

Algemene voorwaarden

versie 3

Laatst herzien op 30 september 2026

Glennhofman.nl

Albert Meijeringstraat 21, 7521 TJ Enschede

06 233 03 965 | info@glennhofman.nl | www.glennhofman.nl

KvK 70333696 | btw NL002232575B60

Deel I — Algemene bepalingen

1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a) Glennhofman.nl: de eenmanszaak gevestigd te Enschede, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 70333696, gespecialiseerd in diensten en leveringen op het gebied van webdevelopment, 3D-visualisatie, productrendering, interieur- en architectonische visualisaties, webshop-onderhoud en gerelateerde digitale diensten;
- b) Opdrachtgever: de consument of het bedrijf dat de door Glennhofman.nl verleende en/of vervaardigde diensten en/of leveringen afneemt;
- c) Partijen: Glennhofman.nl en Opdrachtgever;
- d) Overeenkomst: de door partijen schriftelijk overeengekomen afname van diensten en leveringen, alsmede de voorwaarden waaronder deze zullen geschieden;
- e) Onderhoudscontract: een specifieke vorm van de Overeenkomst gericht op het periodieke onderhoud en beheer van een webshop of website, waarop aanvullend Deel II van deze voorwaarden van toepassing is;
- f) Tarievenoverzicht: het op het moment van de Overeenkomst geldende overzicht van tarieven en pakketten van Glennhofman.nl, dat als bijlage bij de offerte wordt verstrekt en daarvan deel uitmaakt;
- g) Bestaande omgeving: een website, webshop, applicatie, server of codebase die niet door Glennhofman.nl is ontwikkeld en waaraan Glennhofman.nl op verzoek van Opdrachtgever werkzaamheden verricht;
- h) Bestaand gebrek: een fout, kwetsbaarheid, beperking of tekortkoming die reeds in een Bestaande omgeving aanwezig was voordat Glennhofman.nl met haar werkzaamheden aanving;
- i) Productieomgeving: de omgeving die door bezoekers, klanten of medewerkers van Opdrachtgever daadwerkelijk wordt gebruikt;
- j) Testomgeving: een van de Productieomgeving gescheiden omgeving, met een eigen database en eigen instellingen, bestemd voor het beproeven van wijzigingen;
- k) Maatwerk: de specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde werken, waaronder broncode, ontwerpen, visualisaties en configuraties;
- l) Standaardcomponenten: door Glennhofman.nl eerder ontwikkelde of algemeen toepasbare onderdelen, bibliotheken, hulpmiddelen en werkwijzen die zij bij meerdere opdrachtgevers inzet.

2. Toepasselijkheid

- 1. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle diensten, leveringen, 3D-visualisaties, renderings, webdevelopment, webshop-onderhoud en andere digitale producten die Glennhofman.nl levert en zijn van toepassing op alle door Glennhofman.nl uitgebrachte aanbiedingen en offertes, op alle door Glennhofman.nl gesloten overeenkomsten en op alle door Glennhofman.nl te vervaardigen en/of te verlenen leveringen en/of diensten.
- 2. Opdrachtgever verklaart expliciet dat deze algemene voorwaarden hem of haar voorafgaand aan het aangaan van de Overeenkomst ter hand zijn gesteld, dat hij of zij van de inhoud kennis heeft genomen en zich met alle bepalingen akkoord verklaart.
- 3. Glennhofman.nl is gerechtigd deze voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen treden voor lopende overeenkomsten niet eerder in werking dan dertig dagen nadat Glennhofman.nl Opdrachtgever daarvan schriftelijk in kennis heeft gesteld. Is een wijziging voor Opdrachtgever naar redelijkheid bezwarend, dan is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst tegen de datum van inwerkingtreding kosteloos op te zeggen.
- 4. Deze voorwaarden zijn niet aan een kalenderjaar gebonden. Zij blijven van kracht totdat een nieuwe versie wordt uitgebracht. De geldende versie is herkenbaar aan het versienummer en de herzieningsdatum op het titelblad.

5. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt nadrukkelijk van de hand gewezen.
6. Bij strijdigheid geldt de volgende rangorde: de Overeenkomst, daarna Deel III, daarna Deel II, daarna Deel I.

3. Offerte en aanbidding

1. De door Glennhofman.nl gemaakte aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende dertig dagen, tenzij anders aangegeven.
2. Glennhofman.nl is slechts aan een aanbidding of offerte gebonden indien Opdrachtgever de aanvaarding daarvan schriftelijk binnen dertig dagen kenbaar maakt. Een aanbidding of offerte die niet binnen dertig dagen is aanvaard, wordt geacht te zijn verworpen.
3. Geoffreerde bedragen zijn altijd exclusief btw, tenzij expliciet anders is aangegeven.
4. Aanbiddingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
5. Offertes worden opgesteld op basis van de gewenste werkzaamheden, het detailniveau en eventuele revisies, en op basis van de informatie die Opdrachtgever op dat moment heeft verstrekt. Aanpassingen na aanvaarding kunnen extra kosten met zich meebrengen.
6. Betreft de opdracht een Bestaande omgeving, dan is de offerte mede gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte beschrijving daarvan. Artikel 13 is in dat geval van toepassing.

4. Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever het aanbod of de offerte aanvaardt en de eerste betaling, zoals bepaald in artikel 7, op de bankrekening van Glennhofman.nl is bijgeschreven. Zijn partijen een andere wijze van facturatie overeengekomen, waaronder facturatie per afgerond onderdeel of op basis van bestede tijd, dan komt de Overeenkomst tot stand op het moment dat Opdrachtgever het aanbod of de offerte aanvaardt. Voor Onderhoudscontracten geldt in afwijking hiervan het bepaalde in Deel II.
2. Glennhofman.nl bevestigt de totstandkoming van de Overeenkomst langs elektronische weg.
3. Beide partijen hebben het recht de Overeenkomst te ontbinden voorafgaand aan de verzending respectievelijk ontvangst van de in lid 2 genoemde bevestiging. Reeds gedane betalingen worden in dat geval binnen veertien dagen gerestitueerd.
4. Wijzigingen in de Overeenkomst zijn pas geldig vanaf het moment dat deze door beide partijen schriftelijk zijn aanvaard. Brengt een wijziging op verzoek van Opdrachtgever kosten met zich mee, dan komen deze voor rekening van Opdrachtgever.

5. Annulering

1. Na verzending van de bevestiging kan Glennhofman.nl met haar werkzaamheden aanvangen. Annulering door Opdrachtgever is daarna slechts mogelijk indien Glennhofman.nl nog niet met haar werkzaamheden is aangevangen.
2. Opdrachtgever vergoedt de schade die Glennhofman.nl door de annulering lijdt, waaronder in ieder geval alle kosten die ter voorbereiding van de uitvoering zijn gemaakt.
3. Annulering dient schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
4. Reeds gedane betalingen worden, na aftrek van de in lid 2 bedoelde bedragen, binnen dertig dagen na ontvangst van de annulering gerestitueerd.

6. Tarieven en tariefwijziging

1. De geldende tarieven zijn opgenomen in het Tarievenoverzicht en in de offerte. In deze voorwaarden zijn bewust geen bedragen opgenomen, zodat zij bij een tariefwijziging niet opnieuw hoeven te worden uitgebracht.
2. Tenzij schriftelijk anders is bepaald, staan de in de offerte en de Overeenkomst vermelde prijzen vast gedurende de uitvoering van die opdracht, behoudens wijzigingen wegens btw-verhogingen.

3. Glennhofman.nl is gerechtigd haar tarieven voor doorlopende overeenkomsten jaarlijks per 1 januari aan te passen conform de consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek over de voorafgaande twaalf maanden. Een dergelijke indexering geldt niet als prijswijziging in de zin van lid 4.
4. Andere prijswijzigingen tijdens de looptijd van een doorlopende overeenkomst worden ten minste drie maanden voor inwerkingtreding schriftelijk aangekondigd. Opdrachtgever is in dat geval gerechtigd de Overeenkomst tegen die datum kosteloos op te zeggen.
5. Tariefwijziging is steeds toegestaan bij wijziging van de inhoud van de opdracht en bij verlenging van de opdracht.
6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Glennhofman.nl niet tot het verrichten van een gedeelte van de overeengekomen dienst tegen een evenredig gedeelte van de totaalprijs.

7. Betaling

1. Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen, voldoet Opdrachtgever vijftig procent van het totaal geoffreerde bedrag bij wijze van aanbetaling. Deze aanbetaling is voorwaarde voor het rechtsgeldig aanvaarden van het aanbod. Voor Onderhoudscontracten geldt het bepaalde in artikel 32.
2. Bij opdrachten die op basis van bestede tijd worden uitgevoerd, factureert Glennhofman.nl maandelijks achteraf op basis van een urenspecificatie.
3. Na voltooiing van de werkzaamheden factureert Glennhofman.nl het resterende bedrag. Facturen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te worden voldaan.
4. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.
5. Komt Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet na, dan is hij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Glennhofman.nl heeft vanaf de vervaldatum recht op de wettelijke handelsrente alsmede op vergoeding van de gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten, waarbij de buitengerechtelijke kosten vijftien procent van het factuurbedrag bedragen met een minimum van vijftig euro. Glennhofman.nl behoudt zich bovendien het recht voor haar diensten op te schorten zolang volledige betaling uitblijft.

8. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Glennhofman.nl heeft een inspanningsverplichting jegens Opdrachtgever. Zij zal haar diensten en leveringen goed, deugdelijk en conform de daaraan te stellen eisen van zorgvuldigheid en kwaliteit invullen en opleveren, overeenkomstig de schriftelijk vastgelegde afspraken.
2. Het staat Glennhofman.nl vrij voor de uitvoering derden in te schakelen. Voor de inschakeling van derden die daarbij persoonsgegevens verwerken geldt aanvullend artikel 37.
3. Glennhofman.nl levert producten in de overeengekomen formaten en specificaties. Extra bestandsformaten of alternatieve uitvoeringen kunnen tegen meerprijs worden geleverd.
4. Glennhofman.nl bepaalt zelf op welke wijze en door welke personen de opdracht wordt uitgevoerd, met inachtneming van de overeengekomen resultaten en termijnen.

9. Levering en termijnen

1. Hoewel Glennhofman.nl altijd zal trachten binnen de in de offerte aangegeven termijn te leveren, is die termijn slechts indicatief, tenzij expliciet is aangegeven dat het een uiterste termijn betreft.
2. Bij het verstrijken van een expliciet overeengekomen uiterste termijn is Glennhofman.nl pas in verzuim nadat zij door Opdrachtgever schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke termijn voor nakoming is geboden.
3. Opdrachtgever is verplicht alles te doen wat redelijkerwijs van hem gevergd kan worden om tijdige levering mogelijk te maken.

10. Verplichtingen van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan Glennhofman.nl aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, tijdig worden verstrekt. Gebeurt dat niet, dan heeft Glennhofman.nl het recht de uitvoering op te schorten en de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten in rekening te brengen.
2. Opdrachtgever draagt zorg voor tijdige, volledige en werkende toegang tot alle systemen, accounts, servers en diensten die voor de uitvoering nodig zijn, alsmede voor de daarvoor benodigde rechten en licenties. Glennhofman.nl is niet aansprakelijk voor vertraging of schade die voortvloeit uit ontbrekende, onjuiste of ingetrokken toegang.
3. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het beheer van accounts, wachtwoorden en toegangsrechten van hemzelf en van derden. Glennhofman.nl is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit handelingen van andere personen die toegang tot dezelfde omgeving hebben.
4. Glennhofman.nl is nimmer aansprakelijk voor schade doordat zij is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens, tenzij die onjuistheid of onvolledigheid voor Glennhofman.nl kenbaar behoorde te zijn.
5. Opdrachtgever verplicht zich bij het aanleveren van gegevens en materialen geen inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten van derden en vrijwaart Glennhofman.nl volledig van enige aansprakelijkheid van derden ter zake.
6. Opdrachtgever levert tijdig referentiemateriaal, specificaties en feedback aan. Zijn wijzigingen gewenst na oplevering, dan kunnen extra kosten van toepassing zijn.
7. Schiet Opdrachtgever tekort in de nakoming van zijn verplichtingen, dan is het Glennhofman.nl toegestaan haar werkzaamheden op te schorten of de Overeenkomst onmiddellijk te ontbinden. Glennhofman.nl is in dat geval niet aansprakelijk voor de daardoor ontstane kosten.
8. Verricht Glennhofman.nl werkzaamheden op locatie van Opdrachtgever of een door hem aangewezen locatie, dan draagt Opdrachtgever de kosten ter zake.

11. Oplevering en gebreken

1. Opdrachtgever dient na oplevering onverwijld na te gaan of deugdelijk is opgeleverd. Meldt Opdrachtgever binnen veertien dagen na oplevering geen ondeugdelijkheden of fouten, dan wordt het opgeleverde als deugdelijk aangemerkt en worden wijzigingsverzoeken slechts tegen betaling uitgevoerd.
2. In afwijking van lid 1 geldt voor gebreken in betaal-, bestel-, facturatie- of koppelingsfunctionaliteit die naar hun aard niet binnen veertien dagen redelijkerwijs aan het licht kunnen komen, een termijn van drie maanden na oplevering.
3. Heeft Opdrachtgever het geleverde reeds gebruikt, verwerkt, verspreid of bewerkt alvorens de melding te doen, dan wordt het opgeleverde in elk geval geacht deugdelijk te zijn opgeleverd.
4. Dit artikel is niet van toepassing op Bestaande gebreken als bedoeld in artikel 13.

12. Wijzigingen en meerwerk

1. Verricht Glennhofman.nl op verzoek of met voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever meer werkzaamheden dan waarin de oorspronkelijke Overeenkomst voorzagt, dan worden deze gefactureerd volgens het geldende Tarievenoverzicht.
2. Het staat Glennhofman.nl vrij voor meerwerk een separate offerte uit te brengen. Deze voorwaarden zijn daarop onverkort van toepassing.
3. Meerwerk wordt vooraf schriftelijk gemeld en pas uitgevoerd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever, tenzij uitstel naar het oordeel van Glennhofman.nl tot directe schade zou leiden. In dat geval informeert zij Opdrachtgever zo spoedig mogelijk achteraf.

13. Bestaande omgevingen en bestaande gebreken

1. Verricht Glennhofman.nl werkzaamheden aan een Bestaande omgeving, dan aanvaardt zij daarmee geen verantwoordelijkheid voor de staat, de kwaliteit, de veiligheid of de werking van die omgeving zoals zij die aantreft.
2. Bestaande gebreken vallen niet onder enige garantie of herstelverplichting van Glennhofman.nl. Het onderzoeken, herstellen of omzeilen van Bestaande gebreken geldt als meerwerk in de zin van artikel 12 en wordt uitsluitend na opdracht van Opdrachtgever uitgevoerd.
3. Glennhofman.nl is gerechtigd voorafgaand aan de uitvoering een inventarisatie van de Bestaande omgeving te verrichten. Blijkt daaruit dat de omgeving wezenlijk afwijkt van hetgeen bij het uitbrengen van de offerte is voorgesteld, dan is Glennhofman.nl gerechtigd de offerte aan te passen of de Overeenkomst te ontbinden, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn. Reeds verrichte werkzaamheden worden in dat geval op basis van bestede tijd gefactureerd.
4. Ontbreekt in een Bestaande omgeving versiebeheer, een deugdelijke Testomgeving of een werkende herstelvoorziening, dan is Glennhofman.nl gerechtigd het aanbrengen daarvan als voorwaarde te stellen voor het verrichten van verdere werkzaamheden, dan wel haar werkzaamheden te beperken tot hetgeen zonder die voorzieningen verantwoord kan worden uitgevoerd.
5. Glennhofman.nl is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit werkzaamheden van derden die vóór, tijdens of na haar opdracht aan dezelfde omgeving zijn of worden verricht.

14. Werkzaamheden in een productieomgeving

1. Glennhofman.nl voert wijzigingen bij voorkeur eerst uit in een Testomgeving.
2. Ontbreekt een Testomgeving, is deze niet volledig van de Productieomgeving gescheiden, of verlangt Opdrachtgever uitdrukkelijk dat rechtstreeks in de Productieomgeving wordt gewerkt, dan geschiedt dit op risico van Opdrachtgever.
3. Opdrachtgever is ermee bekend dat werkzaamheden in een Productieomgeving kunnen leiden tot tijdelijke onbeschikbaarheid, tot zichtbare wijzigingen voor bezoekers en, bij webshops, tot gevolgen voor lopende bestellingen en betalingen.
4. Glennhofman.nl spant zich in wijzigingen op een zo gunstig mogelijk moment door te voeren en vooraf een herstelmogelijkheid beschikbaar te hebben, binnen de mogelijkheden die de omgeving biedt.

15. Diensten en koppelingen van derden

1. De werking van een website of webshop is mede afhankelijk van diensten van derden, waaronder hosting, betaaldiensten, verzend- en logistieke partijen, boekhoudpakketten, voorraadsystemen, feedbeheer, e-maildiensten, content delivery networks en externe plug-ins.
2. Glennhofman.nl is niet aansprakelijk voor storingen, wijzigingen, beperkingen, tariefverhogingen of beëindiging van dergelijke diensten, noch voor de gevolgen daarvan.
3. Wijzigt een derde partij haar koppeling, voorwaarden of technische specificaties, dan gelden de daaruit voortvloeiende werkzaamheden als meerwerk.
4. Glennhofman.nl is niet verantwoordelijk voor het geldig houden van licenties, abonnementen en certificaten van derden, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

16. Overmacht

1. Kan Glennhofman.nl door een niet toerekenbare tekortkoming niet aan haar verplichtingen voldoen, dan wordt de nakoming opgeschort voor de duur van de overmachtoestand.
2. Duurt de overmachtoestand langer dan één maand, dan hebben beide partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, voor zover de overmachtoestand dit rechtvaardigt, met dien verstande dat reeds uitgevoerde werkzaamheden worden gefactureerd en door Opdrachtgever worden

voldaan.

3. In geval van overmacht heeft Opdrachtgever geen recht op enige schadevergoeding.
4. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Glennhofman.nl onafhankelijke omstandigheid waardoor nakoming geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of in redelijkheid niet kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst te voorzien was. Daartoe worden in ieder geval gerekend: maatregelen van een overheidsinstantie, ziekte of onvoldoende personele bezetting, overmacht bij een ingeschakelde derde, storingen of uitval bij leveranciers van in artikel 15 bedoelde diensten, en storingen in internet-, netwerk- of stroomvoorziening.

17. Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op het Maatwerk berusten bij Glennhofman.nl totdat Opdrachtgever alle uit de Overeenkomst voortvloeiende bedragen volledig heeft voldaan.
2. Na volledige betaling gaan de rechten van intellectuele eigendom op het voor Opdrachtgever vervaardigde Maatwerk over op Opdrachtgever, voor zover deze rechten overdraagbaar zijn. Glennhofman.nl verleent voor zover nodig reeds nu voor alsdan haar medewerking aan die overdracht.
3. In afwijking van lid 2 blijven alle rechten op Standaardcomponenten bij Glennhofman.nl berusten. Glennhofman.nl verleent Opdrachtgever daarop een niet-exclusief, eeuwigdurend, niet-opzegbaar en overdraagbaar gebruiksrecht, voor zover die componenten deel uitmaken van het geleverde. Opdrachtgever verkrijgt niet het recht Standaardcomponenten als zodanig te verkopen of in licentie te geven aan derden.
4. Verricht Glennhofman.nl werkzaamheden aan een Bestaande omgeving, dan strekt lid 2 zich uitsluitend uit tot de door Glennhofman.nl vervaardigde toevoegingen en wijzigingen. De rechten op de reeds bestaande werken blijven onverlet bij de rechthebbende daarvan.
5. Opdrachtgever verkrijgt geen rechten op werken waarvan de rechten bij derden berusten, waaronder plug-ins, thema's, lettertypen, beeldmateriaal en bibliotheken. Daarvoor gelden de licentievoorwaarden van die derden.
6. Glennhofman.nl is gerechtigd de voor Opdrachtgever ontwikkelde werken voor eigen promotiedoeleinden te gebruiken, met uitzondering van bedrijfsgevoelige gegevens en van gegevens die op grond van artikel 18 vertrouwelijk zijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
7. Glennhofman.nl blijft te allen tijde gerechtigd de bij de uitvoering opgedane kennis, ervaring en werkwijzen voor andere opdrachten te gebruiken.

18. Geheimhouding

1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar ontvangen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door de verstreckende partij is meegedeeld of indien dit redelijkerwijs uit de aard van de informatie voortvloeit.
2. Deze verplichting blijft van kracht tot twee jaar na beëindiging van de Overeenkomst.
3. De verplichting geldt niet voor informatie die reeds openbaar was, buiten toedoen van de ontvangende partij openbaar wordt, of op grond van een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel moet worden verstrekt.

19. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Glennhofman.nl is slechts aansprakelijk voor schade als gevolg van ernstige tekortkomingen in de uitvoering van de werkzaamheden, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij de uitvoering redelijkerwijs mag worden vertrouwd.
2. Glennhofman.nl is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door onvolledige of onjuiste informatie van Opdrachtgever, noch voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, bedrijfsschade, gederfde omzet, gemiste besparingen en schade door verlies of beschadiging van gegevens.
3. Rust op Glennhofman.nl niettegenstaande het voorgaande enige aansprakelijkheid, dan is deze beperkt tot het bedrag dat in het kader van de betreffende Overeenkomst in de twaalf maanden voorafgaand aan de

schadeveroorzakende gebeurtenis aan Opdrachtgever is gefactureerd, en in geval van een verzekerde gebeurtenis tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Glennhofman.nl wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico.

4. De beperkingen in dit artikel gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Glennhofman.nl.
5. Elke aanspraak vervalt indien deze niet binnen twaalf maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij Glennhofman.nl is gemeld.
6. Opdrachtgever vrijwaart Glennhofman.nl voor aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is.
7. Opdrachtgever is en blijft verantwoordelijk voor de inhoud van zijn website of webshop, waaronder productinformatie, prijzen, voorraadgegevens, leveringsvoorwaarden, retourvoorwaarden en wettelijk verplichte vermeldingen.

20. Beëindiging en overdracht

1. Bij het einde van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, draagt Glennhofman.nl op verzoek van Opdrachtgever binnen dertig dagen over: de voor Opdrachtgever vervaardigde broncode en bestanden, de in haar beheer zijnde toegangsgegevens en accounts, en een beknopte beschrijving van de inrichting en van de lopende werkzaamheden.
2. De in lid 1 bedoelde overdracht vindt plaats nadat Opdrachtgever alle openstaande bedragen heeft voldaan.
3. Verlangt Opdrachtgever meer ondersteuning bij de overdracht dan in lid 1 omschreven, waaronder begeleiding van een opvolgend leverancier, dan geldt dit als meerwerk.
4. Glennhofman.nl is niet gehouden gegevens langer te bewaren dan drie maanden na het einde van de Overeenkomst, behoudens het bepaalde in Deel III en behoudens wettelijke bewaartermijnen.

21. Diverse bepalingen

1. Elk geschil dat zich tussen partijen mocht voordoen wordt voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Glennhofman.nl.
2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Op de overeenkomsten van Glennhofman.nl en op deze voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
4. Worden door rechterlijke tussenkomst één of meer bepalingen buiten toepassing verklaard, dan blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen treden in dat geval in overleg om de betreffende bepaling te vervangen door een bepaling die de strekking daarvan zoveel mogelijk benadert.
5. Deze voorwaarden blijven van kracht indien Glennhofman.nl geheel of gedeeltelijk van naam, rechtsvorm of eigenaar verandert.
6. Schriftelijk in deze voorwaarden omvat mede berichtgeving per e-mail.

Deel II — Onderhoud en doorlopend beheer

De bepalingen in dit deel zijn aanvullend op Deel I en gelden specifiek voor Onderhoudscontracten.

22. Toepasselijkheid van Deel II

1. Dit deel is van toepassing op alle Onderhoudscontracten die Glennhofman.nl sluit voor het periodieke onderhoud en beheer van een WooCommerce-webshop of WordPress-website.
2. Bij strijdigheid tussen Deel I en Deel II prevaleert Deel II, voor zover het Onderhoudscontracten betreft.
3. Door het afsluiten van een Onderhoudscontract verklaart Opdrachtgever kennis te hebben genomen van alle delen van deze voorwaarden en daarmee akkoord te gaan.

23. Looptijd, evaluatie en opzegging

1. Het Onderhoudscontract wordt aangegaan voor een initiële periode van twaalf maanden, ingaande op de in de Overeenkomst genoemde datum.
2. Betreft het Onderhoudscontract een Bestaande omgeving, dan geldt de eerste drie maanden een evaluatieperiode. Binnen die periode zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één maand te beëindigen indien de omgeving wezenlijk afwijkt van hetgeen bij het aangaan van de Overeenkomst is voorgesteld. Reeds verrichte werkzaamheden worden in dat geval gefactureerd.
3. Na de initiële periode wordt het contract stilzwijgend per maand verlengd, tenzij schriftelijk opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één kalendermaand.
4. Opzegging dient schriftelijk te geschieden; per e-mail volstaat.
5. Glennhofman.nl is gerechtigd het Onderhoudscontract met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Opdrachtgever, ondanks schriftelijke waarschuwing, handelingen verricht of laat verrichten die de veiligheid of de werking van de omgeving in gevaar brengen.

24. Onderhoudspakketten

1. Opdrachtgever kiest bij het afsluiten van het Onderhoudscontract een van de door Glennhofman.nl aangeboden pakketten. De samenstelling, de inbegrepen uren, de responstijden en de tarieven van de pakketten zijn opgenomen in het Tarievenoverzicht.
2. De inhoud van de pakketten is beschreven in artikel 25 tot en met 28. Welke onderdelen bij het gekozen pakket zijn inbegrepen, blijkt uit het Tarievenoverzicht.
3. Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.

25. Werkzaamheden

1. Tot het standaardonderhoud behoren, voor zover bij het gekozen pakket inbegrepen:
 - het beoordelen en uitvoeren van updates van WordPress, WooCommerce, plug-ins en thema, met inachtneming van artikel 26;
 - het inrichten of laten uitvoeren van periodieke back-ups, met inachtneming van artikel 27;
 - het bewaken van de beschikbaarheid van de website of webshop;
 - periodieke beveiligingscontroles en het toepassen van beveiligingsupdates;
 - controle op de werking van de omgeving na uitgevoerde updates.
2. Aanvullend kunnen, voor zover bij het gekozen pakket inbegrepen, tot de dienstverlening behoren: kleine aanpassingen aan lay-out, tekst of functionaliteit binnen het inbegrepen urenbudget, periodieke prestatiecontrole en optimalisatie, periodieke rapportage, het beheer van een Testomgeving overeenkomstig artikel 28, en ondersteuning met voorrang.

26. Updates en compatibiliteit

1. Glennhofman.nl beoordeelt beschikbare updates op noodzaak en risico. Zij is niet gehouden elke beschikbare update door te voeren.
2. Bevat de omgeving maatwerk, aangepaste sjablonen of koppelingen, dan kan een update de werking daarvan verstoren. Glennhofman.nl is gerechtigd een update uit te stellen of achterwege te laten indien zij het risico daarvan niet verantwoord acht. Zij informeert Opdrachtgever daarover.
3. Beveiligingsupdates worden zo spoedig mogelijk doorgevoerd. Brengt een beveiligingsupdate een aanmerkelijk risico voor de werking met zich mee, dan overlegt Glennhofman.nl met Opdrachtgever over de te volgen handelwijze. Kiest Opdrachtgever ervoor de update niet door te voeren, dan is dat voor zijn risico.
4. Werkzaamheden die nodig zijn om maatwerk of koppelingen na een update weer werkend te krijgen, gelden als meerwerk, tenzij het maatwerk door Glennhofman.nl is vervaardigd en de verstoring aan haar is toe te rekenen.
5. Blijft Opdrachtgever tegen het advies van Glennhofman.nl in updates weigeren, dan is Glennhofman.nl gerechtigd haar verantwoordelijkheid voor de beveiliging van de omgeving schriftelijk uit te sluiten.

27. Back-ups en herstel

1. Waar Glennhofman.nl back-ups verzorgt, wordt in het Tarievenoverzicht vermeld welke frequentie en bewaartermijn daarbij gelden.
2. Worden back-ups verzorgd door de hostingpartij of een andere derde, dan beperkt de rol van Glennhofman.nl zich tot het controleren of die voorziening actief is. De beschikbaarheid, de volledigheid en de herstelbaarheid van die back-ups blijven de verantwoordelijkheid van die derde en van Opdrachtgever.
3. Glennhofman.nl is gerechtigd, en op verzoek van Opdrachtgever gehouden, ten minste eenmaal per jaar een herstel te beproeven. De kosten daarvan worden als meerwerk in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen.
4. Glennhofman.nl garandeert niet dat een herstel in alle gevallen tot een volledig werkende omgeving leidt, in het bijzonder niet bij omgevingen die niet door haar zijn ingericht.

28. Testomgeving

1. Waar het beheer van een Testomgeving tot het pakket behoort, ziet dit op een omgeving die volledig van de Productieomgeving is gescheiden en over een eigen database en eigen instellingen beschikt.
2. Treft Glennhofman.nl een Testomgeving aan die niet aan lid 1 voldoet, dan geldt het inrichten of scheiden daarvan als meerwerk. Tot dat moment aanvaardt Glennhofman.nl geen verantwoordelijkheid voor de gevolgen van het gebruik van die omgeving.
3. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat in een Testomgeving geen gebruik wordt gemaakt van productiesleutels voor betaal-, verzend- of boekhouddiensten. Wordt daarvan afgeweken, dan geschiedt dit op risico van Opdrachtgever en is Glennhofman.nl niet aansprakelijk voor daaruit voortvloeiende transacties, opdrachten of kosten.

29. Urenbudget en meerwerk

1. Het maandelijkse urenbudget voor aanpassingen is afhankelijk van het gekozen pakket. Standaardonderhoud valt buiten dit urenbudget.
2. Ongebruikte uren vervallen aan het einde van de kalendermaand en zijn niet overdraagbaar.
3. Werkzaamheden die het maandelijkse urenbudget overschrijden, gelden als meerwerk en worden gefactureerd tegen het op dat moment geldende uurtarief uit het Tarievenoverzicht.
4. Meerwerk wordt vooraf schriftelijk gemeld en pas uitgevoerd na schriftelijke goedkeuring, behoudens het bepaalde in artikel 12 lid 3.

30. Uitsluitingen

1. De volgende werkzaamheden vallen niet onder het Onderhoudscontract en worden apart geoffreerd:
 - ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten, pagina's of uitbreidingen;
 - herbouw, herontwerp of migratie van de website of webshop;
 - het onderzoeken en herstellen van Bestaande gebreken als bedoeld in artikel 13;
 - het inrichten van versiebeheer, een Testomgeving of een herstelvoorziening;
 - zoekmachineoptimalisatie, contentcreatie en online marketing;
 - integraties met nieuwe externe systemen, waaronder boekhoud-, voorraad-, logistieke en betaalsystemen;
 - herstel van schade veroorzaakt door Opdrachtgever of door derden, waaronder ongeautoriseerde installaties en wijzigingen;
 - hosting, domeinnaamregistratie, licenties van derden en SSL-certificaten, tenzij apart overeengekomen.

31. Bereikbaarheid, responstijden en storingen

1. De tijden waarop ondersteuning beschikbaar is, worden in de Overeenkomst vastgelegd. In deze voorwaarden zijn daarover bewust geen vaste tijden opgenomen, zodat de afspraak per opdracht kan worden afgestemd.
2. Verzoeken worden per e-mail ingediend. Glennhofman.nl bevestigt de ontvangst en geeft daarbij aan wanneer het verzoek wordt opgepakt.
3. De bij het gekozen pakket behorende responstijd is opgenomen in het Tarievenoverzicht. Onder responstijd wordt verstaan de termijn waarbinnen Glennhofman.nl op een verzoek reageert, gerekend in werkuren binnen de overeengekomen ondersteuningstijden. Een responstijd is geen hersteltermijn.
4. Voor storingen waarbij de webshop onbereikbaar is of waarbij sprake is van een beveiligingsincident spant Glennhofman.nl zich in zo spoedig mogelijk te handelen. Beschikbaarheid buiten de overeengekomen ondersteuningstijden geldt alleen indien dit uitdrukkelijk is overeengekomen.
5. Verlangt Opdrachtgever een ruimere beschikbaarheid dan Glennhofman.nl kan bieden, dan treden partijen in overleg over een achtervangregeling. De kosten daarvan komen voor rekening van Opdrachtgever.
6. Glennhofman.nl is niet aansprakelijk voor het niet halen van een responstijd als gevolg van omstandigheden als bedoeld in artikel 15 of artikel 16.

32. Betaling van Onderhoudscontracten

1. In afwijking van artikel 7 vindt facturatie van Onderhoudscontracten maandelijks vooraf plaats.
2. Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum.
3. Bij niet-tijdige betaling behoudt Glennhofman.nl zich het recht voor de dienstverlening op te schorten na een schriftelijke herinnering met een termijn van zeven dagen. Het standaardonderhoud met betrekking tot beveiliging wordt gedurende een opschorting zo mogelijk voortgezet.

Deel III — Verwerking van persoonsgegevens

Dit deel geldt als verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 van de Algemene verordening gegevensbescherming en is van toepassing zodra Glennhofman.nl bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever.

33. Rolverdeling

1. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke. Glennhofman.nl is verwerker.
2. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is de persoonsgegevens te laten verwerken en dat hij daarbij voldoet aan de op hem rustende verplichtingen uit de privacywetgeving, waaronder de informatieplicht jegens betrokkenen en het beschikken over een geldige verwerkingsgrondslag.
3. Glennhofman.nl verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever en niet voor eigen doeleinden.

34. Onderwerp, aard en duur

1. De verwerking vindt plaats in het kader van het ontwikkelen, onderhouden, beheren en ondersteunen van de website, webshop of applicatie van Opdrachtgever.
2. Afhankelijk van de opdracht kan het gaan om gegevens van klanten, bezoekers, medewerkers en relaties van Opdrachtgever, waaronder naam- en adresgegevens, contactgegevens, bestel- en bezorggegevens, betaalgegevens voor zover zichtbaar in het bestelsysteem, accountgegevens en gebruiksgegevens.
3. Glennhofman.nl verwerkt geen bijzondere categorieën van persoonsgegevens, tenzij dit onvermijdelijk voortvloeit uit de aard van de omgeving van Opdrachtgever en dit vooraf is gemeld.
4. De verwerking duurt zo lang als de Overeenkomst duurt, vermeerderd met de in artikel 40 genoemde termijn.

35. Instructies

1. Glennhofman.nl verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever. De Overeenkomst en deze voorwaarden gelden als zodanige instructie.
2. Is Glennhofman.nl op grond van een wettelijke verplichting gehouden tot verwerking, dan stelt zij Opdrachtgever daarvan vooraf op de hoogte, tenzij die wetgeving dit verbiedt.
3. Is een instructie van Opdrachtgever naar het oordeel van Glennhofman.nl in strijd met de privacywetgeving, dan stelt zij Opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis.

36. Beveiliging

1. Glennhofman.nl treft passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en tegen onrechtmatige verwerking. Daartoe behoren in elk geval: toegang uitsluitend voor personen voor wie dat noodzakelijk is, gebruik van persoonlijke accounts met sterke wachtwoorden en waar mogelijk tweefactorauthenticatie, versleutelde verbindingen, en het niet langer bewaren van gegevens dan nodig.
2. Het beveiligingsniveau van de omgeving van Opdrachtgever zelf, waaronder hosting, back-ups en toegangsbeheer van andere gebruikers, blijft de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
3. Constataert Glennhofman.nl een tekortkoming in de beveiliging van de omgeving van Opdrachtgever, dan meldt zij dit. Het herstel daarvan geldt als meerwerk, tenzij de tekortkoming aan Glennhofman.nl is toe te rekenen.

37. Subverwerkers

1. Glennhofman.nl is gerechtigd bij de verwerking derden in te schakelen. Zij legt aan die derden ten minste dezelfde verplichtingen op als in dit deel zijn opgenomen.

2. Glennhofman.nl informeert Opdrachtgever op verzoek over de ingeschakelde subverwerkers. Bij vervanging of toevoeging van een subverwerker stelt zij Opdrachtgever daarvan vooraf op de hoogte, waarna Opdrachtgever daartegen binnen veertien dagen gemotiveerd bezwaar kan maken.
3. Glennhofman.nl verwerkt persoonsgegevens uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij met Opdrachtgever anders is overeengekomen en daarvoor een geldig overdrachtsmechanisme bestaat.

38. Datalekken

1. Glennhofman.nl informeert Opdrachtgever onverwijld, en in elk geval binnen achtenveertig uur na ontdekking, over elke inbreuk in verband met persoonsgegevens.
2. De melding bevat ten minste: de aard van de inbreuk, de betrokken categorieën en aantallen, de waarschijnlijke gevolgen, en de getroffen of voorgestelde maatregelen.
3. Het beoordelen of een inbreuk gemeld moet worden bij de Autoriteit Persoonsgegevens of bij betrokkenen, en het doen van die melding, is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Glennhofman.nl verleent daaraan redelijke medewerking.

39. Rechten van betrokkenen

1. Ontvangt Glennhofman.nl een verzoek van een betrokkene tot inzage, correctie, verwijdering, beperking, bezwaar of overdraagbaarheid, dan stuurt zij dit verzoek onverwijld door aan Opdrachtgever en beantwoordt zij het niet zelf.
2. Glennhofman.nl verleent Opdrachtgever redelijke medewerking bij het afhandelen van dergelijke verzoeken. Vergt die medewerking meer dan een beperkte inspanning, dan geldt dit als meerwerk.

40. Teruggave en verwijdering

1. Bij het einde van de Overeenkomst verwijdt Glennhofman.nl de persoonsgegevens die zij onder zich heeft, of draagt zij deze op verzoek van Opdrachtgever aan hem over, binnen drie maanden na beëindiging.
2. Van verwijdering kan worden afgeweken voor zover Glennhofman.nl op grond van een wettelijke verplichting gehouden is de gegevens te bewaren.
3. Kopieën in back-ups worden verwijderd conform de gebruikelijke bewaartermijn van die back-ups.

41. Controle

1. Opdrachtgever is gerechtigd ten hoogste eenmaal per jaar de naleving van dit deel te laten controleren door een onafhankelijke deskundige die tot geheimhouding is gehouden.
2. Een controle wordt ten minste twee weken van tevoren aangekondigd en zodanig uitgevoerd dat de bedrijfsvoering van Glennhofman.nl zo min mogelijk wordt verstoord.
3. De kosten van een controle komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij daaruit een aan Glennhofman.nl toerekenbare tekortkoming blijkt.

42. Slotbepalingen Deel III

1. Bij strijdigheid tussen dit deel en de overige delen van deze voorwaarden prevaleert dit deel, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.
2. De in artikel 19 opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet voor zover dwingend recht zich daartegen verzet.
3. Dit deel treedt in werking bij aanvang van de Overeenkomst en eindigt zodra de verwerking van persoonsgegevens is beëindigd en de in artikel 40 genoemde termijn is verstreken.