Algemene voorwaarden

WebTwist Websolutions

VERSIE 1.0 — INGANGSDATUM 13 NOVEMBER 2026

Voor websites, webshops, maatwerksoftware, CMS, hosting en onderhoud.

Deze versie geldt vanaf 13 november 2026 voor nieuwe Overeenkomsten waarop zij van toepassing is verklaard. Voor bestaande Overeenkomsten blijft de overeengekomen versie gelden, tenzij de nieuwe versie rechtsgeldig van toepassing wordt. Individuele afspraken en toepasselijk dwingend recht blijven leidend.

WebTwist Websolutions
Rijssensestraat 64, 7642 NL Wierden
KvK 59181036 • btw-identificatienummer NL002213541B64
info@webtwist.eu • 06 454 219 90

Inhoud

1. Definities
2. Toepasselijkheid en rangorde
3. Offertes en totstandkoming
4. Omvang en uitvoering
5. Medewerking van Opdrachtgever
6. Planning, wijzigingen en meerwerk
7. Oplevering, acceptatie en Gebreken
8. Honorarium en prijswijzigingen
9. Betaling, rente en incasso
10. Hosting en beschikbaarheid
11. Domeinregistratie en verhuizing
12. Onderhoud, ondersteuning en updates
13. Back-ups en herstel
14. Gebruik, inhoud en veiligheidsmaatregelen
15. Externe software, koppelingen en hulpmiddelen
16. Intellectuele eigendom en broncode
17. Geheimhouding en portfolio
18. Persoonsgegevens en beveiliging
19. Looptijd en gewone beëindiging
20. Gegevensoverdracht en overstappen
21. Opschorting en ontbinding
22. Aansprakelijkheid en vrijwaring
23. Overmacht
24. Wijziging van voorwaarden
25. Klachten, recht en geschillen
26. Aanvullende bepalingen voor Consumenten

Bijlage A. Modelformulier voor herroeping

1. Definities

1.1 WebTwist: de onderneming die handelt onder de naam WebTwist Websolutions, ingeschreven onder het hierboven vermelde KvK-nummer. De offerte of opdrachtbevestiging vermeldt tevens de volledige naam en rechtsvorm van de contracterende ondernemer, naast de handelsnaam en contactgegevens.

1.2 **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met WebTwist een Overeenkomst sluit. Een **Consument** is een natuurlijke persoon die daarbij niet handelt voor zijn beroep of bedrijf. Een **Zakelijke Opdrachtgever** is iedere andere Opdrachtgever, waaronder een onderneming, vereniging of stichting.

1.3 **Overeenkomst of Opdracht:** de afspraken tussen WebTwist en Opdrachtgever over te leveren werkzaamheden, digitale producten of diensten. **Dienst:** iedere overeengekomen prestatie, waaronder ontwerp, ontwikkeling, beheer, advies, hosting, domeinregistratie en ondersteuning.

1.4 Resultaat: de overeengekomen website, webshop, applicatie, vormgeving, documentatie of andere oplevering. Gebrek: een afwijking van de afgesproken eisen of van de eisen waaraan het Resultaat volgens de wet moet voldoen. Het bestaan van een Gebrek staat los van de vraag of voor schadevergoeding toerekenbaarheid vereist is. Een nieuwe voorkeur of aanvullende functionaliteit is op zichzelf geen Gebrek.

1.5 **Honorarium:** de afgesproken vergoeding. **Schriftelijk:** op papier of elektronisch op een manier die kan worden opgeslagen en achteraf geraadpleegd, waaronder e-mail. **Werkdag:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende Nederlandse feestdagen.

2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1 Deze voorwaarden gelden voor offertes en Overeenkomsten waarvoor WebTwist ze van toepassing heeft verklaard en vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst beschikbaar heeft gesteld. Ze gelden ook voor overeengekomen werkzaamheden die WebTwist door derden laat uitvoeren.

2.2 Individueel overeengekomen afspraken gaan vóór deze voorwaarden. Bij tegenstrijdigheid gaan een specifieke opdrachtbevestiging en daarna de bijbehorende dienstafspraken vóór algemene bepalingen. Een verwerkersovereenkomst gaat voor het onderwerp persoonsgegevens vóór tegenstrijdige bepalingen in deze voorwaarden.

2.3 Inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk afgewezen, tenzij WebTwist ze Schriftelijk aanvaardt. Partijen leggen afwijkingen Schriftelijk vast.

2.4 Artikel 26 bevat aanvullende bepalingen voor Consumenten. Die bepalingen en dwingendrechtelijke consumentenbescherming gaan vóór tegenstrijdige afspraken. Bepalingen die uitdrukkelijk voor Zakelijke Opdrachtgevers gelden, gelden niet voor Consumenten.

2.5 Een ongeldige bepaling wordt buiten toepassing gelaten; de overige afspraken blijven bestaan voor zover dat rechtens mogelijk is. Een oneerlijk consumentenbeding wordt niet automatisch gematigd of door een vergelijkbare verplichting vervangen om het alsnog te laten werken. Aanvulling of vervanging vindt alleen plaats voor zover de wet en toepasselijke rechtspraak dat toelaten.

3. Offertes en totstandkoming

3.1 Een offerte beschrijft de werkzaamheden, prijs of berekeningswijze, uitgangspunten en eventuele periodieke kosten. Zij is geldig gedurende de genoemde termijn, of bij ontbreken daarvan gedurende dertig kalenderdagen na dagtekening.

3.2 Een Overeenkomst ontstaat door tijdige aanvaarding van de offerte. Bij een wezenlijk afwijkende aanvaarding is instemming van WebTwist nodig. Wijkt de aanvaarding slechts op ondergeschikte punten af, dan gelden de wettelijke regels over totstandkoming en onverwijld bezwaar. Een vrijblijvende contact- of projectaanvraag is geen opdrachtbevestiging.

3.3 Kennelijke fouten of verschrijvingen binden WebTwist niet wanneer Opdrachtgever redelijkerwijs had moeten begrijpen dat sprake was van een vergissing. WebTwist meldt een ontdekte vergissing zo spoedig mogelijk.

3.4 Een prijs voor een samenhangend project verplicht WebTwist niet om slechts een onderdeel tegen een evenredig deel van die prijs te leveren. Afspraken over een eerdere opdracht gelden niet automatisch voor een nieuwe opdracht.

4. Omvang en uitvoering

4.1 WebTwist voert de Opdracht zorgvuldig en met de vakbekwaamheid van een professioneel dienstverlener uit. Het Resultaat moet voldoen aan de afgesproken eisen. Een omschrijving als inspanningsverplichting doet niet af aan concrete leveringsafspraken of wettelijke verplichtingen.

4.2 De offerte of opdrachtbevestiging bepaalt onder meer de functionaliteit, aantallen pagina's of schermen, correctierondes, ondersteuning van apparaten en browsers, koppelingen en te leveren bestanden. Niet beschreven uitbreidingen zijn alleen inbegrepen wanneer dat redelijkerwijs uit de Overeenkomst volgt.

4.3 Hosting, domeinen, betaalde licenties, tekstproductie, juridische teksten, doorlopend onderhoud en marketing zijn alleen inbegrepen voor zover overeengekomen. Verplichte informatie en noodzakelijke kosten worden vóór het sluiten van de Overeenkomst duidelijk gemaakt.

4.4 WebTwist mag geschikte derden inschakelen en blijft verantwoordelijk voor de eigen contractuele verplichtingen. Voor een dienst die Opdrachtgever rechtstreeks bij een derde afneemt, is die derde contractspartij. WebTwist maakt dit onderscheid vooraf duidelijk en blijft verantwoordelijk voor de eigen afgesproken werkzaamheden rond die dienst.

4.5 Werken in fasen is mogelijk. Een volgende fase kan afhankelijk zijn van afgesproken goedkeuring of betaling van de vorige fase. WebTwist meldt een daardoor veroorzaakte verschuiving in de planning.

4.6 Bij zoekmachineoptimalisatie of marketing levert WebTwist de afgesproken werkzaamheden. Zonder uitdrukkelijke Schriftelijke afspraak wordt geen bepaalde zoekpositie, bezoekersomvang of omzet gegarandeerd. De technische inrichting en rapportage moeten wel aan de overeengekomen eisen voldoen.

4.7 De Overeenkomst vermeldt welke toegankelijkheidseisen en tests tot de Opdracht behoren. WebTwist voert afgesproken technische maatregelen zorgvuldig uit; Opdrachtgever zorgt voor de inhoud en latere wijzigingen waarvoor hij verantwoordelijk is. Partijen behouden ieder hun eigen wettelijke verplichtingen.

5. Medewerking van Opdrachtgever

5.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig de redelijkerwijs benodigde informatie, inhoud, toegang en beslissingen, en wijst een contactpersoon aan die de uitvoering kan afstemmen. WebTwist meldt ontbrekende informatie en de gevolgen daarvan.

5.2 Opdrachtgever zorgt voor voldoende rechten op aangeleverde teksten, afbeeldingen, logo's, gegevens en overige materialen. WebTwist waarschuwt wanneer een relevante onjuistheid of onrechtmatigheid redelijkerwijs herkenbaar is.

5.3 Opdrachtgever beschermt eigen inloggegevens, gebruikt beschikbare beveiligingsmaatregelen en geeft een vermoeden van misbruik onmiddellijk door. WebTwist beschermt de door haar beheerde toegangen en vraagt niet om meer bevoegdheden dan nodig.

5.4 Vertraagde medewerking kan een redelijke herplanning noodzakelijk maken. Extra kosten worden alleen berekend voor aantoonbaar extra werk dat vooraf is toegelicht en goedgekeurd, behalve bij noodzakelijke spoedmaatregelen als bedoeld in artikel 6.3.

6. Planning, wijzigingen en meerwerk

6.1 Partijen leggen planning en eventuele bindende einddatum vast. Een datum kan ook door de aard van de Opdracht of vooraf duidelijk gemaakte omstandigheden essentieel zijn. Een verwachte overschrijding wordt tijdig gemeld, met de oorzaak en een voorstel voor herplanning. Dat voorstel wijzigt een bindende afspraak niet vanzelf en beperkt geen wettelijke rechten bij niet-tijdige levering.

6.2 Partijen bespreken wijzigingen vóór uitvoering. WebTwist vermeldt de gevolgen voor prijs, planning en functionaliteit. Meerwerk wordt uitgevoerd na Schriftelijke instemming met de omvang en prijs of berekeningswijze. Het enkele overschrijden van een eigen urenraming maakt werkzaamheden binnen een vaste prijs niet tot meerwerk.

6.3 Bij direct gevaar voor beveiliging, gegevens of beschikbaarheid mag WebTwist de minimaal noodzakelijke tijdelijke maatregelen treffen en informeert zij Opdrachtgever zo spoedig mogelijk. Voor kosten buiten de bestaande verplichtingen vraagt WebTwist vooraf akkoord zodra dat mogelijk is. Kosten zonder nieuw akkoord worden uitsluitend berekend op grond van een bestaande, voldoende duidelijke kostenafspraak of een toepasselijk wettelijk recht op vergoeding. Alleen de noodzaak van ingrijpen geeft geen onbeperkte betalingsverplichting; eigen herstelverplichtingen blijven voor rekening van WebTwist.

6.4 Bij nieuwe wensen hoeft WebTwist niet af te wijken van eerder goedgekeurde onderdelen zonder een aanvullende afspraak. Noodzakelijk herstel om aan de oorspronkelijke afspraken te voldoen blijft voor rekening van WebTwist.

7. Oplevering, acceptatie en Gebreken

7.1 WebTwist meldt Schriftelijk wanneer het Resultaat of een afgesproken fase klaarstaat voor beoordeling en geeft voldoende toegang en instructies om het te testen. Opdrachtgever krijgt tien Werkdagen voor die beoordeling, tenzij een andere redelijke termijn is overeengekomen.

7.2 Opdrachtgever beschrijft ontdekte Gebreken zo duidelijk als redelijkerwijs mogelijk, zo nodig met stappen om het probleem te reproduceren. WebTwist onderzoekt de melding en verricht het herstel waartoe zij volgens de Overeenkomst of de wet gehouden is. Herstel vindt binnen een redelijke termijn plaats, rekening houdend met ernst en gebruik. Wettelijk kosteloos herstel wordt niet afhankelijk gemaakt van bewijs van schuld of van betaling voor onderzoek.

7.3 Kleine Gebreken die normaal gebruik niet wezenlijk verhinderen, hoeven zakelijke acceptatie niet tegen te houden. Ze worden vastgelegd en alsnog hersteld. Wezenlijke Gebreken verhinderen acceptatie van het betrokken onderdeel totdat een werkende oplossing beschikbaar is.

7.4 Uitsluitend bij een Zakelijke Opdrachtgever mag WebTwist na afloop van de testtermijn een Schriftelijke herinnering sturen met nog vijf Werkdagen en een duidelijke waarschuwing over acceptatie. Bij uitblijven van een gemotiveerde afwijzing geldt het aangeboden onderdeel daarna als geaccepteerd, mits het daadwerkelijk kon worden getest. Een bewust verzocht definitief livegangmoment kan eveneens acceptatie aantonen. Testgebruik is geen acceptatie.

7.5 Acceptatie houdt geen afstand van rechten wegens onbekende Gebreken in. Een Zakelijke Opdrachtgever meldt een later ontdekt Gebrek binnen bekwame tijd nadat hij het heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken; de wettelijke beoordeling van de omstandigheden blijft gelden. Voor een Consument geldt geen contractuele vervaltermijn voor het melden van Gebreken. Bij consumentenovereenkomsten over digitale inhoud of digitale Diensten waarop titel 1AA van Boek 7 BW van toepassing is, geldt artikel 6:89 BW niet. Stilzwijgen is voor Consumenten geen acceptatie of afstand van rechten.

7.6 Een probleem door een wijziging van Opdrachtgever of een derde is niet automatisch een Gebrek van WebTwist. WebTwist licht de oorzaak toe. Onderzoekskosten worden vooraf afgesproken wanneer onderzoek buiten de herstelverplichting valt.

8. Honorarium en prijswijzigingen

8.1 De Overeenkomst bepaalt of wordt gewerkt tegen een vaste prijs, urenvergoeding, abonnement of combinatie daarvan. Uurtarieven en andere tarieven staan in de offerte of tarievenbijlage; deze voorwaarden leggen geen vast uurtarief vast.

8.2 Zakelijke prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld. Aan Consumenten worden de totale prijzen inclusief btw en onvermijdbare kosten getoond. Betaalde opties of extra werkzaamheden vereisen instemming.

8.3 Een overeengekomen vaste projectprijs verandert niet eenzijdig. Aanpassing is mogelijk door overeengekomen meerwerk of een wettelijke wijziging van belastingen die mag worden doorberekend.

8.4 Voor een lopende periodieke Dienst aan een Zakelijke Opdrachtgever mag WebTwist het tarief maximaal eenmaal per twaalf maanden aanpassen aan aantoonbare wijzigingen van direct samenhangende leverancierskosten of arbeidskosten. De verhoging gaat niet verder dan de doorwerking daarvan in het betreffende tarief; relevante kostendalingen worden in dezelfde berekening meegenomen. WebTwist vermeldt minimaal één maand vooraf de grond, berekening, het nieuwe tarief en de ingangsdatum. Een verhoging voor een Consument vereist uitdrukkelijke instemming, tenzij het uitsluitend een wettelijk toegestane doorberekening van gewijzigde belastingen betreft. Voor een nieuwe, nog niet opgedragen opdracht kunnen nieuwe tarieven worden aangeboden.

8.5 Bij een aangekondigde verhoging van een lopend periodiek tarief mag Opdrachtgever de getroffen Dienst vóór de ingangsdatum kosteloos beëindigen, ook tijdens de eerste looptijd. De verhoging werkt niet terug. Het ontbreken van een opzegging geldt niet als de in artikel 8.4 vereiste instemming van een Consument.

9. Betaling, rente en incasso

9.1 Facturen worden binnen veertien kalenderdagen na ontvangst betaald, tenzij een andere termijn is afgesproken. Vooruitbetalingen of betaling in fasen gelden uitsluitend wanneer dat vooraf is overeengekomen.

9.2 Opdrachtgever meldt een factuurbezwaar zo spoedig mogelijk en betaalt het onbetwiste gedeelte. Wettelijke rechten op opschorting en verrekening worden niet uitgesloten. Partijen onderzoeken een gemotiveerd bezwaar zonder onnodige vertraging.

9.3 Bij niet-tijdige betaling kan wettelijke handelsrente verschuldigd zijn voor zover sprake is van een handelsovereenkomst; anders geldt de gewone wettelijke rente. Rente wordt uitsluitend berekend wanneer aan de wettelijke vereisten is voldaan.

9.4 Voor buitengerechtelijke incassokosten wordt de wettelijke staffel toegepast, ook in zakelijke relaties. Kosten zijn pas verschuldigd wanneer aan de toepasselijke wettelijke vereisten is voldaan. Waar van toepassing geldt de wettelijke samenloopregeling voor termijnbetalingen; daarnaast worden geen afzonderlijke aanmanings- of administratiekosten voor dezelfde incasso gerekend.

9.5 Een Consument krijgt vóór incassokosten eerst een kosteloze aanmaning met veertien dagen om te betalen, gerekend vanaf de dag na ontvangst. De aanmaning vermeldt correct welke incassokosten bij uitblijven van betaling verschuldigd worden.

9.6 Opschorting wegens betalingsachterstand vindt alleen plaats volgens artikel 21. Een openstaande factuur geeft geen bevoegdheid om klantgegevens onmiddellijk te verwijderen of een verplicht te verstrekken domeinverhuistoken achter te houden.

10. Hosting en beschikbaarheid

10.1 De dienstafspraken beschrijven het hostingpakket, capaciteit, eventuele gebruikslimieten, ondersteuning en eventuele beschikbaarheidsafspraken. WebTwist kan daarvoor infrastructuur van derden gebruiken. Dat neemt de eigen verantwoordelijkheid uit artikel 4.4 niet weg.

10.2 WebTwist spant zich in voor een betrouwbare en veilige Dienst. Zonder specifieke afspraak wordt geen ononderbroken beschikbaarheid of ondersteuning buiten afgesproken tijden gegarandeerd. Dit is geen uitsluiting van de verplichting om de afgesproken Dienst deugdelijk te leveren.

10.3 Planbaar onderhoud met merkbare gevolgen wordt zoveel mogelijk vooraf aangekondigd en zorgvuldig ingepland. Noodzakelijke beveiligingsmaatregelen mogen direct worden uitgevoerd, met informatie achteraf zodra dat verantwoord kan.

10.4 Overschrijding van afgesproken limieten wordt, waar mogelijk, vooraf gemeld. Extra kosten volgen alleen uit vooraf kenbare tarieven of een goedgekeurde uitbreiding. Een beperking vanwege acuut gevaar blijft beperkt tot wat noodzakelijk is.

10.5 WebTwist informeert over belangrijke storingen waarvan zij kennis krijgt en werkt binnen haar verantwoordelijkheden aan herstel. De Overeenkomst bepaalt of monitoring, noodhulp en herstel termijnen onderdeel van het pakket zijn.

11. Domeinregistratie en verhuizing

11.1 Op registratie en gebruik zijn de relevante regels van de registry en registrar van toepassing. WebTwist maakt de toepasselijke regels vóór de registratie beschikbaar. Een aanvraag garandeert niet dat een domeinnaam beschikbaar blijft of wordt toegewezen.

11.2 Registratie vindt plaats op naam van Opdrachtgever of een uitdrukkelijk aangewezen rechthebbende, met juiste houdergegevens. WebTwist registreert een klantdomein niet zonder afspraak op eigen naam.

11.3 Registratieduur, verlenging, prijs en eventuele uiterste opzegdatum worden vooraf vastgelegd. De periode volgt de overeengekomen registratiecyclus en is niet automatisch een kalenderjaar. Voor Consumenten blijven wettelijke opzeggingsrechten gelden, ook wanneer een leverancier anders factureert.

11.4 WebTwist werkt mee aan wijziging van houdergegevens en verhuizing. Een .nl-verhuistoken wordt binnen de volgens SIDN geldende termijn verstrekt. Een betalingsgeschil wordt afzonderlijk behandeld en is geen reden om een verplicht te verstrekken token vast te houden.

11.5 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het gekozen domein en eventuele rechten van anderen. Bij beëindiging stemmen partijen tijdig af of het domein verhuist, afloopt of wordt verlengd; WebTwist waarschuwt voor een voorzienbaar risico van verlies.

12. Onderhoud, ondersteuning en updates

12.1 Onderhoud wordt afzonderlijk omschreven. Daarbij staat welke onderdelen, updates, controles, werkzaamheden en ondersteuning zijn inbegrepen en welke reactie- of hersteltijden, indien van toepassing, gelden. Een reactietijd is niet automatisch een garantie dat het probleem binnen diezelfde tijd is opgelost.

12.2 Herstel van een Gebrek waarvoor WebTwist volgens de Overeenkomst of de wet moet instaan, is iets anders dan een nieuwe functionaliteit, uitbreiding of grote technische vernieuwing. WebTwist maakt een bestaande herstelverplichting niet afhankelijk van de aanschaf van een onderhoudsabonnement.

12.3 Zonder onderhoudsafspraak bestaat niet automatisch een onbeperkte verplichting om alle toekomstige versies te installeren. Dit laat herstelverplichtingen, noodzakelijke beveiliging binnen een doorlopende Dienst en wettelijke updateverplichtingen, waaronder voor Consumenten, onverlet.

12.4 Wanneer software of een afhankelijkheid niet langer verantwoord kan worden ondersteund, informeert WebTwist Opdrachtgever tijdig over risico’s, alternatieven en eventuele kosten. Wijzigingen die de overeengekomen Dienst verminderen, worden niet als onbeperkte onderhoudsbevoegdheid doorgevoerd. De afspraken over wijzigingen en beëindiging gelden; voor Consumenten geldt daarnaast artikel 26.11.

12.5 Opdrachtgever volgt redelijke beveiligingsinstructies op en bespreekt wijzigingen door derden. Verantwoordelijkheid voor daardoor ontstane problemen wordt beoordeeld aan de hand van de werkelijke oorzaak; niet iedere wijziging doet alle rechten vervallen.

12.6 Wettelijke productveiligheids-, beveiligings- en meldplichten die op WebTwist als leverancier of fabrikant van toepassing zijn, blijven onafhankelijk van een onderhoudsabonnement gelden. Voor zover zulke regels een bepaalde ondersteuningsperiode, melding of informatie aan gebruikers verlangen, maakt WebTwist de toepasselijke procedure kenbaar en voert zij die uit.

13. Back-ups en herstel

13.1 De dienstafspraken leggen vast of WebTwist back-ups verzorgt en, zo ja, van welke bestanden en gegevens, met welke frequentie, bewaartermijn, opslag en herstelprocedure. Deze afspraken moeten vóór ingebruikname van een bedrijfskritische Dienst duidelijk zijn.

13.2 Een back-upvoorziening is geen onbeperkte archiveringsdienst. WebTwist licht bekende beperkingen toe en voert de overeengekomen back-up- en herstelcontroles zorgvuldig uit. De enkele aanwezigheid van een kopie is geen garantie dat elke wijziging tot het incident kan worden hersteld.

13.3 Opdrachtgever bewaart eigen exemplaren van aangeleverde materialen en maakt gebruik van beschikbare exportmogelijkheden. Dit neemt een door WebTwist overeengekomen back-upverplichting of toepasselijke beveiligingsplicht niet weg.

13.4 Kosten van terugzetten worden vooraf duidelijk gemaakt wanneer herstel buiten de inbegrepen Dienst valt. Herstel van gegevensverlies dat aan een tekortkoming van WebTwist is toe te rekenen, wordt niet zonder meer als betaald meerwerk behandeld.

14. Gebruik, inhoud en veiligheidsmaatregelen

14.1 Opdrachtgever gebruikt de Dienst rechtmatig. Niet toegestaan zijn onder meer malware, phishing, ongewenste massamail, inbreuk op rechten van derden en activiteiten die de veiligheid van systemen of gegevens aantasten. Aanvullende inhoudsbeperkingen worden vooraf specifiek afgesproken.

14.2 Wanneer WebTwist als hostingdienstverlener optreedt, kunnen vermoedelijk onrechtmatige inhoud en misbruik elektronisch worden gemeld via info@webtwist.eu. De melding vermeldt de precieze locatie, een voldoende concrete reden voor de gestelde onrechtmatigheid, de wettelijk vereiste contactgegevens en een verklaring dat de informatie naar beste weten juist en volledig is. Wettelijke uitzonderingen op het vermelden van de identiteit van de melder worden gerespecteerd.

14.3 WebTwist behandelt meldingen tijdig, zorgvuldig en zonder willekeur. Waar vereist bevestigt zij de ontvangst en deelt zij de beslissing en rechtsmiddelen mee. Beperking van inhoud of toegang wordt aan de betrokken afnemer concreet gemotiveerd, met vermelding van de feitelijke en wettelijke of contractuele grond en beschikbare mogelijkheden om de beslissing aan te vechten, behoudens een wettelijke uitzondering. De wettelijke informatieplicht over eventueel gebruikte geautomatiseerde besluitvorming blijft gelden.

14.4 Waar verantwoord krijgt Opdrachtgever gelegenheid om te reageren of zelf te herstellen. Bij een wettelijke verplichting of acuut gevaar kan WebTwist direct ingrijpen. Een tijdelijke blokkering heeft de voorkeur boven definitieve verwijdering wanneer dat het probleem voldoende oplost.

14.5 Voor meldingen, vragen over beperkingen en communicatie met bevoegde autoriteiten is info@webtwist.eu het contactpunt; communicatie kan in het Nederlands of Engels plaatsvinden. Toegang tot menselijke behandeling is mogelijk. Deze voorwaarden verlenen geen bevoegdheid om wettelijk vereiste meldprocedures, kennisgevingen of rechtsbescherming over te slaan. Aanvullende verplichtingen voor de specifieke tussenhandel-, hosting- of platformdienst worden uitgevoerd wanneer zij van toepassing zijn.

15. Externe software, koppelingen en hulpmiddelen

15.1 Vooraf wordt duidelijk gemaakt welke externe licenties, abonnementen of accounts nodig zijn, wie deze afsluit en welke kosten en voorwaarden gelden. Open-sourcelicenties en rechten van derden blijven van toepassing op de betreffende onderdelen.

15.2 Een externe wijziging, bijvoorbeeld in een API of betaalplatform, kan aanpassing noodzakelijk maken. WebTwist meldt het effect en bespreekt een oplossing. Kosten worden niet automatisch doorbelast wanneer de aanpassing al onder de overeengekomen leverings- of onderhoudsverplichting valt.

15.3 WebTwist mag ondersteunende ontwikkelhulpmiddelen gebruiken, maar blijft verantwoordelijk voor controle van het geleverde werk. Vertrouwelijke klantinformatie en persoonsgegevens worden niet zonder passende grondslag, afspraken en beveiliging aan externe AI-diensten verstrekt.

15.4 Het gebruik van een hulpmiddel of externe component geeft Opdrachtgever niet automatisch exclusieve rechten op algemeen beschikbare onderdelen. WebTwist houdt rekening met toepasselijke licenties en afgesproken eisen aan vertrouwelijkheid en herkomst.

16. Intellectuele eigendom en broncode

16.1 Rechten op vooraf bestaande materialen van Opdrachtgever blijven bij Opdrachtgever of de oorspronkelijke rechthebbende. Opdrachtgever geeft WebTwist de toestemming die nodig is om de Opdracht uit te voeren.

16.2 Rechten op door WebTwist ontwikkelde onderdelen blijven bij WebTwist, tenzij Schriftelijk een rechtsgeldige overdracht is overeengekomen. Betaling alleen houdt geen overdracht van auteursrecht in.

16.3 Na betaling van de vergoeding voor het betreffende opgeleverde zelfstandige Resultaat krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor onbepaalde tijd voor het overeengekomen doel. Dit omvat hosting, onderhoud en aanpassing door een andere dienstverlener. Beëindiging van hosting of onderhoud of een onbetaalde, daarvan losstaande opdracht laat dit gebruiksrecht intact. Vóór volledige betaling is gebruik toegestaan voor overeengekomen tests en een door WebTwist goedgekeurde livegang; verdere rechten en eventuele proportionele opschorting volgen de Overeenkomst en de wet.

16.4 Bij zo'n zelfstandig Resultaat levert WebTwist de voor normaal gebruik, installatie en onderhoud noodzakelijke projectbroncode, configuratie-informatie en beschikbare documentatie in een gangbaar formaat. Dit omvat geen gegevens van andere klanten, gedeelde geheime sleutels of interne hulpmiddelen die niet nodig zijn om het Resultaat te gebruiken. Benodigde afhankelijkheden en licentievoorwaarden worden vermeld.

16.5 Bij een vooraf duidelijk als abonnement aangeboden gehoste toepassing geldt het gebruiksrecht voor de abonnementsduur. Daarbij wordt geen broncodeoverdracht verondersteld. De export- en overstaprechten uit artikel 20 en toepasselijk recht blijven bestaan.

16.6 Generieke modules, kennis en niet-vertrouwelijke werkwijzen mogen door WebTwist worden hergebruikt. Klantspecifieke vertrouwelijke informatie en materialen van Opdrachtgever worden niet voor andere klanten gebruikt. Doorverkoop van generieke WebTwist-software als zelfstandig product vergt een afzonderlijke licentie.

16.7 Een exclusieve licentie of overeenkomst tot overdracht van auteursrecht wordt afzonderlijk schriftelijk vastgelegd, met omschrijving van de rechten, reikwijdte, prijs en rechten van derden. De levering die voor overdracht van auteursrecht nodig is, vereist daarnaast een daartoe bestemde akte. De definitie Schriftelijk in artikel 1.5 vervangt dit vormvereiste niet. Voor onderdelen van derden gelden de rechten die hun licentie toestaat.

16.8 WebTwist zorgt dat zij over de rechten en toestemmingen beschikt die nodig zijn om de overeengekomen licentie te verlenen en afgesproken bestanden te leveren, ook bij inschakeling van derden. Er worden geen exclusieve rechten toegezegd op onderdelen waarop derden of open-sourcelicenties dit niet toelaten.

17. Geheimhouding en portfolio

17.1 Partijen behandelen informatie die herkenbaar vertrouwelijk is als vertrouwelijk, gebruiken die alleen voor de Overeenkomst en beperken toegang tot personen die deze nodig hebben en aan passende geheimhouding gebonden zijn. Deze verplichting blijft na beëindiging bestaan.

17.2 De verplichting geldt niet voor rechtmatig openbare informatie, aantoonbaar zelfstandig ontwikkelde informatie of informatie die rechtmatig zonder geheimhoudingsplicht van een derde is verkregen. Bij verplichte openbaarmaking wordt de andere partij vooraf geïnformeerd, tenzij dat verboden of onmogelijk is.

17.3 Vermelding van Opdrachtgever in een portfolio, gebruik van het logo of publicatie van projectbeelden vindt plaats na voorafgaande Schriftelijke toestemming. Persoonsgegevens, beheerschermen en vertrouwelijke cijfers worden niet zonder passende toestemming en grondslag gepubliceerd.

18. Persoonsgegevens en beveiliging

18.1 Partijen bepalen hun privacyrollen op basis van de feitelijke verwerking. Voor eigen administratie en relatiebeheer verstrekt WebTwist informatie via haar privacyverklaring. Voor verwerking namens Opdrachtgever sluiten partijen vóór die verwerking een passende verwerkersovereenkomst.

18.2 De verwerkersovereenkomst concretiseert de instructies, duur, doeleinden, gegevenscategorieën en betrokkenen, beveiliging, subverwerkers, eventuele internationale doorgiften, ondersteuning, controle en het teruggeven of verwijderen van gegevens. De benodigde toestemming voor subverwerkers en informatie over wijzigingen daarin worden volgens de AVG geregeld. Een algemeen akkoord met deze voorwaarden vervangt die overeenkomst of toestemming niet.

18.3 Partijen treffen passende beveiligingsmaatregelen voor hun verantwoordelijkheden en werken mee bij incidenten. WebTwist informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging wanneer zij als verwerker kennis krijgt van een inbreuk op persoonsgegevens; praktische procedures en contactpunten staan in de verwerkersovereenkomst.

18.4 Opdrachtgever verzorgt de rechtmatigheid van eigen inhoud en verwerkingsdoeleinden. WebTwist blijft verantwoordelijk voor de eigen verplichtingen en voor afgesproken technische voorzieningen. Toestemming voor tracking of marketing wordt niet afgeleid uit het enkele akkoord met deze voorwaarden.

19. Looptijd en gewone beëindiging

19.1 Een ontwikkelopdracht eindigt na afronding van de afgesproken prestaties, met behoud van verplichtingen die naar hun aard doorlopen. Periodieke Diensten hebben de in de Overeenkomst genoemde looptijd; zonder afgesproken eerste looptijd gelden zij voor onbepaalde tijd.

19.2 Een periodieke Dienst die voor onbepaalde tijd is overeengekomen, kan door Opdrachtgever op ieder moment worden opgezegd met één maand opzegtermijn vanaf ontvangst van de opzegging. Dit geldt ook vanaf aanvang wanneer geen eerste vaste looptijd is afgesproken. Na een eerste vaste looptijd vindt alleen voortzetting voor onbepaalde tijd plaats als dat vooraf is overeengekomen. Verdergaande wettelijke opzeggings- en overstaprechten blijven gelden.

19.3 WebTwist kan een Dienst voor onbepaalde tijd gewoon opzeggen met twee maanden opzegtermijn, voor zover de aard van de Dienst en de wet dit toelaten. Zij werkt mee aan een redelijke overgang. Een ontwikkelopdracht wordt niet zonder geldige grond tussentijds door WebTwist afgebroken.

19.4 Een Zakelijke Opdrachtgever kan een ontwikkelopdracht tussentijds beëindigen. Hij betaalt het aantoonbaar verrichte deel en vooraf goedgekeurde, redelijkerwijs niet meer te voorkomen externe verplichtingen, verminderd met besparingen. Er geldt geen automatische aanspraak op de volledige resterende projectprijs of gederfde winst.

19.5 Opzegging kan per e-mail of brief. Voor Consumenten mag dit ook op dezelfde manier als het sluiten van de Overeenkomst. WebTwist bevestigt ontvangst en einddatum; het uitblijven van een bevestiging maakt een aantoonbaar ontvangen opzegging niet ongeldig.

19.6 Vooruitbetaalde bedragen voor eigen periodieke Diensten na de geldige einddatum worden naar rato terugbetaald. Voor al uitgevoerde domeinregistraties en externe licenties gelden de vooraf gemaakte afspraken, uitsluitend voor zover wettelijk toegestaan. Bij ontbinding wegens een tekortkoming en bij herroeping gelden de bijbehorende wettelijke regels.

19.7 Bij tussentijdse beëindiging wordt vastgelegd welke reeds betaalde of bij de eindafrekening betaalde onderdelen met zelfstandige gebruikswaarde worden overgedragen. Daarvoor geldt het passende gebruiksrecht uit artikel 16. Onvoltooide onderdelen worden als zodanig aangeduid; overdracht houdt niet in dat een onvoltooid geheel zonder verdere werkzaamheden gebruiksklaar is.

20. Gegevensoverdracht en overstappen

20.1 Bij beëindiging werkt WebTwist mee aan de overdracht van klantgegevens, klantaccounts en bestanden waarop Opdrachtgever recht heeft. De broncodelevering uit artikel 16 en domeinverhuizing uit artikel 11 blijven gelden. Een betalingsgeschil blokkeert geen wettelijk overdrachtsrecht. Wettelijke rechten van Consumenten en instructies uit de verwerkersovereenkomst worden niet door de algemene afspraken in dit artikel beperkt.

20.2 WebTwist stelt de voor Opdrachtgever beschikbare gegevens eenmalig in een gangbaar en bruikbaar exportformaat beschikbaar. Deze normale export is inbegrepen. Bijzondere conversie of aanvullende hulp bij inrichting van een ander systeem wordt alleen na prijsafspraak berekend, voor zover die hulp niet al inbegrepen of wettelijk kosteloos verplicht is. Werk dat onder een wettelijk verbod op overstapkosten valt, wordt niet onder een andere naam alsnog berekend.

20.3 Buiten de bijzondere regeling van leden 4 tot en met 9 blijven gegevens standaard nog dertig kalenderdagen na beëindiging beschikbaar voor opvraging, zonder voortzetting van de volledige Dienst. WebTwist stemt vooraf de overdracht, bewaartermijn en verwijdering af. Deze termijn beperkt geen verdergaand wettelijk recht. Voor persoonsgegevens volgen teruggeven en verwijderen, ook van kopieën, de verwerkersovereenkomst en de AVG; een wettelijke bewaarplicht kan uitsluitend voor de betrokken gegevens tot langere bewaring leiden.

20.4 Wanneer hoofdstuk VI van de Data Act op de Dienst van toepassing is, kan Opdrachtgever overstappen naar een andere aanbieder of eigen infrastructuur, of de Dienst beëindigen en de exporteerbare gegevens laten wissen. Een overstapverzoek hoeft niet tot het einde van een eerste vaste looptijd te wachten. Voor de start van de overgang geldt de kortere contractuele opzegtermijn, maar nooit een termijn langer dan twee maanden. Een eventueel afzonderlijk toegestane vergoeding wegens voortijdig einde van een vaste looptijd moet vooraf duidelijk overeengekomen zijn; deze voorwaarden voeren zo’n vergoeding niet in.

20.5 De overgangsperiode voor zo’n Dienst bedraagt maximaal dertig kalenderdagen na de toepasselijke opzegtermijn. Tijdens de overgang verleent WebTwist de wettelijk vereiste bijstand, blijft zij de Dienst zorgvuldig leveren en beschermt zij continuïteit en beveiliging. Is dertig dagen technisch onhaalbaar, dan licht WebTwist dat binnen veertien Werkdagen na het verzoek gemotiveerd toe en noemt zij een alternatieve overgangsperiode van ten hoogste zeven maanden. Opdrachtgever kan de overgang eenmaal verlengen zoals de wet toestaat.

20.6 Bij zo'n overstap eindigt de Overeenkomst zodra de overstap succesvol is voltooid; bij een verzoek uitsluitend tot wissen eindigt zij na de toepasselijke opzegtermijn. WebTwist bevestigt het einde. Na de overgang geldt een opvraagperiode van minimaal dertig kalenderdagen. Na succesvolle afronding van de overstap en afloop van die periode worden de betrokken exporteerbare gegevens en digitale activa gewist, behoudens gegevens waarvoor een wettelijke bewaarplicht geldt en met inachtneming van toepasselijke persoonsgegevensregels.

20.7 Tot en met 11 januari 2027 worden voor zo'n Dienst alleen wettelijk toegestane, vóór contractsluiting kenbaar gemaakte overstapkosten berekend, tot maximaal de rechtstreeks met de overstap samenhangende kosten. Vanaf 12 januari 2027 worden geen overstapkosten berekend wanneer artikel 29 van de Data Act van toepassing is. De in lid 2 inbegrepen normale export blijft in beide gevallen kosteloos.

20.8 Voor zo'n Dienst bevatten de specifieke dienstafspraken vóór contractsluiting de verplichte gegevens: de exporteerbare gegevens en digitale activa, eventueel uitgezonderde interne categorieën met reden, exportmethoden, formaten, bekende beperkingen, beveiliging en bijstand. Zij vermelden ook de webadressen van het actuele informatieregister voor overstappen en van de informatie over de toepasselijke infrastructuurjurisdictie en maatregelen tegen onrechtmatige internationale overheidstoegang. Deze algemene voorwaarden vullen geen ontbrekende technische dienstbeschrijving in.

20.9 Een uitzondering voor maatwerkdiensten wordt alleen gebruikt wanneer aan de wettelijke voorwaarden is voldaan en Opdrachtgever daarover vooraf is geïnformeerd. De maatwerkuitzondering van artikel 31 lid 1 Data Act betreft uitsluitend de daarin genoemde bepalingen: artikel 23 onder d, artikel 29 en artikel 30 leden 1 en 3. Zij neemt niet alle contractuele informatie-, overstap- of opvraagrechten weg. De enkele benaming maatwerk, eigen CMS of abonnement is onvoldoende om een wettelijke uitzondering te laten gelden.

21. Opschorting en ontbinding

21.1 Bij een tekortkoming mag een partij de samenhangende prestatie alleen proportioneel opschorten. Waar herstel mogelijk is, krijgt de andere partij eerst een duidelijke Schriftelijke waarschuwing en een redelijke hersteltermijn. De wet kan in bijzondere gevallen onmiddellijke maatregelen toelaten.

21.2 Een betalingsachterstand leidt niet zonder waarschuwing tot het volledig uitschakelen van een website of e-maildienst. WebTwist weegt de ernst, het onbetwiste bedrag, de gevolgen en minder ingrijpende mogelijkheden mee. Acute veiligheidsmaatregelen vallen onder artikel 14.

21.3 Ontbinding wegens een tekortkoming is mogelijk wanneer de tekortkoming dat rechtvaardigt en aan de wettelijke vereisten, waaronder zo nodig verzuim, is voldaan. Zij wordt Schriftelijk toegelicht. Niet ieder klein gebrek rechtvaardigt beëindiging van de hele Overeenkomst.

21.4 Insolventie of een wettelijke procedure rechtvaardigt alleen maatregelen voor zover de toepasselijke regels dat toelaten. Er is geen automatische aanspraak op alle toekomstige vergoedingen. Afrekening, terugbetaling en gegevensoverdracht volgen de wet en de toepasselijke artikelen van deze voorwaarden.

22. Aansprakelijkheid en vrijwaring

22.1 WebTwist is aansprakelijk voor schade door een toerekenbare tekortkoming volgens de wet en deze voorwaarden. Wanneer herstel nog mogelijk is, krijgt WebTwist eerst een redelijke gelegenheid tot herstel, tenzij een ingebrekestelling wettelijk niet nodig is.

22.2 Alleen voor Zakelijke Opdrachtgevers is de aansprakelijkheid beperkt tot directe schade. Hieronder vallen ook redelijke kosten voor vaststelling van oorzaak en schade, beperking van schade en noodzakelijk herstel van bestanden of gegevens. Gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen en bedrijfsonderbreking vallen daar niet onder.

22.3 Het maximum voor een Zakelijke Opdrachtgever per schadeveroorzakende gebeurtenis of samenhangende reeks is het hoogste van: (a) de toepasselijke verzekeringsuitkering voor die schade plus het bijbehorende eigen risico, en (b) de overeengekomen vergoeding exclusief btw voor de getroffen Opdracht, met een minimum van € 5.000 voor dit berekeningsonderdeel. Bij een periodieke Dienst wordt voor onderdeel (b) de vergoeding voor twaalf maanden tegen het bij de gebeurtenis geldende tarief genomen; een kortere reeds verstreken looptijd verlaagt dat bedrag niet. Alleen aantoonbare, vergoedbare schade wordt betaald, maximaal tot de aldus berekende grens. Dit is geen toezegging dat een bepaalde verzekering bestaat of dekking geeft.

22.4 De beperkingen in leden 2 en 3 gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van WebTwist of haar bedrijfsleiding, bij overlijden of lichamelijk letsel, of wanneer beperking wettelijk niet is toegestaan of een beroep daarop in de omstandigheden onaanvaardbaar is. Zij beperken geen rechtstreeks wettelijk recht van betrokkenen onder de AVG en geen dwingend wettelijk verhaalsrecht. Voor Consumenten gelden de wettelijke aansprakelijkheidsregels zonder deze beperkingen.

22.5 Een Zakelijke Opdrachtgever vrijwaart WebTwist voor gegronde aanspraken van derden die voortvloeien uit een aan hem toe te rekenen onrechtmatigheid van aangeleverde materialen of instructies. Deze vrijwaring geldt niet voor het aandeel van WebTwist zelf. WebTwist meldt de aanspraak tijdig en treft geen schikking op kosten van Opdrachtgever zonder diens redelijke instemming.

22.6 Partijen beperken schade zoveel als redelijkerwijs mogelijk. Wettelijke klacht- en verjaringstermijnen worden niet contractueel verkort. De uitzondering voor consumentenovereenkomsten over digitale inhoud en digitale Diensten in artikel 7.5 blijft gelden.

22.7 Een schadevergoedingsmaximum beperkt niet de afzonderlijke verplichting om alsnog deugdelijk te leveren of kosteloos te herstellen wanneer die bestaat. Het beperkt evenmin het recht op wettelijke prijsvermindering, terugbetaling of ontbinding. Dat betekent niet dat dezelfde schade of kosten dubbel vergoed worden.

23. Overmacht

23.1 Van overmacht is alleen sprake wanneer een tekortkoming volgens de wet niet aan de betreffende partij kan worden toegerekend. Een storing bij een leverancier, cyberaanval, ziekte of personeelsgebrek is niet zonder meer overmacht.

23.2 De getroffen partij meldt de situatie en de verwachte gevolgen zo spoedig mogelijk, neemt redelijke maatregelen om schade te beperken en onderzoekt alternatieven. Alleen de daadwerkelijk getroffen verplichtingen mogen worden opgeschort.

23.3 Duurt de overmacht langer dan zestig kalenderdagen, dan mogen beide partijen het getroffen deel Schriftelijk beëindigen. Dat mag eerder wanneer nakoming blijvend onmogelijk is of de wet dit toestaat. Partijen rekenen alleen prestaties met zelfstandige waarde af en betalen voorschotten voor niet-geleverde prestaties terug.

24. Wijziging van voorwaarden

24.1 Voor een Opdracht geldt de overeengekomen versie. Publicatie van een nieuwe versie maakt die niet vanzelf van toepassing op bestaande Overeenkomsten. Bij een nieuwe Opdracht kan een nieuwe versie worden overeengekomen.

24.2 Voor een doorlopende Dienst kan WebTwist een wijziging van deze voorwaarden voorstellen wegens gewijzigde wetgeving, beveiliging of noodzakelijke aanpassing van de Dienst. Het voorstel vermeldt inhoud, reden, gevolgen en beoogde ingangsdatum, in beginsel minimaal één maand vooraf. Zonder toepasselijke wettelijke of afzonderlijk overeengekomen wijzigingsbevoegdheid is instemming nodig; alleen een aankondiging of stilzwijgen vervangt die niet.

24.3 Een geldige wijzigingsbevoegdheid wordt uitsluitend binnen haar omschreven grenzen gebruikt. Als de wet of de toepasselijke afspraak een beëindigingsmogelijkheid verlangt, kan Opdrachtgever de getroffen Dienst vóór de wijziging kosteloos beëindigen. Een wettelijke regel die rechtstreeks geldt, blijft gelden zonder een fictief akkoord met nieuwe voorwaarden. Voor prijswijzigingen geldt artikel 8; voor wijzigingen van digitale Diensten aan Consumenten geldt artikel 26.11.

25. Klachten, recht en geschillen

25.1 Klachten kunnen worden gemeld bij info@webtwist.eu, met een duidelijke beschrijving. WebTwist reageert in beginsel binnen veertien kalenderdagen inhoudelijk of vermeldt wanneer een inhoudelijke reactie volgt. Spoedeisende veiligheidsproblemen worden niet op deze termijn afgehandeld maar volgens de toepasselijke incidentprocedure.

25.2 Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen. Dit beperkt niet het recht om tijdig een rechter of bevoegde toezichthouder te benaderen, spoedeisende maatregelen te vragen of verjaring te stuiten.

25.3 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Een Consument behoudt de dwingende bescherming die volgens toepasselijke rechtsregels van zijn gewone verblijfplaats geldt. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten voor zover het anders van toepassing zou zijn.

25.4 Geschillen worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter. Deze voorwaarden bevatten geen verplichte arbitrage en geen exclusieve forumkeuze ten nadele van een Consument.

26. Aanvullende bepalingen voor Consumenten

26.1 Vóór de Overeenkomst ontvangt de Consument duidelijke informatie over de Dienst, totale prijs, duur, opzegging, noodzakelijke technische voorwaarden en het eventuele herroepingsrecht. Deze informatie en de bevestigde afspraken maken deel uit van de Overeenkomst.

26.2 Bij een daarvoor in aanmerking komende Overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte geldt voor Diensten en digitale inhoud zonder materiële drager een bedenktijd van veertien kalenderdagen. De termijn begint op de dag na het sluiten van de Overeenkomst; wettelijke regels over verlenging bij weekend- of feestdagen blijven gelden. Een wettelijke uitzondering wordt vooraf specifiek uitgelegd. Alleen de aanduiding maatwerk sluit de bedenktijd voor een ontwikkel- of digitale Dienst niet uit.

26.3 Herroepen kan met een ondubbelzinnige verklaring per e-mail of post. De Consument mag het bijgevoegde modelformulier gebruiken, maar is daartoe niet verplicht. Tijdige verzending binnen de bedenktijd is voldoende. WebTwist bevestigt een elektronisch ontvangen herroeping op een duurzame gegevensdrager.

26.4 Ontbreekt de wettelijk verplichte informatie over herroeping, dan wordt de bedenktijd verlengd tot uiterlijk twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke termijn. Ontvangt de Consument de ontbrekende informatie binnen die twaalf maanden, dan eindigt de bedenktijd veertien dagen nadat hij die informatie heeft ontvangen. Andere wettelijke gevolgen van ontbrekende informatie blijven gelden.

26.5 Tijdens de bedenktijd begint WebTwist een Dienst alleen op een afzonderlijk, uitdrukkelijk verzoek van de Consument; bij een Overeenkomst buiten de verkoopruimte wordt dat verzoek op een duurzame gegevensdrager vastgelegd. Bij herroeping is uitsluitend een evenredige vergoeding voor het al geleverde deel verschuldigd als ook aan de wettelijke informatievereisten is voldaan. Akkoord met deze voorwaarden is geen verzoek om vervroegd te beginnen. Ontbreekt het vereiste verzoek of de vereiste informatie, dan wordt niet alsnog een vergoeding voor die vervroegde uitvoering berekend.

26.6 Het herroepingsrecht voor een betaalde Dienst vervalt pas na volledige uitvoering wanneer de Consument vooraf uitdrukkelijk instemde met de start tijdens de bedenktijd en erkende het recht na volledige uitvoering te verliezen. Bij digitale inhoud zonder materiële drager kan het recht bij aanvang vervallen, maar alleen na de vereiste voorafgaande uitdrukkelijke toestemming, erkenning van het verlies en bevestiging op een duurzame gegevensdrager. WebTwist past die uitzondering niet automatisch toe op iedere softwaredienst.

26.7 Na herroeping betaalt WebTwist verschuldigde bedragen binnen veertien kalenderdagen na de melding terug, via hetzelfde betaalmiddel tenzij anders kosteloos overeengekomen. Alleen wettelijk toegestane vergoedingen voor reeds op verzoek geleverde prestaties worden verrekend.

26.8 Wanneer een online herroepingsfunctie wettelijk verplicht is, blijft die gedurende de bedenktijd duidelijk zichtbaar, gemakkelijk en rechtstreeks bereikbaar in de online interface. De Consument kan de Overeenkomst identificeren en elektronisch verklaren te herroepen, en bevestigt het indienen via de daarvoor aangeboden functie. WebTwist bevestigt daarna onverwijld de ontvangst op een duurzame gegevensdrager, met inhoud, datum en tijd. Deze mogelijkheid vervangt herroepen per e-mail, post of modelformulier niet.

26.9 Digitale inhoud en digitale Diensten moeten aan de Overeenkomst en wettelijke conformiteitseisen voldoen. WebTwist levert en meldt noodzakelijke updates, waaronder beveiligingsupdates, gedurende de overeengekomen of wettelijk vereiste periode. Wettelijke rechten op herstel, prijsvermindering, ontbinding en terugbetaling worden niet beperkt door acceptatie of het ontbreken van een onderhoudsabonnement.

26.10 Een vaste eerste abonnementsduur is niet langer dan twaalf maanden, tenzij een langere duur in de concrete situatie wettelijk is toegestaan en uitdrukkelijk wordt overeengekomen. Na stilzwijgende voortzetting kan de Consument op elk moment opzeggen met maximaal één maand opzegtermijn. Voor zover sprake is van een overeenkomst van opdracht gelden daarnaast de dwingende opzeggingsrechten van artikel 7:408 en 7:411 BW: de Consument kan de opdracht opzeggen en is geen schadevergoeding enkel wegens die opzegging verschuldigd; een eventueel redelijk loon en toegestane kosten worden volgens de wet vastgesteld.

26.11 Een wijziging van doorlopend geleverde digitale inhoud of een digitale Dienst die verder gaat dan nodig voor conformiteit, wordt alleen doorgevoerd op een daarvoor in de Overeenkomst omschreven gerechtvaardigde grond, zonder extra kosten en met duidelijke informatie. Als gronden gelden uitsluitend noodzakelijke aanpassing aan wetgeving, beveiligingsdreigingen of gewijzigde technische vereisten van gebruikte infrastructuur; dit is geen vrijbrief om de kernprestatie te schrappen. Heeft een wijziging meer dan geringe negatieve gevolgen voor toegang of gebruik, dan informeert WebTwist vooraf op een duurzame gegevensdrager over aard, tijdstip en rechten. De Consument mag dan kosteloos ontbinden binnen dertig dagen na ontvangst van de informatie of, wanneer later, de wijziging. Deze bijzondere ontbindingsmogelijkheid geldt niet wanneer de Consument zonder extra kosten de ongewijzigde en conforme Dienst kan behouden. Overige wettelijke rechten blijven bestaan.

26.12 Bij herroeping of ontbinding van digitale inhoud of een digitale Dienst verstrekt WebTwist de niet-persoonsgebonden inhoud die de Consument bij gebruik heeft aangeleverd of gecreëerd wanneer de wet dat verlangt, kosteloos, in een gangbaar machineleesbaar formaat en binnen een redelijke termijn. De wettelijke uitzonderingen op die teruggave blijven gelden. Persoonsgegevens worden volgens de AVG behandeld. De algemene opvraagtermijn van artikel 20 doet geen afbreuk aan deze wettelijke rechten.

26.13 Individueel voor de Consument ontwikkelde digitale inhoud valt niet alleen vanwege dat maatwerk buiten de wettelijke conformiteits- en updateregels. Afwijkingen van objectieve conformiteitseisen worden niet verondersteld door akkoord met deze voorwaarden; waar de wet een specifieke voorafgaande melding en afzonderlijke uitdrukkelijke aanvaarding verlangt, legt WebTwist die afzonderlijk vast.

Bijlage A. Modelformulier voor herroeping

Dit formulier alleen invullen en versturen wanneer u gebruik wilt maken van een toepasselijk herroepingsrecht. U kunt ook zelf een duidelijke e-mail of brief sturen.

Aan: WebTwist Websolutions, Rijssensestraat 64, 7642 NL Wierden; info@webtwist.eu.

Hierbij deel ik/delen wij (*) u mee dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de levering van de volgende dienst/digitale inhoud (*) herroep/herroepen (*):

Omschrijving van de dienst of digitale inhoud: .....

Besteld op / overeenkomst gesloten op: .....

Naam consument(en): .....

Adres consument(en): .....

Datum: .....

Handtekening consument(en), alleen bij indiening op papier: .....

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.