

1. Definities

1. Opdrachtnemer: Merlin's Online Services, (KvK-nummer 73309036), gevestigd en kantoorhoudende te (4908DH) Oosterhout aan het adres Gerbrandyalaan 25.
2. Opdrachtgever: de (beoogde) contractspartij van Opdrachtnemer.
3. Overeenkomst: de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten overeenkomst.
4. Voorwaarden: de onderhavige voorwaarden.

2. De Overeenkomst

1. Deze Voorwaarden zijn steeds van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten van Opdrachtnemer, zulks met uitdrukkelijke uitsluiting en afwijzing van alle algemene voorwaarden die Opdrachtgevers op hun briefpapier, bestellings- en leveringsformulieren en dergelijke vermeld en/of ergens gedeponereerd of van toepassing verklaard. Door het enkel aanvragen van een offerte en/of verstrekken van een opdracht aan Opdrachtnemer aanvaardt de Opdrachtgever deze Voorwaarden en ziet de Opdrachtgever daardoor uitdrukkelijk af van de toepasselijkheid van eigen algemene voorwaarden.
2. In geval van een schriftelijke offerte of schriftelijke opdrachtbevestiging van Opdrachtnemer worden deze offerte of opdrachtbevestiging geacht de volledige Overeenkomst weer te geven en treedt in plaats van alle daaraan voorafgaande schriftelijke en mondelinge afspraken, verklaringen en/of uitlatingen van partijen. Wijzigingen van/aanvullingen op de tekst van offerte of opdrachtbevestiging maken naast de offerte of opdrachtbevestiging enkel deel uit van de Overeenkomst als dit door Opdrachtnemer expliciet schriftelijk wordt erkend waarbij ingeval van tegenstrijdigheid de tekst van de offerte of opdrachtbevestiging prevaleert.
3. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om deze Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Opdrachtgever wordt geacht de betreffende wijzigingen te hebben aanvaard indien Opdrachtnemer niet binnen 14 dagen na de schriftelijke mededeling van de wijziging te hebben gedaan, een schriftelijk protest daartegen van Opdrachtgever heeft ontvangen.
4. In geval dat partijen een periodieke betalingsverplichting voor Opdrachtgever overeen zijn gekomen, heeft Opdrachtnemer het recht de in de Overeenkomst opgenomen prijzen en tarieven eenzijdig te wijzigen zoals bepaald in de Overeenkomst. Als dit niet uitdrukkelijk in de Overeenkomst is opgenomen dan heeft Opdrachtnemer het recht om eenmaal per kalenderjaar, op de verjaardag van de Overeenkomst, de overeengekomen prijzen en tarieven te indexeren. Deze indexering wordt berekend door middel van de vaste-noemermethode op basis van de Dienstenprijsindex 2015=100. In beide gevallen zal Opdrachtnemer enige wijziging van prijzen en/of tarieven tenminste een maand vooraf schriftelijk aan Opdrachtnemer mededelen.
5. Offertes van Opdrachtnemer hebben een beperkte geldigheidsduur van 10 werkdagen, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Opdrachtnemer heeft steeds het recht een door Opdrachtgever aanvaarde offerte binnen twee werkdagen na ontvangst van de aanvaarding daarvan te herroepen. Aan informatie uit offertes, folders, reclamematerialen of van de website van Opdrachtnemer kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.

6. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden om welke reden dan ook niet geldig is, blijven de voorwaarden voor het overige van kracht en zullen partijen over de inhoud van een nieuwe bepaling onderhandelen, welke bepaling de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijke benadert.

3. De Prestatie

1. Opdrachtnemer verricht de opdracht voor Opdrachtgever naar beste inzicht en vermogen. Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, rust op Opdrachtnemer een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis.
2. Voor Opdrachtnemer geldende termijnen zijn niet fataal, tenzij partijen in de Overeenkomst uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een overeengekomen voor Opdrachtnemer geldende termijn gaat eerst in nadat de Overeenkomst is gesloten en alle voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens in het bezit zijn van Opdrachtnemer. Een overeengekomen voor Opdrachtnemer geldende termijn wordt minimaal verlengd met het aantal dagen dat is verstreken tussen het moment van totstandkoming van de Overeenkomst en het moment waarop alle voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijke gegevens in het bezit van Opdrachtnemer zijn gekomen.
3. Opdrachtnemer heeft het recht om de opdracht (deels) door derden te laten uitvoeren.

4. Prijs en betaling

1. Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen gelden prijzen exclusief BTW.
2. Tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk anders (zoals middels een vaste prijs) is overeengekomen verricht Opdrachtnemer haar werkzaamheden ten minste tegen een uurtarief van € 50 en worden externe kosten rechtstreeks doorbelast aan Opdrachtgever. Eventuele voorschotten worden pas verrekend bij (en gelden dus als verschuldigd betaald tot in ieder geval) de laatste declaratie aan Opdrachtgever.
3. Prijsverhogingen voortvloeiende uit op mondeling of schriftelijk verzoek van Opdrachtgever verrichte aanvullingen en/of wijzigingen van de opdracht zijn integraal voor rekening van Opdrachtgever.
4. Alle kosten die het gevolg zijn van omstandigheden waarmee Opdrachtnemer bij het aangaan van de Overeenkomst redelijkerwijs geen rekening hoefde te houden, komen voor rekening van Opdrachtgever.
5. Alle betalingen door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer dienen te worden gedaan op een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekeningnummer, zonder opschorting of verrekening, in euro's en uiterlijk zeven (7) dagen na factuurdatum. Voorschotten dienen op de factuurdatum zelf te worden betaald. Dit betreffen 'voor de voldoening bepaalde termijnen' in de zin van art. 6:83 sub a BW.
6. Bij gebreke van volledige en tijdige betaling zoals bedoeld in voorgaand lid treedt Opdrachtgever van rechtswege in verzuim met in ieder geval de volgende gevolgen:
 - a. Opdrachtgever wordt een rente verschuldigd van 1,5% per maand over de openstaande factuur/facturen;

- b. Opdrachtgever wordt buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd van 15% van de openstaande factuur/facturen met een minimum van € 250,00;
 - c. Indien Opdrachtnemer Opdrachtgever ter zake haar betalingsverplichtingen in rechte betreft wordt Opdrachtgever eveneens, in aanvulling op voorgaande leden, de daadwerkelijke kosten die Opdrachtnemer daarvoor dient te maken (zoals advocaatkosten, deurwaarderskosten, griffierechten etc.) verschuldigd.
7. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst in mindering op alle verschuldigde kosten en rente en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs indien Opdrachtgever vermeldt dat betaling betrekking heeft op (een) latere factu(u)r(en).
 8. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd van Opdrachtgever zekerheidsstelling en/of vooruitbetaling te verlangen voor de nakoming door Opdrachtgever van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst. Zulks geldt in ieder geval bij enige overschrijding van enige betalingstermijn, of enige andere tekortkoming ten aanzien van deze Overeenkomst of ten aanzien van andere Overeenkomsten zijdens Opdrachtgever. Opdrachtgever zal hieraan op eerste verzoek voldoen.

5. Annulering

1. Opdrachtgever is gerechtigd tot maximaal drie (3) dagen voordat de dienst geleverd wordt, kosteloos te annuleren.
2. Na deze periode zal Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van 25 % van de totale vergoeding in rekening brengen jegens Opdrachtgever.
3. Indien er minder dan of een twee (2) dagen voor het aanvangen van de dienst door Opdrachtgever wordt geannuleerd wordt het gehele bedrag in rekening gebracht.

6. Kwaliteit en klachten

1. Opdrachtgever dient binnen dertig (30) dagen na het verrichten van de werkzaamheden én (in ieder geval) binnen veertien (14) dagen na ontvangst de factuur een beroep te doen op een gebrek in de prestatie van Opdrachtnemer. Na verloop van deze termijn wordt geacht dat de werkzaamheden aan de Overeenkomst beantwoorden.

7. Overmacht

1. Indien Opdrachtnemer door een niet-toerekenbare tekortkoming niet aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever kan voldoen is sprake van een overmachtstoestand, is Opdrachtgever niet bevoegd de Overeenkomst te ontbinden en wordt de nakoming van de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort voor de duur van de overmachtstoestand.
2. Indien enige overmachtstoestand een (1) maand heeft geduurd, heeft Opdrachtnemer het recht de Overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
3. In geval van een overmachtstoestand heeft Opdrachtgever geen recht op enige (schade)vergoeding, ook niet als Opdrachtnemer als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.

4. Onder overmacht wordt verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien en niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst ook te voorzien was. Tot die omstandigheden worden mede gerekend: staking, uitsluiting, brand en/of maatregelen van enige overheidsinstantie, alsmede het ontbreken van enige van overheidswege te verkrijgen vergunning.

8. Industriële en intellectuele eigendom
 1. Tenzij expliciet schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt Opdrachtnemer de auteursrechten, octrooirechten en alle overige rechten van industriële en/of intellectuele eigendom op de door haar verrichte werkzaamheden, gedane aanbiedingen, verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, (proef)modellen, recepten, programmatuur enz.
 2. Tenzij expliciet schriftelijk anders is overeengekomen blijven de rechten op de in dit artikel genoemde gegevens eigendom van Opdrachtnemer ongeacht of aan Opdrachtgever voor de vervaardiging ervan kosten in rekening zijn gebracht.
 3. Alle informatie, mondeling of schriftelijk, die door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever wordt verstrekt, blijft eigendom van Opdrachtnemer en mag door Opdrachtgever alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor het verstrekt is.
 4. Opdrachtgever zal de informatie van Opdrachtnemer niet aan derden verstrekken, op welke wijze dan ook, behoudens voor zover zulks redelijkerwijs noodzakelijk is in verband met de goede uitvoering van de Overeenkomst en dan alleen nadat en voor zover een geheimhoudingsverplichting is overeengekomen.

9. Aansprakelijkheid Opdrachtnemer
 1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige indirecte schade van Opdrachtgever of een derde in verband met (de uitvoering van) de Overeenkomst of een door Opdrachtnemer geleverde dienst, waaronder mede wordt begrepen gevolgschade, immateriële schade, bedrijfs- of milieuschade.
 2. Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in ieder geval beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer geplaatste opdracht, althans tot dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Wanneer Opdrachtnemer is verzekerd en haar verzekering daadwerkelijk naar aanleiding van de betreffende aansprakelijkheid uitkeert, is haar aansprakelijkheid beperkt tot dat uitgekeerde bedrag.
 3. De aansprakelijkheidsuitsluiting in dit artikel blijft buiten toepassing, indien schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer of haar leidinggevend personeel.

4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten in de door Opdrachtgever verstrekte informatie, zoals voorgeschreven werkwijzen of gegeven orders, aanwijzingen en instructies, en voor schade die het gevolg is van door Opdrachtgever of in haar opdracht door derden uitgevoerde werkzaamheden.
 5. De gevolgen van de naleving (door Opdrachtnemer of derden) van wettelijke voorschriften of beschikkingen van overheidswege zijn voor rekening van Opdrachtgever, ongeacht of de oorzaak/noodzaak van die naleving aan Opdrachtgever, Opdrachtnemer of een derde te wijten is.
 6. Opdrachtgever kan alleen een beroep doen op de verplichtingen, zoals die voortvloeien uit dit artikel, indien zij zelf aan al haar verplichtingen ten opzichte van Opdrachtnemer heeft voldaan.
 7. Ieder vorderingsrecht uit welke hoofde dan ook van Opdrachtgever op Opdrachtnemer verjaart uiterlijk één jaar na het verrichten van de werkzaamheden.
10. Opschorting, verrekening en ontbinding
1. In de navolgende gevallen is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft Opdrachtnemer het recht de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk – zonder dat enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is – buitengerechtelijk te ontbinden:
 - a. indien Opdrachtgever haar faillissement of (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt, dan wel in staat van faillissement wordt verklaard, (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend, dan wel Opdrachtgever krachtens wetsbepaling onder bewind, beheer of curatele wordt gesteld;
 - b. indien Opdrachtgever (onderdelen van) haar onderneming althans haar activiteiten geheel of gedeeltelijk overdraagt, liquideert of stillet dan wel staakt;
 - c. indien ten laste van Opdrachtgever conservatoir of executoriaal beslag wordt gelegd;
 - d. indien Opdrachtnemer goede grond heeft te vrezen dat Opdrachtgever tekort zal schieten in de nakoming van haar verplichtingen, of indien Opdrachtgever reeds tekort is geschoten.
 2. In geval van ontbinding door Opdrachtnemer op grond van voorgaand lid wordt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer van rechtswege een bedrag verschuldigd van 75% van de uit hoofde van de Overeenkomst verschuldigde prijs, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om schadevergoeding te vorderen. Artikel 6:92 Burgerlijk Wetboek is niet van toepassing.
 3. Het voorgaande laat de overige rechten van Opdrachtnemer onverlet.

11. Wijzigingen en meerwerk (websites)

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen stelt Merlin's Online Services de Wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Partijen zullen dan tijdig en in onderling overleg overgaan tot wijziging van de Overeenkomst.
2. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd/aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Merlin's Online Services zal de Wederpartij hiervan zo spoedig mogelijk inlichten.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de Overeenkomst financiële, kwantitatieve en/of kwalitatieve gevolgen zal hebben, licht Merlin's Online Services de Wederpartij hierover van te voren in.
4. Indien een vast tarief of vaste prijs is overeengekomen, zal Merlin's Online Services daarbij aangeven in hoeverre de wijziging/aanvulling van de Overeenkomst van invloed is op het tarief/de prijs. Hierbij zal Merlin's Online Services proberen te trachten - voorzover mogelijk - vooraf een prijsopgave doen.
5. Merlin's Online Services zal geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging/aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Merlin's Online Services kunnen worden toegerekend.
6. Wijzigingen in de oorspronkelijk gesloten Overeenkomst tussen partijen zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde Overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen.
7. Na goedkeuring van het design (gemarkeerd met designdatum) door de Wederpartij, heeft Merlin's Online Services het recht meerkosten in rekening te brengen voor elke wijziging van de opdracht wat niet in het goedgekeurde design zichtbaar is.

12. Verplichtingen Wederpartij (websites)

1. De Wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens, instructies, materialen en/of apparatuur waarvan Merlin's Online Services aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig beschikbaar zijn. Tevens dient de Wederpartij Merlin's Online Services toegang en alle bevoegdheden en autorisaties te verlenen die nodig zijn om de Opdracht naar behoren uit te voeren.
2. De Wederpartij is verantwoordelijk voor (het gebruik van) het apparatuur en programmatuur in zijn organisatie, alsmede voor de controle- en beveiligingsprocedures en een adequaat systeembeheer.

3. Indien is overeengekomen dat de Wederpartij programmatuur, materialen of gegevens op informatiedragers ter beschikking zal stellen, zullen deze voldoen aan de voor het uitvoeren van de werkzaamheden noodzakelijke specificaties.
 4. Merlin's Online Services is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Merlin's Online Services is uit gegaan van door de Wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Merlin's Online Services kenbaar behoorde te zijn.
 5. Indien de door de Wederpartij verstrekte materialen zijn beschermd door het intellectuele eigendom, garandeert de Wederpartij hij beschikt over de vereiste licenties.
 6. De Wederpartij dient zich te onthouden van gedragingen welke het voor Merlin's Online Services onmogelijk maakt de Opdracht naar behoren uit te voeren.
 7. Indien door Merlin's Online Services of door Merlin's Online Services ingeschakelde derden in het kader van de Opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Wederpartij of een door de Wederpartij aangewezen locatie, draagt de Wederpartij kosteloos zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten.
 8. Indien de Wederpartij niet aan zijn verplichtingen, zoals opgenomen in dit artikel, heeft voldaan, heeft Merlin's Online Services het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke prijs of tarieven aan de Wederpartij in rekening te brengen.
13. Hostingprovider (websites)
1. Merlin's Online Services heeft geen eigen hosting tot beschikking. Merlin's Online Services schakelt voor de hosting een derde-partij in. Merlin's Online Services fungeert hier in de hoedanigheid als reseller.
 2. Garantie ten aanzien van de hosting wordt verstrekt door de hostingsprovider. Merlin's Online Services verstrekt ten aanzien van de hosting geen garantie.
 3. Merlin's Online Services is in geen geval aansprakelijk en verantwoordelijk voor schade veroorzaakt door tekortkomingen van de door Merlin's Online Services ingeschakelde derden.
 4. Merlin's Online Services is nooit aansprakelijk voor schade ontstaan door uitval, storingen, buitenwerkingstelling, verlies van gegevens bij de hostingsprovider en derden die door Merlin's Online Services ingeschakeld zijn ongeacht de oorzaak.

14. Dataverkeer (websites)

Indien de Wederpartij over het dataverkeer limiet gaat, heeft Merlin's Online Services het recht om hiervoor een bedrag in rekening te brengen.

15. Inhoud (websites)

1. Merlin's Online Services is niet verantwoordelijk voor de inhoud en informatie van de website, applicatie of ander materiaal en/of accounts van de Wederpartij.
2. Merlin's Online Services heeft het recht de website, applicatie of ander materiaal en/of accounts op non-actief te zetten en/of te verwijderen indien de inhoud:
 - a. een gewelddadig karakter heeft of verwijst naar een locatie met een gewelddadige inhoud;
 - b. discrimineert;
 - c. illegale activiteiten aanspoort, uitvoert, bevordert of aanprijst;
 - d. in strijd is met wetgeving;
 - e. gehackt is of wordt gehackt.
3. Merlin's Online Services is nooit aansprakelijk voor de schade doordat de website, applicatie of ander materiaal en/of accounts van de Wederpartij onrechtmatige inhoud bevatte, tenzij Merlin's Online Services op de hoogte was van deze inhoud.

16. Malware en/of virussen (websites)

1. De Wederpartij plaatst geen malware en/of virussen op zijn website, applicatie of ander materiaal en/of accounts welke schade kunnen toebrengen.
2. Indien de Wederpartij malware en/of virussen op zijn of haar website, applicatie of ander materiaal en/of accounts heeft geplaatst, wordt de malware en/of virus per direct verwijderd.
3. Indien het herhaaldelijk voorkomt dat de Wederpartij met opzet malware en/of virussen op zijn of haar website, applicatie of ander materiaal en/of accounts plaatst, heeft Merlin's Online Services het recht de Overeenkomst te beëindigen en de hetgeen met de malware en/of virus buiten werking te stellen.

17. Domeinnaamregistratie (websites)

1. Op de aanvraag en gebruik van de domeinnaam van de Wederpartij zijn de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties van toepassing. De registrerende instanties zijn verantwoordelijk ten aanzien van de aanvraag van de domeinnaam. Merlin's Online Services is niet verantwoordelijk voor het honoreren van de aanvraag van de domeinnaam.
2. De domeinregistratie geschiedt op de naam en ter verantwoordelijkheid van de Wederpartij.
3. De domeinregistratie geschiedt per kalenderjaar en kan niet gewijzigd worden. Het wijzigen van de domeinregistratie geldt als een nieuwe domeinregistratie.

4. Merlin's Online Services is nooit aansprakelijk en verantwoordelijk voor de schade die voortvloeit uit de inhoud en het gebruik van het domein en de domeinnaam.

18. Overdracht (websites)

1. Het is de Wederpartij niet toegestaan zonder daartoe schriftelijke toestemming van Merlin's Online Services te hebben verkregen rechten en verplichtingen, welke voortvloeien uit de Overeenkomst, aan derden over te dragen.
2. Merlin's Online Services is gerechtigd aan deze toestemming voorwaarden te verbinden

19. Onderhoud (websites)

1. Na de oplevering en acceptatie door de Wederpartij, kan de Wederpartij een onderhouds- en/of hostingsovereenkomst afsluiten. Merlin's Online Services zal hiervoor aparte prijzen en/of tarieven hanteren.
2. Zowel de Wederpartij als Merlin's Online Services hebben het recht de onderhouds- en/of hostingsovereenkomst op te zeggen. De onderhouds- en/of hostingsovereenkomst is jaarlijks opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand en dient schriftelijk te geschieden.
3. De kosten in verband met een dergelijke overeenkomst dienen steeds voor één jaar vooruit betaald te worden.

20. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de Overeenkomst is alleen Nederlands recht van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag.
2. Uitsluitend de rechtbank die bevoegd is ter zake van de gemeente waar Opdrachtnemer gevestigd is, is bevoegd om geschillen te beslechten die voortvloeien uit de Overeenkomst, tenzij Opdrachtnemer kiest voor de wettelijk relatief bevoegde rechter.