Algemene voorwaarden Monkey Vision

Versie 1.2, 20 oktober 2026. Deze voorwaarden horen bij elke offerte en overeenkomst van Monkey Vision B.V. Je vindt deze versie als PDF op een vaste link: https://monkeyvision.nl/algemene-voorwaarden/v1-2.pdf. Eerdere versies blijven elk op hun eigen vaste link te raadplegen.

Even vooraf, in gewone taal: we schrijven deze voorwaarden zo helder mogelijk, want jij moet weten waar je aan toe bent en wij ook. Waar het kan houden we het menselijk. Waar het moet zijn we precies, want dat beschermt ons allebei als er onverhoopt iets misgaat.

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden bedoelen we met:

1. **Monkey Vision (wij, we, ons, onze):** Monkey Vision B.V., het bureau dat in artikel 2 staat omschreven.
2. **Opdrachtgever (jij, jou, je, jouw):** de onderneming of organisatie die met ons een Overeenkomst sluit of daarover met ons in onderhandeling is, en die daarbij handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. We werken alleen voor zakelijke Opdrachtgevers. Bij je akkoord geef je daarom een geldig KvK-nummer op, of een buitenlands equivalent, zoals artikel 3 lid 8 beschrijft.
3. **Overeenkomst:** elke afspraak tussen jou en ons, inclusief de bijbehorende offerte, opdrachtbevestiging en deze voorwaarden.
4. **Diensten:** alles wat wij voor je doen, zoals maar niet beperkt tot brand development, (web)design, webdevelopment, SEO, contentcreatie, AI-automatisering, advies en consultancy, hosting, managed hosting, onderhoud en licenties.
5. **Deliverables:** de concrete resultaten die we voor je opleveren, zoals een website, webshop, webapplicatie, huisstijl, grafisch ontwerp, tekst of andere uiting.
6. **Schriftelijk:** per e-mail, per bericht via een elektronisch kanaal of per post.
7. **Derde(n):** iedere partij die geen partij is bij de Overeenkomst.
8. **Directe schade:** uitsluitend de schade zoals omschreven in artikel 12 lid 4 en lid 4a.
9. **Werkdag:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van erkende Nederlandse feestdagen.
10. **Doorlopende dienst:** een dienst die we periodiek leveren en factureren, zoals hosting, onderhoud, managed hosting, een contentpakket, een retainer of een licentie.
11. **AI-functie:** een onderdeel van onze Diensten of Deliverables dat werkt met kunstmatige intelligentie, zoals een chatbot of een tool die tekst, beeld of geluid maakt.
12. **Hosting- en onderhoudsvoorwaarden:** de Hosting- en onderhoudsvoorwaarden Monkey Vision, met de serviceniveaus als hoofdstuk, zoals die gelden voor het pakket dat je afneemt.

Artikel 2. Wie we zijn

Monkey Vision B.V., statutair gevestigd te Est Kantooradres: Bijleveldsingel 68c, 6524 AE Nijmegen KvK-nummer: 71714960 Bestuurder: The Pack B.V., KvK-nummer 71699996 E-mail: administratie@monkeyvision.nl Website: https://monkeyvision.nl

Artikel 3. Waarop deze voorwaarden van toepassing zijn

1. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachtbevestigingen en Overeenkomsten tussen jou en ons, en voor alles wat daaruit voortvloeit.
2. Jouw eigen inkoop- of andere voorwaarden wijzen we uitdrukkelijk van de hand. Ze gelden niet, ook niet als wij er niet apart bezwaar tegen maken.
3. Spreken documenten elkaar tegen, dan geldt deze volgorde, van hoog naar laag: de offerte of opdrachtbevestiging die je hebt geaccepteerd, daarna de verwerkersovereenkomst (voor alles wat met persoonsgegevens te maken heeft), daarna de Hosting- en onderhoudsvoorwaarden met de serviceniveaus (voor alles wat met hosting, beheer en onderhoud te maken heeft), en daarna deze algemene voorwaarden. Binnen de Hosting- en onderhoudsvoorwaarden gaat de tabel met serviceniveaus voor de lopende tekst.
4. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als we dat samen schriftelijk afspreken. Voor een wijziging van scope, prijs, planning of het aantal feedbackrondes geldt daarnaast artikel 7 lid 6.
5. Is een deel van deze voorwaarden ongeldig of wordt het vernietigd? Dan blijft de rest gewoon gelden. We vervangen het ongeldige deel samen door een geldige afspraak die er zo dicht mogelijk bij in de buurt komt. Dit geldt niet voor een bepaling die tegenover een consument onredelijk bezwarend is: die vervalt dan helemaal.
6. We doen ons werk naar beste inzicht en vermogen, als een goed vakman. In de basis gaan we een inspanningsverbintenis aan en geen resultaatsverbintenis: we beloven ons volledig in te spannen, geen specifiek resultaat, tenzij we een concreet resultaat uitdrukkelijk en schriftelijk hebben toegezegd. Wat we wél garanderen staat in artikel 10 lid 8, wat we niet garanderen in artikel 12 lid 6.
7. We mogen voor de uitvoering Derden of onderaannemers inschakelen. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW sluiten we uit, zodat een opdracht aan ons niet automatisch bij één specifieke persoon of hoofdelijk komt te liggen.
8. Onze diensten zijn bedoeld voor ondernemers en organisaties. Door een offerte te accepteren bevestig je dat je handelt in de uitoefening van je beroep of bedrijf. Bij je akkoord geef je een geldig KvK-nummer op. Is je onderneming buiten Nederland gevestigd, dan geef je het registratienummer uit het handelsregister van je land op, met dat land erbij. We mogen dat nummer controleren. Ontbreekt een geldig nummer, dan mogen we je akkoord weigeren en komt de Overeenkomst niet tot stand. Handel je toch als consument, laat het ons dan vóór akkoord weten; dan gaan we geen Overeenkomst met je aan op basis van deze voorwaarden. Bepalingen die tegenover een consument niet mogen, gelden dan niet, en worden ook niet vervangen door een afgezwakte versie.
9. Kopjes in deze voorwaarden zijn er voor het leesgemak en zijn niet bepalend voor de uitleg. Staat er “zoals” of “bijvoorbeeld”, dan zijn de voorbeelden die volgen niet uitputtend bedoeld.

Artikel 4. Offertes en het aanbod

1. Onze offertes zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij er iets anders bij staat.
2. Een aanbod bevat een omschrijving die duidelijk genoeg is om het goed te kunnen beoordelen. Kennelijke vergissingen of typefouten binden ons niet.
3. Wat er in brochures, op onze website of in ander materiaal staat, is indicatief en bindt ons niet, tenzij we het uitdrukkelijk in de Overeenkomst hebben vastgelegd.
4. Bestaat een offerte uit meerdere onderdelen? Dan zijn we niet verplicht om een deel uit te voeren tegen een evenredig deel van de prijs als jij maar een deel afneemt.

Artikel 5. Hoe de Overeenkomst tot stand komt

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat jij ons aanbod schriftelijk aanvaardt (waaronder per e-mail of via een digitale akkoordknop), of op het moment dat wij met jouw instemming beginnen met de uitvoering. Voor een akkoord gelden ook de eisen uit artikel 3 lid 8.
2. Bij elke offerte staat een vaste link naar deze voorwaarden als PDF, met het versienummer erop. Via die link kun je de PDF downloaden en opslaan, vóór en na je akkoord. Door akkoord te gaan bevestig je dat je die versie hebt kunnen downloaden en lezen. We leggen bij je akkoord vast welke versie je hebt geaccepteerd. Elke versie blijft op haar eigen vaste link beschikbaar, ook als er een nieuwere versie is.
3. Volgt uit de Overeenkomst een aanvullende of vervolgopdracht? Dan gelden deze voorwaarden daar ook voor.

Artikel 6. Wat we van jou nodig hebben, en de planning

1. Om ons werk goed te doen hebben we jouw medewerking nodig: op tijd de juiste informatie, content, materialen, toegang en beslissingen. Lever je dat te laat of niet in de juiste vorm aan, dan mag dat effect hebben op de planning en de prijs, en mogen we de uitvoering opschorten en eventuele extra kosten in rekening brengen.
2. We werken met een planning en informeren je daarover vooraf. Levertijden en planningen zijn indicatief en nooit een fatale termijn, tenzij we een uiterste datum uitdrukkelijk en schriftelijk als bindend hebben aangemerkt. Zien we aankomen dat we een geplande datum niet halen, dan laten we je dat zo snel mogelijk schriftelijk weten, met de reden en een nieuwe datum. Wisselt je vaste aanspreekpunt bij ons, dan hoor je dat ook van ons.
3. Lever je informatie, content of toegang later aan dan afgesproken, dan schuift de planning navenant op en heb je voor die vertraging geen recht op schadevergoeding. Worden wij vertraagd door een Derde die wij hebben ingeschakeld, dan laten we je dat zo snel mogelijk weten en zoeken we samen een oplossing.

Artikel 7. Wijzigingen en meerwerk

1. Loopt een opdracht anders dan we vooraf dachten, bijvoorbeeld omdat je na akkoord op een concept toch nog aanpassingen wilt of omdat de scope groeit? Dan is dat meerwerk.
2. We melden meerwerk zo snel mogelijk en voeren het uit tegen ons geldende uurtarief of tegen een aparte afspraak. We zijn niet verplicht om met meerwerk te beginnen voordat je er akkoord op hebt gegeven zoals lid 6 beschrijft.

3. Een akkoord op een concept is een akkoord. Ga je daarna terug op eerder gemaakte keuzes, dan is dat meerwerk, met inachtneming van lid 4.
4. Kleine bijstellingen die samen niet meer tijd kosten dan 10% van de uren die we voor de opdracht hebben begroot, voeren we in overleg uit zonder aparte meerprijs. Dat geldt ook als het een keuze betreft die je eerder hebt goedgekeurd. Daarboven geldt lid 2, en we laten je vooraf weten dat die grens bereikt is.
5. Door akkoord te gaan met meerwerk accepteer je dat dit invloed kan hebben op de planning en op de oorspronkelijke afspraken.
6. Een wijziging van de scope, de prijs, de planning of het aantal feedbackrondes geldt pas als we die vastleggen in een offerte of een schriftelijke opdrachtbevestiging van ons, met daarin wat er verandert, wat het kost en wat het betekent voor de planning, en jij die hebt geaccepteerd. Een toezegging in een los bericht of in een gesprek is daarvoor niet genoeg.

Artikel 8. Prijzen

1. Al onze bedragen zijn in euro's en exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij er iets anders bij staat.
2. We mogen onze tarieven één keer per jaar per 1 januari aanpassen aan de inflatie, volgens de consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) van het CBS over het voorafgaande jaar, met een maximum van 5%. We laten je dat minstens een maand van tevoren weten.
3. Stijgen kostprijsbepalende factoren waarop we geen redelijke invloed hebben binnen drie maanden na het sluiten van de Overeenkomst? Dan mogen we die verhoging aan je doorberekenen, tot maximaal 20% van het oorspronkelijke bedrag. Verhogen we de prijs met meer dan 10%, dan mag jij de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.
4. Licenties, domeinnamen en andere producten van Derden die we voor je inkopen, berekenen we door tegen de prijs die de Derde ons rekent. Verhoogt een Derde die prijs, dan geven we de verhoging door bij de eerstvolgende verlenging en laten we je dat vooraf weten. Je kunt het betreffende product dan opzeggen tegen het einde van de lopende periode.

Artikel 9. Betaling en facturering

1. Tenzij we iets anders afspreken factureren we zo: bij kleine projecten 50% bij de start en 50% bij oplevering; bij grote projecten zoals een nieuwe webshop 40% bij de start, 30% bij oplevering van het design en 30% bij oplevering van de development; bij werk op uurbasis maandelijks achteraf; bij doorlopende diensten zoals hosting, managed hosting, onderhoud, een contentpakket, een retainer of een licentie per maand, per kwartaal of per jaar vooruit, zoals in de offerte staat. Managed hosting factureren we per jaar vooruit tegen de jaarprijs. Kies je ervoor per maand te betalen, dan factureren we per maand vooruit en is het maandbedrag 15% hoger dan de jaarprijs gedeeld door twaalf. Terugkerende posten, zoals hosting, onderhoud en licenties, gaan in op de datum die in de offerte staat. Staat daar geen datum, dan gaan ze in op de dag dat de website of applicatie live gaat.
2. Met "oplevering" bedoelen we in dit artikel het moment waarop een (deel)oplevering is goedgekeurd volgens artikel 10, waaronder de goedkeuring die ontstaat doordat je niet binnen de feedbacktermijn reageert of het geleverde in gebruik neemt.
3. We beginnen met de uitvoering nadat we de eerste termijn (het voorschot) hebben ontvangen.

4. We starten een volgende fase nadat de factuur van de vorige fase is betaald. Blijft die betaling uit, dan schuift de planning op en gelden de gevolgen uit artikel 6.
5. Toegang tot en ingebruikname van een website, webshop of applicatie leveren we nadat je alles hebt betaald. Dit sluit aan op artikel 14 lid 4, waarin staat dat gebruiksrechten pas ingaan na volledige betaling.
6. Je betaalt binnen 14 dagen na de factuurdatum, zonder dat je mag opschorten of verrekenen.
7. Betaal je niet op tijd, dan ben je van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment ben je de wettelijke handelsrente op grond van artikel 6:119a BW verschuldigd. Moeten we naar de rechter, dan vragen we ook vergoeding van de proceskosten.
8. Bij een betalingsachterstand gaan we stap voor stap te werk:
    a. uiterlijk zeven dagen na de vervaldatum sturen we je een herinnering;
    b. blijft betaling uit, dan sturen we je een aanmaning met een laatste termijn van 14 dagen. Daarin staat welke buitengerechtelijke incassokosten je verschuldigd wordt als je niet binnen die termijn betaalt, en dat we daarna het werk kunnen opschorten;
    c. heb je na die 14 dagen nog niet betaald, dan ben je de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (met een minimum van € 40), mogen we onze werkzaamheden opschorten en mogen we de vordering uit handen geven. Voor het opschorten van hosting en onderhoud gelden daarnaast de stappen uit de Hosting- en onderhoudsvoorwaarden. Een eigen betaaltermijn of betaalronde van jouw organisatie verandert deze termijnen niet (zie artikel 3 lid 2).
9. Twijfelen we in redelijkheid of je kunt betalen, bijvoorbeeld bij een dreigend faillissement, surseance of schuldsanering? Dan mogen we zekerheid of vooruitbetaling vragen, en zijn al onze vorderingen op jou direct opeisbaar.
10. Betalingen die je doet gaan eerst af van de verschuldigde rente en kosten, en daarna van de langst openstaande factuur.
11. Klopt een factuur volgens jou niet? Laat het ons dan binnen tien werkdagen na de factuurdatum schriftelijk en met redenen weten. Het deel dat je niet betwist, betaal je binnen de gewone betaaltermijn. Meld je binnen die tien werkdagen niets, dan gaan we ervan uit dat de factuur klopt, tenzij je een fout pas later redelijkerwijs kon ontdekken. Werk op uurbasis, zoals het opzetten en beheren van campagnes, factureren we op de gewerkte uren, ook als een campagne nog niet live staat, tenzij de offerte de betaling aan een ander moment koppelt.

Artikel 10. Oplevering, goedkeuring en garantie

1. We leveren op volgens de afgesproken planning en, waar dat past, in fases. Bij elke (deel)oplevering krijg je de gelegenheid om feedback te geven. Een (deel)oplevering melden we schriftelijk, met de datum, wat we opleveren en waar je het kunt bekijken.
2. Voor je feedback geldt een termijn van vijf werkdagen na onze oplevermelding, tenzij we schriftelijk iets anders afspreken. Binnen die termijn verzamel je jouw feedback en stuur je die in één keer gebundeld aan ons, via het kanaal of de feedbacktool die we daarvoor afspreken. Die tool houden we open zolang de feedbackronde loopt.
3. We verwerken je feedback in het afgesproken aantal rondes. Standaard zijn dat twee feedbackrondes per (deel)oplevering, met maximaal 25 feedbackpunten per ronde, tenzij in de offerte iets anders staat. We maken daarbij onderscheid tussen herstel en wensen:
    a. herstel: iets wijkt af van wat we schriftelijk hebben afgesproken of van wat je eerder hebt goedgekeurd. Dat herstellen we altijd zonder extra kosten, en het telt niet mee voor het aantal rondes of punten;

   b. wens: een nieuwe of andere keuze. Wensen verwerken we binnen de rondes en het maximum aantal punten. Extra rondes en wensen boven het maximum zijn meerwerk volgens artikel 7. Wat dat kost, hoor je vooraf.
4. Reageer je niet binnen de feedbacktermijn, dan sturen we je een herinnering en krijg je nog drie werkdagen. Reageer je dan nog niet, of neem je het geleverde in gebruik, dan geldt het als goedgekeurd en ronden we die fase af. We bevestigen dat schriftelijk. Werken of testen in een test- of stagingomgeving geldt niet als ingebruikname.
5. Wil je na goedkeuring of na het verstrijken van de feedbacktermijn nog wijzigingen? Dan is dat meerwerk volgens artikel 7.
6. Smaak en creatieve keuzes zijn geen gebrek. Een ontwerp of uiting die voldoet aan de opdracht is geen tekortkoming enkel omdat je de creatieve richting achteraf anders had gewild.
7. We leveren naar de stand van de techniek. We garanderen niet dat software of een website in elke denkbare browser, op elk apparaat of in elke omgeving foutloos werkt.
8. We staan ervoor in dat onze Deliverables voldoen aan wat we schriftelijk hebben afgesproken. Ontdek je binnen drie maanden na oplevering een gebrek dat voor onze rekening komt, dan herstellen we dat kosteloos. Een gebrek is een afwijking van wat we schriftelijk hebben afgesproken die je kunt aanwijzen en die wij kunnen nagaan. Zit de fout in software van een Derde, zoals een plugin, thema of open-sourcepakket, dan zoeken we een werkbare oplossing of omweg; het herstel van die software zelf valt buiten deze garantie. Deze garantie geldt onverminderd de rechten die je op grond van de wet hebt, en vervalt als jij, of een Derde in jouw opdracht, het geleverde zelf hebt bewerkt, of als je het onzorgvuldig of in strijd met onze instructies hebt gebruikt.

Artikel 11. Klachten

1. Klopt er iets niet aan wat we hebben opgeleverd? Laat het ons dan zo snel mogelijk weten, binnen bekwame tijd nadat je het hebt ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Hoe eerder we het weten, hoe sneller we het kunnen oplossen. Meld je het binnen vijf werkdagen, dan staat in elk geval vast dat je op tijd was.
2. Meld je klacht schriftelijk en met een duidelijke omschrijving. Dan gaan we er direct mee aan de slag en lossen we het binnen een redelijke termijn op.
3. Een klacht schort je betalingsverplichting niet op.
4. Laat je niets van je horen binnen bekwame tijd, dan gaan we ervan uit dat het geleverde akkoord is. Dit laat je rechten die op grond van dwingend recht niet kunnen worden beperkt onverlet.

Artikel 12. Aansprakelijkheid

1. We doen ons werk zorgvuldig. Toch kan er iets misgaan. Dit artikel regelt waarvoor we wel en niet aansprakelijk zijn. De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van ons of van onze leidinggevenden.
2. Onze aansprakelijkheid voor een toerekenbare tekortkoming of een onrechtmatige daad is beperkt tot vergoeding van directe schade, tot maximaal de voor de betreffende Overeenkomst overeengekomen prijs (exclusief btw). Bij een doorlopende dienst is dat het bedrag dat we in de twaalf maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis voor die dienst hebben gefactureerd. Deze

vergoeding bedraagt nooit meer dan € 25.000 per gebeurtenis en € 50.000 per kalenderjaar. Een reeks van samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis; dat geldt ook voor meerdere incidenten met dezelfde oorzaak, zoals dezelfde kwetsbaarheid. Het maximum van € 50.000 per kalenderjaar geldt per Opdrachtgever.

3. Keert onze aansprakelijkheidsverzekering in een concreet geval uit? Dan is onze aansprakelijkheid in dat geval beperkt tot het hoogste van deze twee bedragen: het maximum uit lid 2, of het bedrag dat de verzekeraar daadwerkelijk uitkeert, vermeerderd met ons eigen risico.
4. Onder directe schade verstaan we uitsluitend: de redelijke kosten die je maakt om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen; de redelijke kosten die je maakt om de schade te voorkomen of te beperken, voor zover je aantoont dat die kosten daadwerkelijk tot beperking hebben geleid; en de redelijke kosten voor herstel of vervanging van wat wij gebrekkig hebben opgeleverd. 4a. Hebben we met jou back-ups of een hersteltijd afgesproken, bijvoorbeeld in de Hosting- en onderhoudsvoorwaarden, en komen we die afspraak niet na? Dan geldt het terugzetten van je data uit de laatste back-up die we volgens die afspraak hadden moeten hebben, ook als directe schade.
5. We zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade. Daaronder vallen in ieder geval gederfde winst of omzet, minder conversie omdat iets op je site of in je webshop niet goed werkt, bestellingen die je misloopt, een lagere vindbaarheid in zoekmachines of AI-systemen, gemiste besparingen, verlies of beschadiging van data en de kosten om die te herstellen (behalve wat lid 4a regelt), reputatieschade, en schade door bedrijfsstagnatie.
6. We garanderen dat een Deliverable voldoet aan de afgesproken specificatie (artikel 10 lid 8), maar we garanderen geen zakelijke uitkomsten. Voor SEO en online marketing betekent dit onder meer dat we geen posities in zoekmachines, bezoekersaantallen, leads of omzet garanderen. Die hangen af van factoren buiten onze macht, zoals de algoritmes en updates van Google en andere Derden.
7. Zetten we AI in bij onze Diensten? Dan houden wij een mens in de loop, maar we geven geen garantie dat AI-gegenereerde output altijd juist, volledig of vrij van rechten van Derden is. Jij blijft verantwoordelijk voor de eindcontrole en voor het uiteindelijke gebruik van wat je in gebruik neemt.
8. Leveren we een AI-functie die we zelf hebben gebouwd of onder onze naam aanbieden, zoals een chatbot of een tool die beeld of tekst maakt? Dan houden wij ons aan wat artikel 50 van de EU AI-verordening van ons als aanbieder vraagt, zoals het technisch herkenbaar maken van gegenereerd beeld, geluid en tekst waar die plicht geldt. Jij zorgt ervoor dat je die melding niet uitzet of weghaalt, en je vertelt het je publiek zelf als je gegenereerd materiaal publiceert dat echt lijkt (zoals beeld of geluid van bestaande personen, plekken of gebeurtenissen) of als de wet dat om een andere reden van jou als gebruiker vraagt. We denken daarbij graag met je mee. 8a. Draait een AI-functie op een model of dienst van een Derde, en wijzigt of stopt die Derde zijn dienst? Dan mogen we de AI-functie aanpassen of op een ander model laten draaien. Lukt dat niet tegen redelijke kosten, dan mogen we de functie stopzetten. We laten je dat zo vroeg mogelijk weten, en je betaalt vanaf dat moment niet meer voor die functie.
9. We zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie die jij hebt aangeleverd, of doordat je informatie te laat aanlevert.
10. We zijn niet aansprakelijk voor diensten of producten van Derden die jij zelf kiest, gebruikt of voorschrijft, zoals plugins, thema's, fonts, stockbeeld, hosting bij een andere partij en API's van Derden. Voor Derden die wij inschakelen om onze Diensten te leveren, staan we zelf in volgens dit artikel en, bij hosting en onderhoud, volgens de Hosting- en onderhoudsvoorwaarden.

11. Je meldt schade zo snel mogelijk en in elk geval schriftelijk. Elke aanspraak vervalt als je die niet binnen twaalf maanden na het ontstaan van de schade schriftelijk bij ons hebt gemeld.
12. Jij vrijwaart ons voor aanspraken van Derden die samenhangen met informatie, materialen of instructies die jij hebt aangeleverd.
13. Schieten we tekort, stel ons dan eerst schriftelijk in gebreke. Omschrijf daarin zo precies mogelijk wat er misgaat en geef ons een redelijke termijn om het te herstellen. We zijn pas aansprakelijk als we ook na die termijn tekortschieten. Een ingebrekestelling is niet nodig als herstel niet meer mogelijk is. Voor service credits uit de Hosting- en onderhoudsvoorwaarden hoef je ons niet in gebreke te stellen.
14. De beperkingen en uitsluitingen in dit artikel gelden ook voor iedereen die wij bij de uitvoering inschakelen, zoals onze medewerkers, freelancers en onderaannemers. Zij kunnen zich daar rechtstreeks op beroepen (artikel 6:253 BW). Dit lid gaat alleen over wat je rechtstreeks van hen kunt vorderen. Het beperkt onze eigen aansprakelijkheid tegenover jou niet verder dan de rest van dit artikel al doet, en voor wie we inschakelen staan we tegenover jou in zoals voor onszelf (lid 10 en artikel 16 lid 2).

Artikel 13. Overmacht

1. Soms gebeurt er iets waar we geen invloed op hebben. Dan hoeven we onze afspraken even niet na te komen. Onder overmacht verstaan we in elk geval: algemene storingen in telecom en internet, stroomstoringen, cyberaanvallen zoals ransomware en DDoS die ondanks redelijke beveiliging slagen, staking, pandemie, oorlog, terrorisme en overheidsmaatregelen. Bij andere Diensten dan die uit lid 2 valt daaronder ook uitval van cloud-diensten, API's of AI-providers van Derden, en tekortkomingen van toeleveranciers buiten onze redelijke controle.
2. Voor hosting, beheer, onderhoud en managed hosting geldt een strengere regel. Uitval of een tekortkoming bij een onderaannemer of toeleverancier die wij zelf hebben gekozen of ingeschakeld, telt dan niet als overmacht. Een storing of hack in een omgeving die wij voor je beveiligen, telt ook niet als overmacht als we de afgesproken beveiligings- en updatemaatregelen niet hebben genomen. Verder gaan de Hosting- en onderhoudsvoorwaarden voor.
3. Bij overmacht doen we ons best om zo snel mogelijk alsnog te leveren. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen we allebei de Overeenkomst ontbinden, zonder dat we elkaar schade hoeven te vergoeden. Werk dat we al hebben verricht en kosten die we al hebben gemaakt, reken je wel naar rato af.

Artikel 14. Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele-eigendomsrechten die bij de uitvoering ontstaan, liggen in eerste instantie bij ons. Wat jij krijgt, hangt af van het soort werk en staat in de leden hieronder.
2. Design en branding (zoals logo, huisstijl en grafisch ontwerp): je krijgt een exclusief gebruiksrecht voor het overeengekomen doel, dat ingaat zodra je alles hebt betaald. Wil je de auteursrechten volledig overnemen? Dat kan tegen een meerprijs en leggen we vast in een aparte, door ons ondertekende akte, omdat de wet dat vereist (artikel 2 Auteurswet). Onze werk- en bronbestanden blijven van ons, tenzij we afkoop afspreken. Concepten en richtingen die je niet hebt gekozen, blijven ook van ons; die gebruik je niet zonder onze toestemming.

3. Development, WordPress, configuraties en AI-werk: je krijgt een niet-exclusief, eeuwigdurend recht om het opgeleverde te gebruiken en te (laten) wijzigen voor je eigen organisatie. Verkoop of draag je je bedrijf of de website over, dan gaat dit recht mee. Wij houden onze frameworks, herbruikbare componenten, broncode-bibliotheken, scripts en AI-configuraties (waaronder prompts) in eigendom. Software die onder een open-sourcelicentie valt, zoals WordPress en veel thema's en plugins, gebruik je volgens die licentie; daar gaat dit artikel niet boven.
4. Elk gebruiksrecht en elke overdracht gaat pas in nadat je het volledige factuurbedrag hebt betaald. Betaal je niet, dan mogen we het gebruik opschorten of het geleverde terugnemen of offline halen. Dat doen we niet zomaar: we kondigen het eerst schriftelijk aan en geven je een redelijke termijn om alsnog te betalen, aansluitend op artikel 9 lid 8. We beoordelen dit altijd in redelijkheid.
5. Zonder onze schriftelijke toestemming mag je geen sublicenties aan Derden verlenen. Dit laat lid 3 en de rechten die een open-sourcelicentie je geeft onverlet.
6. We mogen het voor jou gemaakte werk gebruiken voor onze eigen promotie, portfolio en cases, en daarbij je naam en logo tonen, tenzij je daar schriftelijk en gemotiveerd bezwaar tegen maakt, bijvoorbeeld bij een vertrouwelijke opdracht.
7. Maken we een portret van jou? Dan gebruiken we dat alleen met jouw toestemming. Die vragen we apart en los van deze voorwaarden.
8. Jij staat ervoor in dat materiaal dat jij aanlevert (teksten, beeld, merken) geen rechten van Derden schendt, en je vrijwaart ons voor aanspraken daarover.
9. We mogen de kennis en ervaring die we opdoen ook voor andere opdrachten gebruiken, zolang we daarbij geen vertrouwelijke informatie van jou delen.
10. Werken we voor jou aan maatwerksoftware en wil je zekerheid over de broncode? Dan kunnen we op jouw verzoek een escrow-regeling treffen bij een onafhankelijke partij. De kosten daarvan zijn voor jou en we leggen de afspraken apart schriftelijk vast.
11. We gebruiken AI-hulpmiddelen bij ons werk, bijvoorbeeld voor beeld, tekst of een logo-ontwerp. Werk dat grotendeels door AI is gemaakt, is niet altijd auteursrechtelijk beschermd. Wij geven je de rechten die wij erop hebben, maar we kunnen niet garanderen dat anderen het niet mogen namaken. Wil je een merk of logo stevig beschermen, dan adviseren we je om het als merk te laten registreren. Dat doen we op verzoek als meerwerk.
12. Kopen we voor je een licentie bij een Derde in, zoals voor een plugin, font, stockbeeld, vertaaldienst of extensie? Dan gelden daarvoor de voorwaarden van die Derde, en je houdt je daaraan. We sturen ze je op verzoek. Botst zo'n licentie of een open-sourcelicentie met wat in dit artikel staat, dan gaat die licentie voor, voor het onderdeel waarop ze betrekking heeft. Sommige licenties zijn gekoppeld aan ons account of aan een abonnement bij ons. Stop je met dat abonnement, dan kan de licentie vervallen; we laten je vooraf weten welke dat zijn en hoe je ze zelf kunt overnemen.
13. Domeinnamen registreren we op jouw naam, tenzij we schriftelijk iets anders afspreken.

Artikel 15. Gegevensverwerking en privacy

1. Verwerken wij bij de uitvoering persoonsgegevens namens jou, bijvoorbeeld van bezoekers of klanten van jouw website? Dan ben jij de verwerkingsverantwoordelijke en zijn wij verwerker in de zin van de AVG.
2. In dat geval maakt onze verwerkersovereenkomst volgens artikel 28 AVG automatisch deel uit van de Overeenkomst, ook als je hem niet apart hebt getekend. We sturen hem mee met de offerte en je accepteert hem samen met de offerte. Wil je hem ook apart tekenen, dan kan dat.

3. Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens te beveiligen (artikel 32 AVG) en informeren je over een datalek binnen de termijn die in de verwerkersovereenkomst staat.
4. Jij bent verantwoordelijk voor het rechtmatig verzamelen en verwerken van persoonsgegevens en voor je eigen verplichtingen tegenover de betrokkenen.
5. Gegevens die we voor onze eigen administratie, offertes, facturen en de accounts in onze eigen apps verwerken, verwerken we als verwerkingsverantwoordelijke. Hoe we dat doen, staat in onze privacyverklaring.

Artikel 16. Hosting, beheer en onderhoud

1. Verzorgen wij hosting, managed hosting, beheer of onderhoud? Dan gelden daarvoor ook de Hosting- en onderhoudsvoorwaarden, die deel uitmaken van de Overeenkomst.
2. Monkey Vision B.V. is altijd jouw contractpartij voor hosting, beheer en onderhoud. We mogen dat werk geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door een onderaannemer. Ook dan blijven wij volledig aanspreekbaar en staan we voor die onderaannemer in zoals voor onszelf. Je hoeft je dus nooit tot de onderaannemer te wenden.
3. We mogen technische en niet-technische faciliteiten aanpassen, onderhoud uitvoeren en de dienst tijdelijk stilleggen als dat voor het onderhoud of de veiligheid nodig is. We laten dat zoveel mogelijk vooraf weten.
4. Je gebruikt de toegang en de gebruiksrechten zorgvuldig en als een goed gebruiker. Inloggegevens die je van ons krijgt zijn persoonlijk; je deelt ze niet met anderen zonder onze toestemming. Misbruik van inloggegevens aan jouw kant komt voor jouw rekening, tenzij het door onze opzet of grove schuld komt. Handel je in strijd met deze afspraken, dan mogen we je toegang tot en gebruik van het geleverde beperken of ontzeggen.
5. Eindigt de Overeenkomst? Dan werken we mee aan een nette overdracht. Je krijgt een volledige export van je bestanden en database in een gangbaar formaat, en, waar van toepassing, medewerking aan de overdracht van domeinnaam, DNS en accounts. Daarvoor heb je een overgangsperiode van 30 dagen na het einde. Migratiewerk dat verder gaat dan de export, voeren we uit tegen ons geldende uurtarief. Na de overgangsperiode verwijderen we je data, tenzij je ons schriftelijk vraagt ze langer te bewaren of de wet ons verplicht ze te bewaren. We bevestigen de verwijdering schriftelijk. Heb je nog openstaande facturen, dan mogen we migratiewerk opschorten tot je hebt betaald, maar de export van je data en persoonsgegevens geven we je altijd. Gelden voor een dienst wettelijke regels over overstappen en het meenemen van data, bijvoorbeeld bij een webapplicatie of SaaS-app die we voor je draaien, dan volgen we die regels. Waar ze je meer bieden dan dit lid, bijvoorbeeld over termijnen of kosten, gaan ze voor.
6. Krijgen we een melding of een redelijke aanwijzing dat inhoud die we voor je hosten onrechtmatig is, dan mogen we die inhoud ontoegankelijk maken. We laten je dat weten, met de reden, tenzij de wet ons dat verbiedt. Jij bent verantwoordelijk voor de inhoud die je laat hosten en vrijwaart ons voor aanspraken van Derden daarover. Bij een ernstige of herhaalde schending mogen we de dienst voor die site beëindigen.
7. Back-ups maken we alleen als en zoals we dat hebben afgesproken, bijvoorbeeld in de Hosting- en onderhoudsvoorwaarden of in de offerte. Is er niets over back-ups afgesproken, dan zorg je daar zelf voor.
8. Een website of webshop die live staat, heeft hosting en beveiligingsonderhoud nodig. Neem je dat niet bij ons af, dan ligt het beheer en de beveiliging bij jou of bij de partij die je daarvoor kiest. Wij zijn dan niet aansprakelijk voor storingen of beveiligingsincidenten die daaruit voortkomen, en de garantie uit artikel 10 lid 8 geldt niet voor gebreken die daardoor ontstaan.

Artikel 17. Geheimhouding

1. Vertrouwelijke informatie die we van of via elkaar krijgen, houden we geheim. Vertrouwelijk is informatie die als zodanig is aangemerkt of waarvan je redelijkerwijs kunt weten dat ze vertrouwelijk is.
2. Deze plicht geldt niet voor informatie die al openbaar is, die een partij al rechtmatig had, die zelfstandig is ontwikkeld, of die op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak moet worden verstrekt.
3. De geheimhouding blijft gelden tot drie jaar na het einde van de Overeenkomst.

Artikel 18. Overnemen van medewerkers

1. Tijdens de Overeenkomst en tot één jaar daarna neem je medewerkers van ons die in de laatste twaalf maanden substantieel aan jouw opdracht hebben gewerkt niet in dienst, en huur je onze freelancers of onderaannemers niet rechtstreeks in voor werk dat vergelijkbaar is met wat ze via ons voor je deden, zonder onze schriftelijke toestemming.
2. In diezelfde periode benader je hen ook niet met dat doel, en probeer je hen niet te bewegen om bij ons weg te gaan of minder voor ons te gaan werken.
3. Handel je in strijd met lid 1 of lid 2? Dan ben je per persoon een direct opeisbare vergoeding verschuldigd van € 25.000, of, als dat lager is, het bedrag dat we in de twaalf maanden daarvoor aan jou hebben gefactureerd, onverminderd ons recht op volledige schadevergoeding.
4. Dit artikel geldt niet wanneer iemand uit eigen beweging reageert op een openbare vacature van jou, zonder dat jij hem of haar daarvoor persoonlijk hebt benaderd.

Artikel 19. Duur, opzegging en annulering

1. De Overeenkomst geldt voor de duur die we hebben afgesproken. Doorlopende diensten voor onbepaalde tijd kunnen jij en wij schriftelijk opzeggen tegen het einde van een kalendermaand, met een opzegtermijn van:
    a. één maand voor hosting, managed hosting, onderhoud en contentpakketten zoals Grow;
    b. drie maanden voor een retainer of een doorlopende strategische samenwerking die in de offerte zo is genoemd. Voor hosting en managed hosting gelden voor ons de opzegtermijnen uit de Hosting- en onderhoudsvoorwaarden. 1a. Heb je een jaarcontract, bijvoorbeeld voor managed hosting tegen de jaarprijs? Dan loopt het per contractjaar, vanaf de startdatum in de offerte. Daarna verlengt het steeds stilzwijgend met een nieuw contractjaar, tenzij jij of wij uiterlijk één maand voor het einde van het lopende contractjaar schriftelijk opzeggen. We sturen je minstens twee maanden voor het einde van het contractjaar een herinnering. Deze verlenging spreken we alleen af met zakelijke Opdrachtgevers, zoals artikel 3 lid 8 beschrijft.
2. Kopen we voor jou zaken in voor een vaste periode, zoals licenties of domeinnamen? Dan loopt dat deel tot het einde van die periode, omdat we de kosten vooruit betalen. Het verlengt daarna steeds met dezelfde periode, tenzij je uiterlijk één maand voor de verlenging opzegt. We sturen je minstens twee maanden van tevoren een herinnering.
3. Is een project gestart en zijn we begonnen? Dan kun je de opdracht niet zomaar annuleren. Annuleer je toch, dan betaal je het al verrichte werk, de al gemaakte

kosten, de verplichtingen die we voor jouw opdracht bij Derden zijn aangegaan, plus een redelijke vergoeding voor de voor jou gereserveerde capaciteit.
4. We mogen de Overeenkomst schriftelijk en geheel of gedeeltelijk ontbinden of de uitvoering opschorten als jij een verplichting niet nakomt en dat, na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn, niet herstelt. Bij faillissement, surseance, schuldsanering of beslag op jouw vermogen mogen we dat per direct en zonder ingebrekestelling doen. In al deze gevallen zijn onze vorderingen direct opeisbaar en blijven ze staan.

Artikel 20. Overdracht van rechten en plichten

1. Je mag je rechten en plichten uit de Overeenkomst niet zonder onze schriftelijke toestemming aan een Derde overdragen. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking (artikel 3:83 lid 2 BW).
2. Wij mogen onze rechten en plichten wél overdragen aan een rechtsopvolger of aan een aan ons gelieerde onderneming. We laten je dat vooraf schriftelijk weten.

Artikel 21. Wijziging van deze voorwaarden

1. We mogen deze voorwaarden wijzigen of aanvullen. We sturen je een wijziging minstens 30 dagen voordat ze ingaat per e-mail toe, met een link naar de nieuwe versie en een overzicht van wat er verandert.
2. Ben je het niet eens met een wezenlijke wijziging? Dan mag je de Overeenkomst kosteloos opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.
3. Een project dat al loopt, maken we af onder de versie die gold toen je de offerte accepteerde, tenzij je zelf kiest voor de nieuwe versie. Voor doorlopende diensten geldt de nieuwe versie vanaf de ingangsdatum.
4. Elke versie krijgt een versienummer, een datum en een eigen vaste link. Eerdere versies blijven op hun eigen link te raadplegen en te downloaden, ook nadat een nieuwe versie is ingegaan.

Artikel 22. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze voorwaarden en op al onze Overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) sluiten we uit.
2. Komen we er samen niet uit? Dan gaan we eerst met elkaar in overleg. Lukt dat niet, dan is uitsluitend de rechtbank Gelderland bevoegd. Deze forumkeuze is exclusief.
3. Ben je toch een consument, dan mag je binnen een maand nadat wij ons op lid 2 beroepen, kiezen voor de rechter die volgens de wet bevoegd is. Woon je als consument in een ander land, dan houd je de bescherming die het recht en de rechter van je eigen land je geven.

Artikel 23. Vervallen

Dit artikel is bewust leeg, zodat de nummering gelijk blijft aan versie 1.1.

Artikel 24. Slotbepalingen

1. Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na het einde van de Overeenkomst door te blijven werken, zoals intellectueel eigendom, geheimhouding, aansprakelijkheid en toepasselijk recht, blijven ook daarna gelden.
2. De offerte of opdrachtbevestiging, deze voorwaarden en de documenten die in artikel 3 lid 3 staan, vormen samen de volledige afspraak tussen jou en ons over dit onderwerp, en vervangen eerdere afspraken daarover.
3. Is er een vertaling van deze voorwaarden? Dan is bij een verschil de Nederlandse tekst leidend.