

Algemene voorwaarden Digital Scratch

Digital Scratch, eenmanszaak van Stefan Bakker, gevestigd in Bennekom
KvK 89053044 · info@digitalscratch.it · digitalscratch.nl
Versie 2, 24 oktober 2026

1. Wie is wie

- 1.1 “Ik” of “Digital Scratch”: de eenmanszaak van Stefan Bakker, gevestigd in Bennekom, KvK 89053044.
- 1.2 “Je” of “de klant”: het bedrijf of de organisatie die mij een opdracht geeft. Deze voorwaarden zijn bedoeld voor zakelijke klanten, niet voor consumenten.
- 1.3 “Website”: de website of webshop waar de opdracht over gaat, met alles wat erbij hoort: bestanden, database, thema, plugins en inhoud.
- 1.4 “Werkdag”: maandag tot en met vrijdag, behalve officiële Nederlandse feestdagen.
- 1.5 “Schriftelijk”: op papier of per e-mail.

2. Wanneer gelden deze voorwaarden

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten en onderhoudspakketten van Digital Scratch, en voor hosting die via mij loopt. Ik stuur ze mee met elke offerte.
- 2.2 Spreken we in een offerte of per mail iets anders af, dan geldt die afspraak. De rest van deze voorwaarden blijft gelden. Over persoonsgegevens gaat de verwerkersovereenkomst voor (artikel 15).
- 2.3 Algemene voorwaarden van de klant gelden niet, tenzij ik daar schriftelijk mee akkoord ben gegaan.
- 2.4 Ik mag deze voorwaarden aanpassen. Een nieuwe versie meld ik minstens een maand voordat die ingaat. Ben je het er niet mee eens, dan kun je je pakket of hosting opzeggen tegen de datum waarop de nieuwe versie ingaat.
- 2.5 Is een bepaling ongeldig, dan blijven de andere gelden. We spreken dan samen een vervangende regel af die zo dicht mogelijk bij de bedoeling blijft.

3. Offertes en nieuw werk

- 3.1 Een offerte is 30 dagen geldig, tenzij er een andere datum in staat.
- 3.2 Een opdracht gaat in zodra je de offerte schriftelijk accepteert (een mail is genoeg), of zodra ik met jouw instemming aan het werk ga. Met je akkoord op de offerte ga je ook akkoord met deze voorwaarden.
- 3.3 Een inschatting van uren is een inschatting, geen vaste prijs. Dreigt een klus meer dan 20% duurder te worden dan ingeschat, dan overleg ik eerst met je voordat ik verder ga.
- 3.4 Een vaste prijs (zoals voor het inhalen van achterstallig onderhoud of een seizoenskaart) geldt voor het werk dat in de offerte staat. Extra werk spreek ik vooraf met je af.
- 3.5 Een duidelijke vergissing in een offerte, zoals een tikfout in een bedrag, bindt mij niet.
- 3.6 **Opleverdatum.** Een opleverdatum voor nieuw werk, zoals een nieuwe website of functie, is een streefdatum. Dreigt die uit te lopen, dan laat ik je dat zo snel mogelijk weten. Een latere oplevering geeft je pas recht op ontbinding of schadevergoeding als je mij schriftelijk een redelijke nieuwe termijn hebt gegeven en ik ook die niet haal.

3.7 Oplevering. Is nieuw werk klaar, dan laat ik je het controleren. Fouten meld je binnen 14 dagen. Hoor ik in die tijd niets, of zet je het werk live, dan geldt het als goedgekeurd. Kleine fouten die het gebruik niet in de weg zitten, zijn geen reden om goedkeuring te weigeren; die herstel ik alsnog.

3.8 Herstel na oplevering. Fouten in mijn werk die je binnen 30 dagen na de goedkeuring meldt, herstel ik zonder kosten. Dat geldt niet voor fouten door wijzigingen van jou of anderen, door updates van software van anderen of door externe diensten.

4. Hoe ik werk en wat ik van je vraag

4.1 Ik doe mijn werk zorgvuldig en naar beste kunnen. Ik beloof een inspanning, geen resultaat: ik doe wat redelijkerwijs kan om je website veilig en werkend te houden, maar geen website is volledig te beveiligen of foutloos te houden.

4.2 Ik doe het werk zelf. Ik gebruik daarbij diensten van anderen, zoals de hosting-, back-up- en beveiligingsdiensten uit de verwerkersovereenkomst. Laat ik iemand anders aan je website werken, dan meld ik dat vooraf.

4.3 Wat ik van je vraag:

- je geeft op tijd de toegang, informatie en inhoud die ik nodig heb;
- je installeert of updatet zelf geen plugins, thema's of WordPress zonder overleg (zie artikel 12);
- iedereen die namens jou inlogt, heeft een eigen account en gebruikt tweestapsverificatie. Moet er iemand bij, laat het me weten;
- je meldt het als je iets vreemds ziet aan je website.

4.4 Je bent zelf verantwoordelijk voor de inhoud van je website en wat je ermee doet: teksten, foto's, prijzen, privacyverklaring, cookiemelding, de voorwaarden van je webshop en de regels die voor jouw branche gelden. Ik zet die op de website als je dat vraagt, maar ik geef geen juridisch advies.

4.5 Je zorgt dat je de rechten hebt op wat je aanlevert, zoals foto's, teksten en logo's. Claimt een ander rechten op dat materiaal, dan zijn de gevolgen voor jouw rekening.

4.6 Lever je toegang, informatie of inhoud later aan dan afgesproken, dan schuiven mijn termijnen mee op. Extra werk dat daardoor nodig is, reken ik tegen mijn uurtarief.

5. Onderhoudspakketten

5.1 Wat een pakket bevat, staat in de offerte en in de pakketbeschrijving die daarbij hoort.

5.2 Startcontrole. Voordat een pakket ingaat, loop ik je website één keer helemaal na. Staat alles op orde, dan kost dat niets. Is er achterstallig onderhoud, dan krijg je eerst een vaste prijs om dat in te halen. Het pakket gaat in op de datum die in de offerte staat.

5.3 Updates. Ik werk WordPress, plugins en thema bij in het ritme van je pakket. Vóór elke update maak ik een back-up. Gaat er door een update die ik uitvoer iets mis, dan herstel ik dat zonder kosten.

5.4 Ernstige lekken. Wordt er een ernstig beveiligingslek bekend in software van je website, dan pak ik dat binnen één werkdag aan: ik werk bij, of als er nog geen update is, zet ik de plugin tijdelijk uit of scherm ik hem af. Ernstig betekent: een lek met hoge of kritieke ernst volgens de beveiligingsdiensten die ik gebruik, of een lek dat actief misbruikt wordt.

5.5 Reactietijd is geen hersteltijd. Ik reageer op vragen binnen één werkdag. Bij Webshop begin ik bij een storing op een werkdag nog dezelfde dag, als de melding vóór 20:00 binnenkomt; komt die later, dan de volgende werkdag. Die termijnen gaan over wanneer ik begin, niet over wanneer het probleem is opgelost:

hoe lang herstel duurt, hangt af van de storing. De bewaking draait dag en nacht, ik zelf niet. Een melding buiten werktijd pak ik zo snel mogelijk op, uiterlijk de volgende werkdag.

5.6 Vakantie meld ik vooraf. Back-ups, bewaking en de automatische beveiliging (firewall, malwarescan en bij Basis en Webshop de bescherming tegen bekende lekken) lopen dan gewoon door. Ik houd de meldingen ook op vakantie in de gaten en pak ernstige lekken en storingen dan ook op. Lukt dat een keer niet binnen de gewone termijn, bijvoorbeeld op een reisdag, dan meld ik dat vooraf. Wijzigingen en gewone vragen kunnen tijdens vakantie langer duren.

5.7 Back-ups bewaar ik buiten de server, minstens 30 dagen. Een back-up verkleint de kans op verlies, maar is geen garantie. Zet ik een back-up terug, dan gaat verloren wat er na die back-up bijkwam, zoals bestellingen of berichten.

5.8 Herstel na een hack. Bij Basis en Webshop zit tot 2 uur herstel per contractjaar in het pakket. Niet gebruikte tijd schuift niet door naar het volgende jaar. Daarboven, en bij Minimaal, reken ik herstel tegen mijn uurtarief (artikel 7), en krijg je voorrang.

5.9 Premium plugins lever ik via mijn eigen abonnement, inclusief updates, zolang je pakket loopt. Stop je, dan blijven de plugins op je website staan en werken ze gewoon, maar krijg je de updates niet meer via mij. Daarvoor heb je dan eigen licenties nodig. Bij het einde krijg je een lijst van de plugins waar dat voor geldt.

5.10 Rapport. Elke maand stuur ik een rapport naar het mailadres dat je opgeeft.

5.11 Niet in een pakket: wijzigingen, nieuwe pagina's, functies en ontwerpwerk; externe diensten (zoals een betaalprovider, nieuwsbriefdienst of boekhoudkoppeling) en storingen daarin; hosting, domeinnaam en e-mail; herstel na een storing bij de hosting. Dat reken ik tegen mijn uurtarief (artikel 7), tenzij we een vaste prijs afspreken.

6. Looptijd, verlenging en opzeggen

6.1 Je kiest per pakket voor jaarbetaling of maandbetaling.

6.2 Jaarbetaling. Het pakket loopt een jaar vanaf de ingangsdatum. Je betaalt tien maanden, twee maanden zijn gratis. Daarna verlengt het pakket steeds met een jaar, tenzij je uiterlijk een maand voor de verlengdatum opzegt. Uiterlijk twee maanden voor de verlengdatum stuur ik je een herinnering: wanneer het pakket verlengt, wat het dan kost en tot wanneer je kunt opzeggen. Krijg je die herinnering niet op tijd, dan kun je na de verlenging alsnog per maand opzeggen en krijg je terug wat je vooruit betaalde voor de maanden daarna. Verder kun je een jaarpakket niet tussentijds opzeggen, behalve in de gevallen die deze voorwaarden noemen (zoals in artikel 2.4, 6.7, 7.4 en 13); het wettelijke recht om altijd op te zeggen (artikel 7:408 BW) geldt hier niet. Stop je toch eerder, dan krijg je geen geld terug voor de rest van het jaar.

6.3 Maandbetaling. Het pakket loopt per kalendermaand en verlengt steeds met een maand. Zeg je op of wil je wisselen, dan gaat dat in aan het einde van de maand waarin je het laat weten.

6.4 Wisselen bij jaarbetaling. Naar een groter pakket kan altijd: je betaalt dan het verschil naar rato voor de rest van het contractjaar. Naar een kleiner pakket kan per de verlengdatum.

6.5 Opzeggen gaat schriftelijk; een mail is genoeg. Ik bevestig je opzegging.

6.6 Ik kan een pakket ook opzeggen: bij jaarbetaling uiterlijk drie maanden voor de verlengdatum, bij maandbetaling met een maand opzegtermijn. Ik help je dan bij de overstap naar een andere partij.

6.7 We mogen allebei de opdracht direct beëindigen als de ander failliet gaat of surseance van betaling krijgt. Ik mag dat ook als de website wordt gebruikt voor iets wat duidelijk in strijd is met de wet.

6.8 Wat je meekrijgt als je stopt, staat in artikel 10.

7. Tarieven

7.1 Alle bedragen zijn in euro's en exclusief btw.

7.2 Wijzigingen en ander werk buiten een pakket reken ik tegen mijn uurtarief. De tijd per klus rond ik naar boven af op een heel kwartier. Het geldende uurtarief, en of je een abonneetarief krijgt, staat in de offerte.

7.3 Ik mag mijn uurtarief eens per kalenderjaar aanpassen, meestal per 1 januari. Dat meld ik minstens een maand vooraf.

7.4 Pakketprijzen en hostingprijzen kan ik aanpassen: bij jaarbetaling en hosting per de verlengdatum, bij maandbetaling eens per kalenderjaar. Ook dat meld ik minstens een maand vooraf. Ben je het niet eens met een verhoging, dan kun je opzeggen per de datum waarop die ingaat.

7.5 Kosten die ik op jouw verzoek bij anderen maak, zoals een licentie die niet onder mijn abonnement valt of een betaalde dienst die je zelf kiest, reken ik na overleg door.

8. Facturen en betalen

8.1 Een pakket factureer ik vooraf, per jaar of per maand. Werk op uurbasis factureer ik per maand achteraf. Hosting factureer ik zoals in de offerte staat. Voor nieuw werk, zoals een nieuwe website, mag ik vooraf een deel factureren als dat in de offerte staat.

8.2 Ik factureer op naam van het bedrijf waar de website bij hoort. Werk voor een ander bedrijf komt altijd op een eigen factuur, ook als dezelfde persoon het aanvraagt.

8.3 Je betaalt binnen 14 dagen na de factuurdatum.

8.4 Betaal je niet op tijd, dan stuur ik eerst een herinnering. Betaal je dan nog steeds niet binnen 14 dagen, dan ben je in verzuim. Ik mag dan de wettelijke handelsrente en de wettelijke incassokosten rekenen, en mijn werk opschorten tot je betaald hebt, behalve het leveren van de back-up uit artikel 10.3. Hosting zet ik pas stop als ik dat minstens 14 dagen vooraf schriftelijk heb gemeld.

8.5 Klopt een factuur volgens jou niet, laat het me dan binnen 14 dagen na de factuurdatum weten. Het deel waarover je geen vraag hebt, betaal je gewoon op tijd.

9. Hosting

9.1 Ik kan hosting, domeinnaam en e-mail voor je regelen. De hosting loopt dan via mijn account bij een hostingpartij met servers in de Europese Unie. Hosting is een aparte dienst met een eigen prijs en zit niet in een onderhoudspakket.

9.2 Voor hosting gelden ook de regels van de hostingpartij, zoals over gebruik, opslag en beschikbaarheid. Je website moet zich daaraan houden (bijvoorbeeld: geen spam, geen illegale inhoud). Ik geef geen andere beschikbaarheid of garanties dan de hostingpartij geeft.

9.3 Storingen bij de hostingpartij vallen buiten mijn invloed. Herstel na zo'n storing reken ik tegen mijn uurtarief, en je krijgt voorrang.

9.4 Websites kunnen een server of hostingaccount delen. Is je website gehackt of veroorzaakt hij problemen voor de server of andere websites (bijvoorbeeld doordat hij spam verstuurt), dan mag ik hem direct afschermen of offline halen tot het opgelost is. Ik laat je dat meteen weten.

9.5 Hosting loopt per jaar en wordt vooraf gefactureerd, tenzij in de offerte iets anders staat. Daarna verlengt de hosting steeds met een jaar, tenzij je uiterlijk een maand voor de verlengdatum opzegt. Voor de herinnering en tussentijds opzeggen geldt hetzelfde als in artikel 6.2.

9.6 Stop je met hosting via mij, dan krijg je een volledige back-up (artikel 10) en help ik je website te verhuizen. Die hulp reken ik tegen mijn uurtarief.

9.7 Nieuwe domeinnamen registreer ik op naam van jouw bedrijf als houder, ook als het beheer via mijn account loopt. Staat een domeinnaam nog op mijn naam, dan zet ik hem op jouw verzoek, en in elk geval bij het einde, zonder kosten op jouw naam. Stop je, dan werk ik mee aan de verhuizing van de domeinnaam.

9.8 Van e-mail maak ik geen back-ups, tenzij we dat afspreken. Mailboxen kunnen niet rechtstreeks naar een andere partij verhuizen; bij een overstap help ik met overzetten, tegen mijn uurtarief.

10. Je website blijft van jou

10.1 De website is van jou, inclusief de inhoud, het ontwerp en het maatwerk dat ik voor je maak, zodra de facturen daarvoor betaald zijn. Is een overdracht juridisch niet mogelijk of niet geldig, dan krijg je een exclusieve, eeuwigdurende licentie om alles vrij te gebruiken, aan te passen en door anderen te laten beheeren. Wil je de overdracht vastleggen in een aparte akte, dan teken ik die.

10.2 Software van anderen, zoals WordPress, plugins en thema's, valt onder de licentie van de maker. Hulpmiddelen die ik voor meerdere klanten gebruik, zoals scripts en checklists, blijven van mij.

10.3 Stop je met een pakket of met hosting, dan krijg je een volledige back-up van je website: alle bestanden en de database. Die lever ik binnen 10 werkdagen na het einde via een beveiligde downloadlink, of op een andere manier die we samen kiezen. Dat doe ik ook als er nog een factuur openstaat; die blijft gewoon verschuldigd. Ik houd de back-up of je toegang dus nooit vast om betaling af te dwingen.

10.4 Bij het einde draag ik alle toegang over die je nodig hebt en haal ik mijn eigen toegang weg zodra de overdracht klaar is. Daarna verwijder ik je gegevens zoals in de verwerkersovereenkomst staat.

11. Aansprakelijkheid

11.1 Ben ik aansprakelijk voor schade, dan is dat beperkt tot het bedrag van één jaar onderhoud voor de website waar de schade bij hoort: de jaarprijs van je pakket (exclusief btw), ook als je per maand betaalt. Heb je geen pakket, dan is het maximum wat je in de twaalf maanden voor de schade aan mij betaald hebt voor de opdracht of dienst waar de schade uit voortkomt (exclusief btw).

11.2 Ik ben niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gemiste omzet of reserveringen, gederfde winst, imagoschade, of gegevens die verloren gaan omdat ze niet in de laatste back-up stonden.

11.3 Ik ben ook niet aansprakelijk voor schade door storingen of fouten bij partijen die ik niet in de hand heb (zoals de hostingpartij, betaalproviders, makers van plugins en externe koppelingen), door ingrepen van jou of iemand namens jou (artikel 12), of door een hack of storing terwijl ik het afgesproken onderhoud wel heb gedaan.

11.4 De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade komt door opzet of bewuste roekeloosheid van mij.

11.5 Ik moet eerst de kans krijgen een fout te herstellen. Je meldt de fout daarom schriftelijk, met een redelijke termijn om het op te lossen, tenzij herstel niet meer kan.

11.6 Meld schade zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen 30 dagen nadat je die ontdekte. Je recht op schadevergoeding vervalt een jaar nadat je de schade ontdekte.

12. Schade door eigen ingrepen

12.1 Installeer of update je zelf (of iemand namens jou) plugins, thema's of WordPress, of pas je zonder overleg instellingen of code aan, en gaat er daardoor iets mis, dan reken ik het herstel tegen mijn uurtarief. Gratis herstel na een update (artikel 5.3) geldt alleen voor updates die ik zelf uitvoer.

12.2 Gewone inhoud beheren, zoals teksten, foto's, producten en bestellingen, kan natuurlijk gewoon.

13. Overmacht en ziekte

13.1 Kan ik een afspraak niet nakomen door overmacht, dan ben ik daar niet aansprakelijk voor. Onder overmacht valt ook: storingen bij de hostingpartij, back-up- en beveiligingsdiensten en andere leveranciers, storingen van internet of stroom en grootschalige aanvallen (zoals een DDoS-aanval).

13.2 Duurt overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen we allebei de opdracht schriftelijk beëindigen. Wat ik al gedaan heb, betaal je naar rato. Wat je vooruit betaalde voor de periode daarna, krijg je terug.

13.3 **Ziekte.** Ik werk alleen. Ziekte of een ongeval van mij geldt niet als overmacht, maar regel ik zo:

- back-ups, bewaking en de automatische beveiliging lopen gewoon door;
- kan ik een tijd niet werken, dan laat ik (of iemand namens mij) je dat zo snel mogelijk weten. De termijnen uit artikel 5 schuiven dan op tot ik weer aan de slag kan;
- ben ik langer dan twee weken achter elkaar uit, dan mag je je pakket of hosting direct schriftelijk opzeggen. Wat je vooruit betaalde voor de periode daarna, krijg je terug. Je krijgt ook de volledige back-up uit artikel 10.3; lukt de termijn van 10 werkdagen door mijn ziekte niet, dan zo snel mogelijk daarna.

14. Geheimhouding

14.1 We houden allebei vertrouwelijk wat we van elkaar te weten komen en duidelijk niet openbaar is, zoals inloggegevens, klantgegevens, cijfers en plannen. Dat blijft gelden na het einde van de opdracht.

14.2 Dit geldt niet als de wet of een rechter ons verplicht iets te delen.

14.3 Ik mag je website noemen als referentie, bijvoorbeeld in mijn portfolio, tenzij je laat weten dat je dat niet wilt.

15. Persoonsgegevens

15.1 Host of onderhoud ik een website met persoonsgegevens, dan verwerk ik die namens jou. Daarvoor sluiten we de verwerkersovereenkomst van Digital Scratch. Die stuur ik mee met de bevestiging van de opdracht.

15.2 Gaat het over persoonsgegevens en zeggen deze voorwaarden iets anders dan de verwerkersovereenkomst, dan geldt de verwerkersovereenkomst.

16. Toepasselijk recht en geschillen

16.1 Op alle afspraken met Digital Scratch is Nederlands recht van toepassing.

16.2 Bij een meningsverschil proberen we er eerst samen uit te komen. Lukt dat niet, dan beslist de bevoegde rechter in het arrondissement Gelderland.