2. Aanbiedingen en prijzen

1. Alle offertes en tarieven van TenZer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. TenZer accepteert geen aansprakelijkheid voor druk- en zetfouten.
3. Een aanbieding of offerte uitgebracht door TenZer is 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld.
4. TenZer behoudt het recht om prijzen te wijzigen en door te berekenen. Deze wijzigingen worden uiterlijk één maand voor deze ingaan aan de opdrachtgever bekend gemaakt. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen tegen de datum van inwerkingtreding van de prijswijziging.
5. De door TenZer vermelde prijzen zijn exclusief BTW en reiskosten, tenzij anders vermeld of schriftelijk overeengekomen.

## 3. Overeenkomsten

1. Zodra de opdrachtbevestiging is ondertekend door opdrachtgever en door TenZer retour is ontvangen, geldt deze als een rechtsgeldige overeenkomst. Een overeenkomst kan zowel per post als per e-mail worden verzonden.
2. In het kader van de Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG) maakt de [verwerkersovereenkomst](#) onlosmakelijk onderdeel uit van de opdrachtbevestiging.
3. TenZer behoudt het recht om opdrachten te weigeren zonder opgave van reden, dan wel voorwaarden aan de opdracht te verbinden, zoals het vragen van een vooruitbetaling.
4. TenZer zal streven naar een tijdige oplevering van haar werkzaamheden. Opgegeven leverdata zijn slechts indicatief en kunnen nimmer worden beschouwd als fatale termijn. Overschrijding van de termijn geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding en evenmin het recht om de overeenkomst te ontbinden.
5. Indien de werkzaamheden voortvloeiende uit de overeenkomst is opgedeeld in fasen, is TenZer gerechtigd de aanvang van de werkzaamheden die tot de volgende fase behoren uit te stellen tot dat de opdrachtgever de resultaten van de voorafgaande fase heeft goedgekeurd.

## 3. Betaling

1. De facturatie geschiedt - tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen - :
  - a. *Website ontwikkeling en overige diensten:*  
50% voorafgaand aan de start van de werkzaamheden en 50% vermeerderd met eventueel bijkomende kosten bij oplevering van het product;
  - b. *Optimalisatie en Adwords:*  
50% voorafgaand aan de start van de werkzaamheden en 50% na 6 maanden. Het advertentiebudget voor een Adwords campagne wordt rechtstreeks door Google geïnd middels automatische incasso.
  - c. *Abonnementen, licenties en andere jaarlijks terugkerende kosten:*  
Alle terugkerende kosten worden jaarlijks in één keer gefactureerd aan het begin van de contractperiode.
2. De betalingstermijn zoals door TenZer gehanteerd betreft veertien dagen, gerekend vanaf de factuurdatum, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de overeenkomst.
3. Bij gebreke van betaling door de opdrachtgever binnen de door TenZer gestelde termijn, wordt dit gemeld aan de opdrachtgever en hem een nieuwe betalingstermijn gegund van zeven dagen. Wanneer ook binnen deze termijn niet wordt betaald is de opdrachtgever in verzuim en heeft TenZer het recht de wettelijke handelsrente alsmede alle daarmee gemoeide kosten voor inning van de declaratie zowel in als buiten rechte in rekening te brengen bij de opdrachtgever.
4. Indien opdrachtgever in gebreke blijft, heeft TenZer het recht haar werkzaamheden op te schorten, of in geval van abonnementen:
  - a. Hosting: de website offline te zetten
  - b. E-mail: het account te blokkeren
  - c. Nieuwsbriefsoftware: de toegang tot de online software te blokkeren
  - d. Zoek & Boek: applicatie depubliceren en toegang blokkeren
5. Indien opdrachtgever van mening is dat de in rekening gebrachte kosten onjuist zijn, kan opdrachtgever de bezwaren binnen veertien dagen na factuurdatum schriftelijk kenbaar maken bij TenZer. TenZer zal een onderzoek instellen naar de juistheid van de in rekening gebrachte kosten. Bezwaren ingediend na voornoemde periode zullen niet in behandeling worden genomen en dienen aldus te worden vergoed door de opdrachtgever.

#### 4. Duur

1. *Website ontwikkeling en overige diensten:*
  - a. Overeenkomsten met betrekking tot (mobiele)website ontwikkeling eindigen bij oplevering. De termijn is geheel afhankelijk van de opdracht.
2. *Optimalisatie, Adwords campagnes, abonnementen - waaronder hosting en gebruik nieuwsbriefsoftware – en andere jaarlijkse kosten:*
  - a. De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van één jaar, tenzij uitdrukkelijk anders in de overeenkomst vermeld.
  - b. De overeenkomst wordt na afloop van de in de overeenkomst gestelde termijn stilzwijgend verlengd met een gelijklopende periode.
  - c. De overeenkomst kan na het verstrijken van de eerste termijn schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden. Reeds vooruitbetaalde bedragen worden niet gerestitueerd.

#### 5. Beëindiging

- a. TenZer kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen indien de opdrachtgever aan één of meer van zijn verplichtingen jegens TenZer niet, niet behoorlijk of niet volledig voldoet of daarmee in strijd handelt.
- b. TenZer heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer of vermogen heeft verloren. Opdrachtgever heeft alsdan geen recht op enige schadevergoeding.
- c. TenZer heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst te beëindigen indien:
  - Opdrachtgever oneigenlijk gebruik maakt van internet;
  - Opdrachtgever informatie verspreidt die in strijd is met de (inter)nationale wet- en regelgeving;
  - Opdrachtgever informatie verspreidt die in strijd is met de algemeen aanvaarde normen en waarden;

#### 6. Verplichtingen van de opdrachtgever

1. Voor veel werkzaamheden is het noodzakelijk dat de opdrachtgever zijn medewerking verleent voor wat betreft de aanlevering van (inlog)gegevens, teksten en beeldmateriaal. De opdrachtgever verplicht zich de aanlevering binnen 21 dagen na ondertekening van de opdrachtbevestiging en in het gewenste formaat te zullen doen.
2. Door het aanleveren van voornoemd materiaal verklaart de opdrachtgever aan TenZer dat er geen inbreuk wordt gemaakt op auteursrecht of anderszins intellectueel eigendom van derden. De opdrachtgever vrijwaart TenZer in als buiten rechte voor iedere aansprakelijkheid die uit bedoelde inbreuk zou kunnen voortvloeien.
3. Wanneer opdrachtgever de gevraagde gegevens niet tijdig aanlevert, is TenZer gerechtigd de gestelde opleverdatum te verschuiven naar een nader te bepalen datum.
4. Indien voor de uitvoering van de werkzaamheden noodzakelijk is dat TenZer toegang heeft tot het kantoor, computersystemen of software van de opdrachtgever, dan verklaart opdrachtgever hier steeds alle medewerking te verlenen.

#### 7. Bijzonderheden

1. **Website ontwikkeling:**
  - a. Bij de ontwikkeling van een (mobiele) website werkt TenZer volgens een vast stappenplan. Na iedere stap dient opdrachtgever schriftelijk akkoord te geven alvorens wordt overgegaan op de volgende stap.
  - b. Indien opdrachtgever gedurende het proces terugkomt op een eerder gegeven akkoord met als gevolg dat er extra kosten gemaakt moeten worden door TenZer, zullen deze in rekening worden gebracht bij opdrachtgever.
  - c. Indien opdrachtgever na schriftelijk akkoord te hebben gegeven op het ontwerp tijdens de ontwikkeling van de website ontwerptechnisch aanpassingen wenst, worden de meerkosten hiervan op basis van het gebruikelijke uurtarief in rekening gebracht bij de opdrachtgever.
  - d. In de ontwerpfasen gelden er 2 correctierondes. In deze correctieronde kan de opdrachtgever het verzoek tot aanpassingen bij TenZer neerleggen welke in behandeling worden genomen. Indien de opdrachtgever na deze 2 correctierondes nog aanpassingen wenst, zullen de kosten hiervan in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever.
  - e. In de testfase geldt nog 1 correctieronde. In deze correctieronde kan opdrachtgever het verzoek tot aanpassingen niet zijnde structuur en ontwerp bij TenZer neerleggen welke in behandeling worden genomen.
  - f. Het risico van de geleverde producten gaan van TenZer over op opdrachtgever, zodra de oplevering heeft plaatsgevonden en opdrachtgever aan alle verplichtingen heeft voldaan.
  - g. Indien opdrachtgever tussentijds de overeenkomst beëindigt worden alle tot dan toe gemaakte kosten in rekening gebracht bij opdrachtgever.
2. **Zoek & Boek**
  - a. Zoek & Boek betreft een koppeling op basis van een XML of API van derden. Zoek & Boek biedt opdrachtgever de mogelijkheid om binnen haar website Zoek & Boek widgets te integreren die de prijzen en beschikbaarheden toont van diverse objecten van opdrachtgever. De widgets maken altijd onderdeel uit van de Zoek & Boek applicatie (hierna te noemen: Zoek & Boek)
  - b. Alle prijzen, prijsberekeningen en beschikbaarheden getoond in Zoek & Boek worden rechtstreeks opgevraagd middels een XML of API koppeling. De resultaten van prijzen, prijsberekeningen en beschikbaarheden zijn dan ook afhankelijk van de data in de database van derden. TenZer is niet verantwoordelijk voor de correctheid van de data in de database van derden.
  - c. TenZer is niet aansprakelijk voor foutieve vertoningen tenzij kan worden aangetoond dat TenZer nalatig is op gebied van ontwikkeling en/of onderhoud.
  - d. Zoek & Boek maakt (gedeeltelijk) gebruik van vertalingen - waaronder objectnamen, objectgroepen, arrangementen – die middels de XML of API koppeling worden opgevraagd uit de database van derden. TenZer is niet verantwoordelijk voor de correctheid van deze data in de database van derden.
  - e. Zoek & Boek is te allen tijde in onderhoud en beheer bij TenZer, ook wanneer de website door derden is ontwikkeld en/of in beheer is.

- f. Zoek & Boek wordt te allen tijde gehost bij de vaste partner van TenZer, ook wanneer de website op verzoek van opdrachtgever wordt gehost bij een partij anders dan de vaste partner van TenZer.
  - g. Zoek & Boek zal te allen tijde eigendom blijven van TenZer, opdrachtgever mag enkel gebruik maken van de techniek zolang wordt voldaan aan alle verplichtingen.
  - h. Gedurende de periode dat opdrachtgever gebruikt maakt van Zoek & Boek, dient opdrachtgever een vergoeding te betalen voor hosting, onderhoud, updates, dataverkeer en gebruik van de applicatie & widgets. De hoogte van de vergoeding wordt door beide partijen bevestigd in de opdrachtbevestiging. TenZer is gerechtigd om deze vergoeding jaarlijks te verhogen, echter uitsluitend na schriftelijk akkoord van opdrachtgever.
  - i. In Zoek & Boek worden geen gegevens van consumenten op een server van TenZer opgeslagen. De daadwerkelijke boeking en daarmee gepaard gaande consumentengegevens worden direct in de database van derden opgeslagen.
  - j. Wijzigingen in de data van derden kunnen mogelijke gevolgen hebben voor de werking van Zoek & Boek. Wijzigingen dienen dan ook vroegtijdig, met minimum van 5 werkdagen, gecommuniceerd te worden aan TenZer. TenZer zal dan de mogelijke consequenties in kaart brengen van de wijzigingen.
  - k. Een update of aanpassing aan de zijde van derden kan mogelijk gevolgen hebben voor de correcte weergave van Zoek & Boek, getoonde prijzen en/of beschikbaarheden. TenZer kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen van een aanpassing of update.
  - l. Indien TenZer grote aanpassingen moet doen aan Zoek & Boek als gevolg van artikel 7.2K waarbij de aanpassing op verzoek van opdrachtgever heeft plaatsgevonden kunnen kosten in rekening worden gebracht bij opdrachtgever.
- 3. Optimalisatie en Adwords campagnes:**
- a. Tenzij anders overeengekomen kan TenZer niet aansprakelijk worden gesteld voor de resultaten betreffende bezoekersaantallen, reserveringen, positie in de zoekresultaten, of anderszins.
  - b. TenZer optimaliseert de website uitsluitend in de Nederlandse taal, tenzij anders overeengekomen.
- 4. Samenwerking derden:**
- a. Indien een module van derden (waaronder reserveringssoftware) onderdeel is van de website, dient opdrachtgever zelf een contract af te sluiten met de leverancier. Leverancier en TenZer hanteren hierbij hun eigen Algemene Voorwaarden.
  - b. TenZer is uitsluitend verantwoordelijk voor de implementatie van de module.

## 8. Vertrouwelijkheid

1. Zowel TenZer als opdrachtgever nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van de over elkaars organisatie en te leveren prestaties, alsmede ten aanzien van overige informatie van vertrouwelijke aard.

## 9. Klachtenprocedure

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dient de opdrachtgever binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te melden aan TenZer. Klachten die na voornoemde termijn worden ingediend zullen niet in behandeling worden genomen en vervalt eventuele schadeplichtigheid van TenZer.
2. Indien een klacht binnen de gestelde termijn ingediend is en gegrond wordt verklaard door TenZer, krijgt TenZer veertien dagen de tijd de klacht te herstellen, tenzij anders overeengekomen.
3. De opdrachtgever heeft het recht het product dertig dagen na oplevering inhoudelijk te testen. Gemelde gebreken moeten ten alle tijden schriftelijk worden ingediend bij TenZer, na het verstrijken van voornoemde termijn van dertig dagen worden gebreken niet in behandeling genomen, dan wel worden aanpassingen tegen betaling van het gebruikelijke uurtarief verholpen.
4. Klachten geven de opdrachtgever niet het recht de betaling op te schorten.
5. Bij ondeskundig gebruik na oplevering door de opdrachtgever of zijn medewerkers, vervalt ieder recht van reclame.

## 10. Intellectueel eigendom

1. Alle door TenZer verstrekte stukken zoals rapporten, adviezen, schetsen, tekeningen, software, enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet zonder uitdrukkelijke toestemming van TenZer worden veelevoudigd, gepubliceerd, of ter kennisname aan derden worden gebracht.
2. Het is de opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de website, apparatuur of materialen te verwijderen of wijzigen.
3. Het is TenZer toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van het product. Indien TenZer het product door middel van technische bescherming heeft beveiligd, is het de opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te ontwijken of verwijderen.
4. TenZer heeft het recht haar naam en link naar haar website op te nemen in de door TenZer opgeleverde producten, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Tenzij TenZer een reservekopie van het product aan de opdrachtgever ter beschikking stelt, mag opdrachtgever één reservekopie maken van het product, welke uitsluitend gebruikt mag worden ter bescherming tegen onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Installatie van de reservekopie geschiedt slechts na onvrijwillig bezitsverlies of beschadiging. Een reservekopie dient te zijn voorzien van dezelfde labels en aanduidingen van auteursrecht als aanwezig op het oorspronkelijke exemplaar (zie lid 4 van dit artikel).

## 11. Aansprakelijkheid

1. TenZer kan bij uitvoering van haar werkzaamheden afhankelijk zijn van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waarbij inbegrepen de opdrachtgever, waarop TenZer weinig of geen invloed kan uitoefenen. TenZer kan dan ook niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet of niet volledig leveren medewerking, diensten en leveranties van derden.
2. Opdrachtgever is altijd eindverantwoordelijk voor de getoonde informatie op de website van opdrachtgever.
3. TenZer is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade waaronder indirecte schade, daaronder inbegrepen maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnaties, schade door verlies aan goodwill en reputatie, vermissing, verwisseling, of beschadiging van elektronische gegevens die mochten ontstaan

- ten gevolge van de niet nakoming van enige verplichtingen door TenZer, tenzij aan TenZer opzet of grove schuld kan worden verweten. In dat laatste geval is de aansprakelijkheid van TenZer in ieder geval beperkt tot vervanging van de geleverde producten dan wel tot restitutie van hetgeen zij ter zake heeft gefactureerd, zulks ter keuze van TenZer.
4. Gezien het op internet grote aantal knelpunten met menselijke tussenkomst, het gebruik van lokale netwerken en draadloze communicatie, moet men rekening houden met het feit dat informatie verkregen of verzonden via het internet vrij toegankelijk is. TenZer is niet aansprakelijk voor beveiliging of kwade opzet of misbruik door derden van gegevens die verzonden of ontvangen worden.
  5. De aansprakelijkheid van TenZer beperkt zich tot het bedrag van het netto tarief van de geleverde diensten.
  6. Indien de looptijd van de overeenkomst langer is dan zes maanden, wordt de aansprakelijkheid beperkt tot de laatste zes maanden.
  7. Aansprakelijkheid van schade waartegen de opdrachtgever reeds is verzekerd, wordt ten alle tijden door TenZer uitgesloten.
  8. Onverminderde de overige leden van dit artikel is TenZer nimmer gehouden tot een hogere schadevergoeding dan het verzekerde bedrag voor zover de schade gedekt wordt door een door TenZer afgesloten verzekering.

## 12. Overmacht

1. TenZer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichtingen indien TenZer daardoor verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht kan onder andere worden verstaan een niet toerekenbare tekortkoming van leveranties voor TenZer, onderbreking van de stroomleveranciers buiten de schuld van TenZer, het niet of niet volledig functioneren van computerapparatuur en softwareprogramma's, een onderbreking in de aansluiting op internetactiviteiten, oorlog of oorlogsgevaar, gehele of gedeeltelijke mobilisatie, werkstakingen, verlies of schade tijdens transport, brand, diefstal, defecten, vorst en verkeersstoringen.
2. Wanneer de overmacht situatie langer dan veertien dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is wordt naar verhouding afgerekend.