dezaak.online

KLANTENPORTAAL

Algemene voorwaarden DeZaak.online

Versie 1.2 — 27 oktober 2026

1. Met wie je afspraken maakt

DeZaak.online wordt gevoerd door Bryan Suijkerland. Ons correspondentie- en vestigingsadres is Patrijs 37, 4021 JC Maurik, Nederland. KvK: 57225230. Btw-identificatienummer: NL004709262B89. E-mail: info@dezaak.online.

In deze voorwaarden betekent “wij” DeZaak.online en “je” de opdrachtgever. Een consument is een natuurlijk persoon die de opdracht niet voor zijn beroep of bedrijf geeft. Een zakelijke klant handelt wel voor zijn beroep of bedrijf. Alleen een KvK-inschrijving bepaalt dat verschil niet. Met “schriftelijk” bedoelen we ook een bewaarbare e-mail.

2. Deze voorwaarden en jouw offerte

Deze voorwaarden gelden wanneer we ze vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan je beschikbaar stellen en van toepassing verklaren. Je ontvangt de PDF bij de offerte. Ze gelden voor ontwerp, bouw, vernieuwing en afgesproken beheer of hosting van websites. Een vraag via het contactformulier, een kennismaking of het bekijken van de website is geen betaalde opdracht.

De ingevulde, aanvaarde offerte bepaalt de omvang, prijs en planning van jouw opdracht. Bij verschil gaan afzonderlijk overeengekomen project- of beheerafspraken vóór deze voorwaarden. Voor verwerking van persoonsgegevens in jouw opdracht gaat de verwerkersovereenkomst voor op algemene afspraken over die verwerking. Dwingende wettelijke rechten, waaronder consumentenrechten, gaan altijd voor.

Eigen inkoopvoorwaarden van zakelijke klanten gelden alleen als wij die schriftelijk aanvaarden. Als één bepaling niet geldig is, blijven de andere bepalingen gelden voor zover dat wettelijk mogelijk is. Een ongeldige consumentenbepaling wordt niet automatisch vervangen door een vergelijkbare beperking.

3. Van kennismaking naar opdracht

Een gewone kennismaking en offerte zijn kosteloos en vrijblijvend. Betaald onderzoek of een betaald ontwerp spreken we vooraf apart af. De offerte noemt de concrete werkzaamheden, totale prijs inclusief toepasselijke btw en verplichte kosten, eventuele periodieke kosten, betaalmomenten, leveringsafspraken, looptijd en geldigheidsduur. Een contactbericht of het bekijken van een pakket is geen bestelling.

Een geldige offerte kun je schriftelijk aanvaarden, bijvoorbeeld per e-mail of via je besloten klantenportaal als die offerte voor online aanvaarding is vrijgegeven. Alleen een bevoegde beslisser kan namens de klant akkoord geven. V??r het definitieve akkoord zijn de offerte en de toepasselijke voorwaarden als PDF beschikbaar. De laatste portaalhandeling heet Offerte accepteren met betalingsverplichting. Daarmee ontstaat de overeengekomen betalingsverplichting; de knop voert geen betaling uit. Een akkoord met wijzigingen wordt eerst afzonderlijk schriftelijk bevestigd.

Algemene voorwaarden DeZaak.online

Versie 1.2 — 27 oktober 2026

3. Van kennismaking naar opdracht

We leggen de aanvaarde offerteversie, voorwaardenversie, het werkelijke akkoord en tijdstip vast. Je krijgt een bewaarbare opdrachtbevestiging met de oorspronkelijke voorwaarden per e-mail en als PDF in je portaal. Bij consumenten bevat deze ook de informatie over bedenktijd, het herroepingsmodel en een eventueel afzonderlijk verzoek om eerder te starten. Een mondeling idee of extra functie wordt pas onderdeel van de opdracht nadat inhoud, prijs en planning schriftelijk zijn afgesproken.

4. Wat we voor je bouwen

We ontwerpen en bouwen de afgesproken website op maat. Bij nieuwbouw gebruiken we geen WordPress, gekocht thema of extern CMS-platform; de afgesproken eigen beheeromgeving is onderdeel van de opdracht. Open-source bibliotheken en herbruikbare technische onderdelen kunnen wel onderdeel van de software zijn. Bij een bestaande website beoordelen we eerst wat technisch mogelijk is.

De offerte noemt de pagina's, functies, ontwerp- en feedbackrondes, eventuele redactie, toegankelijkheidscontroles en technische SEO. Domein, e-mail, betaalde licenties en extra functies zijn alleen inbegrepen wanneer dat in de offerte staat. Plaatsing van aangeleverde juridische teksten is geen juridische audit.

We leveren de overeengekomen functies en kwaliteit en werken met de zorg van een redelijk bekwaam opdrachtnemer. Vindbaarheid, bezoekers, aanvragen en omzet zijn afhankelijk van meerdere factoren. We garanderen geen Google-positie, foutloze werking onder alle omstandigheden of absolute beveiliging. Dit doet niets af aan een concreet afgesproken resultaat of aan onze verplichting om eigen tekortkomingen te herstellen.

Vóór akkoord leggen we vast voor welke browsers, apparaten, functies en eventuele toegankelijkheidsnorm we testen. We noemen de overeengekomen controlewijze en noodzakelijke technische omgeving. Een snelheidsmeting geldt voor de vastgelegde meetomgeving; bezoekersapparaten, verbindingen en latere inhoud kunnen verschillen. Dat beperkt niet onze verplichting om aan de afgesproken kwaliteit en toepasselijke wettelijke eisen te voldoen.

5. Samenwerken en de planning

Contact kan via e-mail, telefoon of een afgesproken videogesprek. We bevestigen belangrijke besluiten schriftelijk. Je levert de afgesproken teksten, juiste bedrijfsinformatie, beelden, toegangen en verzamelde feedback op de afgesproken momenten aan. Deel wachtwoorden en herstelcodes via een veilige overdrachtsroute, niet in gewone e-mail.

Algemene voorwaarden DeZaak.online

Versie 1.2 — 27 oktober 2026

5. Samenwerken en de planning

Je zorgt dat je aangeleverd materiaal mag laten gebruiken voor de opdracht en meldt bijzondere eisen, zoals een webshop, medische gegevens of een wettelijk verplichte toegankelijkheidsnorm. Wij blijven verantwoordelijk voor ons eigen werk en wijzen op relevante problemen die we redelijkerwijs herkennen.

De planning hangt af van de afgesproken startvoorwaarden en tijdige medewerking. Verwachten we vertraging, dan melden we de oorzaak en een aangepaste planning. Een expliciet overeengekomen uiterste datum blijft een uiterste datum. Als noodzakelijke input ontbreekt, vragen we die opnieuw met een redelijke termijn en bespreken we het vervolg. Stilstand leidt niet automatisch tot een boete, herstarttoeslag of volledige eindfactuur.

Voor previews en tests gebruiken we waar mogelijk fictieve gegevens. We spreken af wie toegang krijgt en hoe vertrouwelijke informatie wordt beschermd. Echte persoonsgegevens gebruiken we alleen met een passende grondslag, noodzakelijke afspraken en beveiliging. Een preview buiten Google houden is op zichzelf geen toegangsbeveiliging.

6. Feedback en extra werk

Een feedbackronde is één verzamelde reactie op een afgesproken versie. We verwerken opmerkingen binnen de afgesproken omvang en het aantal rondes. Nieuwe pagina's, functies, een andere ontwerpkoers na akkoord of uitbreiding van de inhoud kunnen extra werk zijn.

Voor extra werk krijg je vooraf de werkzaamheden, vaste prijs of urenraming met tarief en de gevolgen voor de planning. We beginnen na jouw schriftelijke akkoord. Overschrijding van een afgesproken kostenplafond vraagt opnieuw akkoord. Herstel van een fout in ons overeengekomen werk is geen betaalde feedbackronde of uitbreiding.

7. Prijzen en betalen

De offerte vermeldt de volledige prijs, btw, verplichte bijkomende kosten en eventuele periodieke kosten. Voor consumenten staat de totale prijs inclusief btw centraal. Binnen de afgesproken omvang blijft de bouwprijs na akkoord vast. Hosting en beheer zijn optioneel; in de huidige pakketten Beheer en Beheer + hulp is hosting voor één kleine website inbegrepen. Domein, mailboxen en betaalde licenties staan apart in de offerte.

Voor de standaardbouw geldt 50% bij de start en 50% na jouw akkoord op de oplevering. Een factuur betaal je binnen veertien dagen, tenzij de offerte anders bepaalt. Voor consumenten vorderen we betaling tijdens

Algemene voorwaarden DeZaak.online

Versie 1.2 — 27 oktober 2026

7. Prijzen en betalen

de wettelijke bedenktijd alleen voor zover de wet dat toestaat. Een aanbetaling is geen afstand van bedenktijd en geen automatisch niet-terugbetaalbaar bedrag.

Bij een betalingsprobleem zoeken we eerst contact. Rente en incassokosten rekenen we alleen wanneer en voor zover de wet dat toestaat. Consumenten krijgen vóór buitengerechtelijke incassokosten een juiste kosteloze aanmaning met minstens veertien dagen vanaf de dag na ontvangst en vermelding van de verschuldigde incassokosten. Wettelijke handelsrente geldt alleen waar die wettelijk van toepassing is.

Een gemotiveerd bezwaar behandelen we inhoudelijk. Wettelijke rechten op opschorting en verrekening blijven bestaan. We mogen bij een wezenlijke betalingsachterstand evenredig werk opschorten na waarschuwing en een redelijke hersteltermijn, behalve waar onmiddellijk optreden wettelijk gerechtvaardigd is. We wissen geen klantdata als drukmiddel.

8. Preview, oplevering en herstel

Je krijgt een preview en de afgesproken controles voordat de website live gaat. We vragen je binnen tien werkdagen akkoord of concrete opmerkingen te geven, tenzij we anders afspreken. Geen reactie geldt niet automatisch als akkoord. We bespreken dan de planning. Kleine open punten blokkeren oplevering alleen wanneer dat redelijk is; we leggen vast wat nog wordt hersteld en wanneer.

Je geeft schriftelijk akkoord op de oplevering en livegang. Je ontvangt de afgesproken toegang, websitebestanden, gebruiksuitleg en overzicht van externe diensten. Bij de standaard nieuwbouw hoort een uitlegvideo van maximaal tien minuten en één checkgesprek van twintig minuten binnen dertig dagen.

Voldoet ons werk niet aan de overeenkomst, meld dat dan zodra je het ontdekt met een korte omschrijving. We krijgen, waar redelijk en wettelijk nodig, gelegenheid om de tekortkoming kosteloos binnen een redelijke termijn te herstellen. Je wettelijke mogelijkheden voor nakoming, prijsvermindering, ontbinding en schadevergoeding blijven bestaan. Een nazorggesprek of het einde van een beheerabonnement laat die rechten niet vervallen.

Voor zover de wettelijke regels voor digitale inhoud of digitale diensten van toepassing zijn op jouw consumentenopdracht, informeren we je over en leveren we zonder extra kosten de updates, waaronder beveiligingsupdates, die nodig zijn om aan de overeenkomst te blijven voldoen zolang je die redelijkerwijs mag verwachten of gedurende de overeengekomen leveringsperiode. Dit hangt niet af van een betaald beheerabonnement. We geven passende installatie-instructies en noemen de gevolgen van niet installeren. Een beheerabonnement kan aanvullende uitvoering en ondersteuning omvatten, maar beperkt

Algemene voorwaarden DeZaak.online

Versie 1.2 — 27 oktober 2026

8. Preview, oplevering en herstel

deze wettelijke rechten niet.

9. Jouw website en de rechten erop

Je aangeleverde content en bestaande rechten blijven bij jou of de rechthebbende. Je geeft ons alleen het gebruiksrecht dat nodig is voor de opdracht. Een domein dat we voor je regelen, registreren we op jouw naam als de registratieregels dat toelaten. Een domeinregistratie geeft op zichzelf geen merkrecht.

Na betaling van de verschuldigde bouwprijs ontvang je de afgesproken broncode en content. Op onze eigen onderdelen in de opgeleverde website krijg je een blijvend, niet-exclusief gebruiksrecht om de website te gebruiken, te wijzigen, elders te hosten en door een andere partij te laten beheren. Dat recht kan met jouw website worden overgedragen. Onze algemene werkwijzen en herbruikbare onderdelen mogen wij ook voor andere opdrachten gebruiken.

Wil je overdracht van auteursrechten op specifiek voor jou gemaakt werk, dan benoemen we de werken en rechten en leggen we de overdracht vast in een rechtsgeldig ondertekende akte. Licenties van derden en open-source onderdelen blijven gelden. Je krijgt een overzicht van relevante beperkingen en terugkerende licentiekosten. We beloven geen exclusieve auteursrechten op werk waarin die rechten niet bestaan of niet bij ons berusten.

Gebruik in ons portfolio, een klantverhaal of vermelding van jouw logo spreken we vooraf afzonderlijk met je af.

Bij domeindiensten leggen we vóór bestelling vast wie de registratiehouder en contractpartij zijn, wie verlenging regelt, welke looptijd en kosten gelden en wie DNS wijzigt. We bestellen of verlengen een dienst voor jouw rekening alleen op basis van een duidelijke voorafgaande afspraak. Bij verhuizing stemmen we domein, DNS, certificaten en eventuele mailafhankelijkheden af; opzegging van websitebeheer is geen automatische opdracht om je domein te laten vervallen.

Concepten en voorstellen die geen deel uitmaken van de afgesproken oplevering blijven bij ons, tenzij we anders afspreken. Dit beperkt niet jouw rechten op aangeleverd materiaal of het blijvende gebruiksrecht op de betaalde, afgesproken website. Gebruik of publicatie van een afzonderlijk concept spreken we apart af. De offerte vermeldt welke concepten je ontvangt. Voor afzonderlijk betaalde, afgesproken conceptopleveringen gelden de overeengekomen gebruiksrechten; die houden we niet achter omdat ze geen onderdeel zijn van de uiteindelijke website.

Algemene voorwaarden DeZaak.online

Versie 1.2 — 27 oktober 2026

10. Hosting, beheer en bereikbaarheid

Hosting en beheer bestaan alleen wanneer je die afneemt. De offerte of beheerbijlage noemt de leverancier, dienst, accounts, opslag, verantwoordelijkheden en prijs. Jij kunt ook zelf hosting en beheer regelen; we spreken af welke omgeving en werkzaamheden dan nodig zijn.

De huidige pakketten Beheer en Beheer + hulp omvatten hosting voor één kleine website, SSL, technische updates, dagelijkse back-ups en beschikbaarheidsmonitoring. Beheer + hulp omvat daarnaast dertig minuten tekst- en beeldwijzigingen per betaalmaand; ongebruikte minuten vervallen. Nieuwe functies, grote wijzigingen en andere werkzaamheden buiten het pakket krijgen eerst een voorstel. Noodzakelijk herstel van onze eigen tekortkoming rekenen we niet als extra werk.

De standaard eerste reactie is binnen twee werkdagen, maandag tot en met vrijdag behalve Nederlandse feestdagen. Dit is geen belofte over de oplostijd en geen 24/7 bemande helpdesk. Een gegarandeerd uptimepercentage of vaste hersteltijd bestaat alleen als we daarvoor afzonderlijk een concrete serviceafspraak sluiten.

We gebruiken geschikte leveranciers en blijven verantwoordelijk voor de diensten die je bij ons afneemt. Een storing bij een leverancier is niet automatisch overmacht of een volledige uitsluiting van onze verantwoordelijkheid. Gepland onderhoud melden we waar mogelijk vooraf; acute beveiligingsproblemen kunnen direct maatregelen vragen.

Voor een koppeling leggen we de aanbieder, benodigde accounts, terugkerende kosten en afgesproken werking vast. Als een externe dienst, API of licentie verandert of stopt, melden we de gevolgen zodra we die kennen en bespreken we een passende oplossing. Extra betaalde werkzaamheden beginnen na jouw akkoord; we zetten niet zonder afspraak een vervangend abonnement op jouw naam. Herstel dat al onder de overeenkomst of wet valt, rekenen we niet alsnog als meerwerk.

We mogen passende uitvoerders inschakelen voor afgesproken werkzaamheden en blijven verantwoordelijk voor wat je bij ons afneemt. Zij krijgen alleen noodzakelijke toegang en passende afspraken over geheimhouding, beveiliging en rechten. Voor subverwerkers volgen we de verwerkersovereenkomst en wettelijke toestemmings- en informatievereisten; deze bepaling is geen algemene toestemming voor iedere gegevensdoorgifte.

Voor de gekozen hosting spreken we opslag, verkeer, technische limieten en de aanpak bij overschrijding af. We melden een voorzienbare structurele overschrijding en bespreken een passend pakket of andere oplossing vóór extra kosten of blijvende beperkingen ingaan. Bij een acuut beveiligingsrisico gelden de

Algemene voorwaarden DeZaak.online

Versie 1.2 — 27 oktober 2026

10. Hosting, beheer en bereikbaarheid

evenredige maatregelen uit artikel 11. Het oplossen van een fout in onze afgesproken inrichting rekenen we niet automatisch als pakketuitbreiding.

11. Back-ups en beveiliging

Voor beheerde websites leggen we vóór de start vast waarvan back-ups worden gemaakt, waar ze staan, wie toegang heeft, hoe lang ze worden bewaard en hoe herstel wordt getest. Dagelijkse back-ups zijn onderdeel van de genoemde beheerpakketten; een exacte maximale gegevensuitval of hersteltijd wordt niet zonder afzonderlijke afspraak gegarandeerd.

We treffen passende maatregelen voor toegangsbeveiliging, updates en incidenten. Je beschermt je eigen apparaten en accounts, gebruikt de afgesproken MFA en meldt verdachte toegang zo snel mogelijk. Bewaar ook je originele content. Dat ontslaat ons niet van de back-up- en beveiligingstaken die wij hebben aangenomen.

Bij een beveiligingsincident beperken we de schade en informeren we je volgens de overeenkomst en toepasselijke wetgeving. Verwerken we persoonsgegevens namens jou, dan gelden daarvoor ook de afspraken uit de verwerkersovereenkomst.

Beheerde hosting mag niet worden gebruikt voor phishing, malware, spam of andere onrechtmatige activiteiten. Bij een concreet veiligheidsrisico of aantoonbaar misbruik mogen we de betrokken toegang of functie tijdelijk beperken voor zover dat noodzakelijk en evenredig is. We informeren je vooraf waar mogelijk en anders zo snel mogelijk, noemen reden en vervolgstappen en geven ruimte voor een reactie. We bewaren of verwijderen gegevens volgens de geldende afspraken en herstellen toegang zodra dat veilig en rechtmatig kan. Een noodmaatregel is geen automatische beëindiging, boete of vrijstelling van onze eigen herstelverplichtingen. Meldingen over vermoedelijk illegale inhoud en de toepasselijke procedure staan in ons hostingbeleid. Voor zover wij onder de regels voor hostingdiensten vallen, volgen we ook de wettelijke eisen aan melding, motivering en terugkoppeling.

Laat je na oplevering onderdelen aanpassen door jezelf of een andere partij, dan bespreken we het effect op beheer en ondersteuning. Alleen voor een probleem dat daadwerkelijk door die wijziging ontstaat, kan herstel buiten de oorspronkelijke opdracht vallen; betaald onderzoek of herstel krijgt vooraf een prijsafspraak. Een wijziging laat niet automatisch alle herstelrechten of wettelijke rechten vervallen.

Algemene voorwaarden DeZaak.online

Versie 1.2 — 27 oktober 2026

12. Opzeggen en overstappen

De huidige maandpakketten zijn vanaf het begin maandelijks opzegbaar voor de volgende betaalperiode. Mail je opzegging vóór de start van die periode naar info@dezaak.online; we bevestigen de einddatum. Er is geen verplichte eerste jaarperiode. Wettelijke rechten en een gunstiger individuele afspraak blijven gelden.

Je blijvende gebruiksrecht op de betaalde website eindigt niet wanneer beheer eindigt. Vóór het stoppen maken we afspraken over een export, bronbestanden, benodigde configuratie, domein en toegangen, relevante licenties en gegevensretour. We leveren de afgesproken standaard bestandenoverdracht zonder afkoopsom. Het daadwerkelijk verhuizen, opnieuw installeren of aanvullende ondersteuning kan betaald werk zijn, met voorafgaande prijsafspraak.

Een rechtstreeks door jou afgesloten leveranciercontract heeft zijn eigen afspraken. Een verlenging of licentie die wij namens jou bestellen, spreken we vooraf duidelijk af. Dat wij een dienst jaarlijks inkopen, maakt jouw maandelijks opzegbare beheerpakket niet stilzwijgend jaarlijks verplicht.

Na het einde stoppen hosting en beheer op de bevestigde datum. We verwijderen of retourneren gegevens volgens de afgesproken privacy- en back-uptermijnen, behoudens een wettelijke bewaarplicht. We geven je vóór verwijdering een redelijke mogelijkheid om de afgesproken export te ontvangen.

De standaard overdracht omvat de afgesproken bronbestanden, content, een overzicht van gebruikte afhankelijkheden en licenties en de benodigde installatie- en beheeruitleg in gangbare bestandsformaten. Eigen klanttoegangen dragen we veilig over; privéaccounts, geheime sleutels van andere projecten en rechten van derden maken daar geen deel van uit. We benoemen welke configuratie of vervangende accounts voor de nieuwe omgeving nodig zijn.

Wanneer wij de afgesproken dienstverlening moeten beëindigen, informeren we je zo tijdig als redelijk mogelijk en maken we binnen onze mogelijkheden afspraken over een ordelijke overdracht van het betaalde werk en jouw gegevens. De standaard overdracht blijft zonder afkoopsom. Een broncode-escrow, gegarandeerde overname door een andere partij of toegang tot diens infrastructuur bestaat alleen als die vooraf afzonderlijk en daadwerkelijk is geregeld.

13. Stoppen met een bouwopdracht

Wil je tussentijds stoppen, laat dat dan weten. Voor zover de overeenkomst een overeenkomst van opdracht is, kun je als consument altijd opzeggen. Je bent daarvoor geen schadevergoeding of vaste annuleringsboete verschuldigd. Een redelijk bedrag voor al uitgevoerd werk en gemaakte onkosten kan volgens de wet verschuldigd zijn; daarbij tellen onder meer het verrichte werk, je voordeel en de reden van

Algemene voorwaarden DeZaak.online

Versie 1.2 — 27 oktober 2026

13. Stoppen met een bouwopdracht

beëindiging mee. Het herroepingsrecht uit artikel 14 heeft zijn eigen regels.

Ook zakelijke klanten kunnen een bouwopdracht schriftelijk beëindigen. We rekenen het redelijk uitgevoerde werk en vooraf overeengekomen, niet meer te vermijden externe kosten af, met aftrek van besparingen en ontvangen betalingen. Voor de oorspronkelijke bouwopdracht rekenen we samen niet meer dan de afgesproken prijs. Een aanbetaling is geen vaste boete; een eventueel teveel betaald bedrag betalen we terug.

Bij een wezenlijke tekortkoming kunnen partijen gebruikmaken van hun wettelijke rechten. Waar herstel nog mogelijk is, krijgt de andere partij eerst schriftelijk een redelijke hersteltermijn. Wij zeggen een consumentenopdracht als professionele opdrachtnemer alleen op voor zover de wet dat toestaat, waaronder bij gewichtige redenen. We dragen waar redelijk en mogelijk zorg voor een ordelijke overdracht.

14. Consumenten: bedenktijd bij een opdracht op afstand

Ben je consument en sluiten we de overeenkomst op afstand, bijvoorbeeld via het klantenportaal of per e-mail, dan heb je in beginsel veertien dagen bedenktijd vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst. Een website op maat is niet automatisch uitgezonderd. De bevestiging vermeldt de einddatum; wettelijke verlenging bij ontbrekende informatie of een einddag in het weekend of op een erkende feestdag blijft gelden.

Herroepen kan zonder reden met een duidelijke verklaring. Gebruik Hier de overeenkomst herroepen, mail info@dezaak.online of schrijf naar DeZaak.online, Patrijs 37, 4021 JC Maurik. Andere wettelijk geldige manieren blijven mogelijk. Het modelformulier is niet verplicht. Vermeld je naam, welke overeenkomst je bedoelt en waar je de bevestiging wilt ontvangen. Een account, reden of online handtekening is niet verplicht. Bij de online functie volgt een afzonderlijke bevestigingsstap en krijg je zonder onnodige vertraging een bewaarbare ontvangstbevestiging met inhoud, datum en tijd. Verzending v??r het einde van de termijn is voldoende.

Normaal begint de uitvoering na de bedenktijd. Eerder beginnen gebeurt uitsluitend na jouw afzonderlijke, uitdrukkelijke verzoek en voorafgaande informatie dat bij herroeping een wettelijk toegestane evenredige vergoeding voor het al op jouw verzoek verrichte werk verschuldigd kan zijn. Een algemene voorwaarden-vink, offerteakkoord of aanbetaling vervangt dit verzoek niet. Zonder het vereiste verzoek of de vereiste informatie brengen we die vergoeding niet in rekening. Het verzoek en de informatie worden in de opdrachtbevestiging vastgelegd.

Algemene voorwaarden DeZaak.online

Versie 1.2 — 27 oktober 2026

14. Consumenten: bedenktijd bij een opdracht op afstand

De online standaardroute laat het herroepingsrecht niet automatisch vervallen door oplevering, betaling of volledige uitvoering. Voor afzonderlijke digitale inhoud spreken we eventuele bijzondere wettelijke voorwaarden vooraf afzonderlijk af; er geldt geen algemene maatwerkuitzondering. Je wettelijke rechten worden niet met een algemene verklaring uitgesloten.

Bij herroeping stoppen we de uitvoering en handelen we de afrekening af op basis van de werkelijke overeenkomst en wettelijk toegestane vergoeding. Verschuldigde terugbetalingen volgen binnen veertien dagen na de herroepingsverklaring via hetzelfde betaalmiddel, tenzij we zonder extra kosten anders afspreken. We brengen geen vaste herroepingsboete of administratieve herroepingskosten in rekening.

Download het invulbare herroepingsformulier ? Tekstversie

15. Privacy en vertrouwelijke informatie

We behandelen vertrouwelijke informatie zorgvuldig en gebruiken die alleen voor de opdracht. Dit geldt ook na het einde. Uitzonderingen zijn openbaar beschikbare informatie, rechtmatig al bekende informatie en verstrekking die wettelijk verplicht is. Ingeschakelde personen krijgen passende geheimhoudingsafspraken.

Voor onze eigen klantenadministratie zijn we verwerkingsverantwoordelijke. Verwerken we bezoekers- of klantgegevens uitsluitend in jouw opdracht, dan sluiten we vóór die verwerking een verwerkersovereenkomst. Daarin leggen we instructies, beveiliging, subverwerkers, doorgifte, incidenten, privacyverzoeken en gegevensretour of verwijdering vast. Een verwerkersovereenkomst ontstaat niet alleen doordat deze voorwaarden worden geaccepteerd.

Contactaanvragen bewaren we maximaal negentig dagen vanaf ontvangst; noodzakelijke gegevens voor een opdracht, een rechtsvordering of wettelijke administratie bewaren we afzonderlijk zolang dat nodig of verplicht is. Financiële basisadministratie valt onder de toepasselijke fiscale bewaarplicht, doorgaans zeven jaar. De negentig dagen zijn geen algemene termijn voor alle klantgegevens. Bewaartermijnen van de door ons beheerde klantwebsite leggen we apart vast. Zie ook onze privacyverklaring.

Lees de privacyverklaring.

16. AI als hulpmiddel

We kunnen AI gebruiken bij programmeren, ontwerp, redactie en illustraties. Wij beoordelen en testen de resultaten en blijven verantwoordelijk voor de afgesproken kwaliteit. AI-gebruik maakt de klant niet verantwoordelijk voor fouten in ons eigen geleverde werk.

Algemene voorwaarden DeZaak.online

Versie 1.2 — 27 oktober 2026

16. AI als hulpmiddel

We voeren geen vertrouwelijke klantinformatie of persoonsgegevens in een externe AI-dienst in zonder passende noodzaak, afspraken en rechtmatige waarborgen. Relevante diensten en eventuele gegevensstromen leggen we waar nodig vast in de offerte of privacybijlage. Illustratieve AI-beelden worden duidelijk aangeduid waar dat passend of verplicht is. We garanderen geen exclusiviteit van AI-output of auteursrechten die wettelijk niet bestaan.

17. Als er schade of overmacht is

We zijn verantwoordelijk volgens de wet voor schade door een toerekenbare tekortkoming. Meld schade zo snel als redelijk mogelijk en geef ons waar passend gelegenheid de oorzaak te herstellen en verdere schade te beperken. We hanteren geen algemene vervaltermijn van enkele dagen voor klachten of wettelijke rechten.

Uitsluitend voor zakelijke klanten is onze totale aansprakelijkheid voor samenhangende gebeurtenissen beperkt tot de overeengekomen vergoeding exclusief btw voor de betrokken bouwopdracht. Voor schade uit een doorlopende beheer- of hostingdienst geldt de vergoeding exclusief btw over de twaalf maanden voorafgaand aan de gebeurtenis; bij een kortere looptijd de overeengekomen vergoeding voor twaalf maanden. Uitsluitend voor zakelijke klanten is gevolgschade, zoals gemiste winst of omzet, uitgesloten. Redelijke kosten om schade te beperken of gegevens te herstellen kunnen directe schade zijn.

Deze beperkingen gelden niet voor consumenten, bij opzet of bewuste roekeloosheid van ons, schade door overlijden of letsel, of voor aansprakelijkheid die niet rechtsgeldig mag worden beperkt. Ze beperken ook niet de verplichting het afgesproken werk alsnog correct te leveren. Een beroep op een beperking blijft onderworpen aan de wet en redelijkheid en billijkheid.

Bij een niet-toerekenbare verhindering melden we wat er speelt, beperken we de gevolgen en zoeken we een werkbare oplossing. Gewone drukte, geldgebrek of iedere leveranciersstoring is niet vanzelf overmacht. Duurt een daadwerkelijke verhindering meer dan dertig dagen, dan kunnen beide partijen het niet-uitgevoerde deel schriftelijk beëindigen; wettelijke rechten om eerder te ontbinden blijven gelden. Niet-verdiende vooruitbetalingen voor het beëindigde deel betalen we terug.

18. Klachten en geschillen

Niet tevreden? Mail info@dezaak.online of schrijf naar ons adres. Beschrijf de opdracht en wat er misgaat; stuur geen wachtwoorden. We bevestigen ontvangst en reageren inhoudelijk binnen veertien dagen, of noemen binnen die termijn wanneer je het antwoord krijgt. Een klacht haalt wettelijke rechten niet weg.

Algemene voorwaarden DeZaak.online

Versie 1.2 — 27 oktober 2026

18. Klachten en geschillen

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor consumenten buiten Nederland blijven dwingende rechten van hun gewone verblijfplaats gelden wanneer die volgens het toepasselijke recht van toepassing zijn. Geschillen gaan naar de rechter die volgens de wet bevoegd is. Een klacht bij ons is geen verplichte voorwaarde om naar de rechter te gaan. We claimen geen aansluiting bij een geschillencommissie of keurmerk zonder die daadwerkelijk te hebben.

19. Nieuwe versies en maandtarieven

Voor een bouwopdracht blijft de vóór akkoord verstrekte versie gelden. Een nieuwe websiteversie van deze voorwaarden verandert bestaande opdrachten niet automatisch. Andere afspraken maken we samen schriftelijk.

Voor maandelijkse diensten kan het tarief ten hoogste eenmaal per jaar worden aangepast wegens aantoonbare veranderingen in leverancierskosten, wettelijke lasten of het CBS-consumentenprijsindexcijfer. We leggen de reden en het nieuwe bedrag minstens één maand vóór ingang schriftelijk uit. Je kunt vóór ingang kosteloos stoppen; zo nodig eindigt de dienst op de wijzigingsdatum, ook als een gewone betaalperiode dan nog loopt. Een vooruitbetaald bedrag voor de periode daarna wordt terugbetaald. Een wettelijke btw-wijziging verwerken we overeenkomstig de wet en melden we vooraf waar mogelijk.

Andere nadelige wijzigingen van lopende afspraken gelden alleen na afzonderlijk akkoord of voor zover de wet die uitdrukkelijk toestaat. Je stilte is geen algemene toestemming om de voorwaarden te wijzigen.