

ALGEMENE VOORWAARDEN

SHAI

handelsnaam van SH Direct

Versie 1.0

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van SHAI.

Artikel 1 – Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de volgende begrippen, telkens met een hoofdletter geschreven, in de hierna omschreven betekenis gebruikt, zowel in enkelvoud als in meervoud:

SHAI: de handelsnaam waaronder de onderneming SH Direct haar diensten aanbiedt en uitvoert, gevestigd te [vestigingsplaats], ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer [KvK-nummer], gebruiker van deze algemene voorwaarden. Waar in deze voorwaarden “SHAI” wordt vermeld, wordt daarmee SH Direct bedoeld.

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met SHAI een Overeenkomst is aangegaan, dan wel aan wie SHAI een aanbieding of offerte heeft uitgebracht.

Partijen: SHAI en Opdrachtgever gezamenlijk; “Partij” verwijst naar elk van hen afzonderlijk.

Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen SHAI en Opdrachtgever op grond waarvan SHAI Diensten verricht, met inbegrip van alle daarmee samenhangende (rechts)handelingen en de daaruit voortvloeiende verplichtingen.

Diensten: alle door SHAI ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot webdesign, webdevelopment, de ontwikkeling van WordPress-websites, hosting, websiteonderhoud, domeinnaamregistratie, e-mailhosting, AI-oplossingen, AI-automatiseringen, workflowautomatisering, zoekmachineoptimalisatie (SEO), conversie-optimalisatie, online marketing, overige digitale dienstverlening en aanverwante ICT-diensten.

Website: de website, webapplicatie of andere digitale voorziening die SHAI in het kader van de Overeenkomst ontwikkelt, onderhoudt of ter beschikking stelt.

Materialen: alle in het kader van de Overeenkomst door SHAI ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken, waaronder ontwerpen, broncode, teksten, afbeeldingen, scripts, componenten, templates, configuraties en documentatie.

Oplevering: het moment waarop SHAI de Website of het overeengekomen resultaat aan Opdrachtgever ter beschikking stelt of ter acceptatie aanbiedt.

Meerwerk: alle werkzaamheden en prestaties die niet in de Overeenkomst of de daaraan ten grondslag liggende offerte zijn begrepen en die door SHAI op verzoek of ten behoeve van Opdrachtgever worden verricht.

Onderhoudsabonnement: de doorlopende Overeenkomst op grond waarvan SHAI periodiek onderhouds- en beheerwerkzaamheden aan de Website verricht.

AI-diensten: de Diensten die geheel of gedeeltelijk tot stand komen met behulp van systemen voor kunstmatige intelligentie (artificial intelligence), waaronder generatieve modellen en geautomatiseerde besluitvormings- of verwerkingssystemen.

Schriftelijk: per brief, per e-mail of via een ander door Partijen aanvaard elektronisch communicatiemiddel dat tot een leesbare en reproduceerbare weergave leidt.

Werkdag: iedere kalenderdag met uitzondering van zaterdagen, zondagen en in Nederland algemeen erkende feestdagen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en overige rechtsverhoudingen tussen SHAI en Opdrachtgever, alsmede op alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende verbintenissen.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen. Een dergelijke afwijking of aanvulling geldt uitsluitend voor de Overeenkomst waarvoor zij is overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop-, algemene of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, ongeacht het moment waarop of de wijze waarop Opdrachtgever daarnaar verwijst.
4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen treden alsdan in overleg teneinde de nietige of vernietigde bepaling te vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.
5. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle toekomstige en nadere Overeenkomsten tussen Partijen, alsmede op Overeenkomsten waarbij SHAI voor de uitvoering geheel of gedeeltelijk gebruikmaakt van derden.
6. Bij strijdigheid tussen de bepalingen van de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden prevaleren de bepalingen van de Overeenkomst.

Artikel 3 – Aanbiedingen, offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Alle aanbiedingen en offertes van SHAI zijn vrijblijvend en geheel gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Offertes hebben een geldigheidsduur van dertig (30) kalenderdagen na dagtekening, tenzij in de offerte een andere termijn is opgenomen. Na afloop van deze termijn kan aan de offerte geen recht meer worden ontleend.
3. SHAI is niet gebonden aan haar aanbiedingen of offertes indien deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten. Aan kennelijke fouten in prijsopgaven, specificaties of andere onderdelen kunnen geen rechten worden ontleend.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht SHAI niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
5. De Overeenkomst komt tot stand op het moment waarop Opdrachtgever een offerte of aanbieding van SHAI Schriftelijk aanvaardt, dan wel op het moment waarop SHAI op verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering van de werkzaamheden aanvangt, indien dit eerder is.
6. Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het aanbod, is SHAI daaraan niet gebonden en komt de Overeenkomst overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding niet tot stand, tenzij SHAI Schriftelijk anders aangeeft.

Artikel 4 – Uitvoering van de Overeenkomst

1. SHAI voert de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit. Alle verbintenissen van SHAI zijn inspanningsverbintenissen, tenzij en voor zover Schriftelijk uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd dat voldoende bepaald is.
2. SHAI is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk door derden te laten uitvoeren. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Door SHAI opgegeven termijnen zijn steeds indicatief en gelden nimmer als fatale termijnen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van een termijn dient Opdrachtgever SHAI Schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij SHAI een redelijke termijn wordt gegund om alsnog na te komen.
4. SHAI is gerechtigd de werkzaamheden in fasen uit te voeren en het reeds uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
5. Indien de uitvoering van de Overeenkomst wordt vertraagd doordat Opdrachtgever niet tijdig of niet deugdelijk aan zijn verplichtingen voldoet, of doordat door Opdrachtgever te verstrekken informatie niet, niet tijdig of niet conform de afspraken ter beschikking wordt gesteld, komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en vertraging voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 5 – Verplichtingen en medewerking van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, materialen, content en faciliteiten waarvan SHAI aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst, tijdig en in de door SHAI gewenste vorm aan SHAI ter beschikking worden gesteld.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem verstrekte gegevens en materialen, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud en de rechtmatigheid van alle door hem aangeleverde content, waaronder teksten, afbeeldingen, video- en geluidsmateriaal, logo's en merken. Opdrachtgever garandeert dat hij over alle daarvoor benodigde rechten en licenties beschikt.
4. Opdrachtgever vrijwaart SHAI voor alle aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit de door Opdrachtgever aangeleverde content of het gebruik daarvan, waaronder aanspraken wegens inbreuk op intellectuele-eigendomsrechten, privacyrechten of andere rechten van derden.
5. Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk aan zijn in dit artikel bedoelde verplichtingen voldoet, is SHAI gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en de daaruit voortvloeiende kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen, onverminderd de overige rechten van SHAI.
6. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het gebruik en de juiste toepassing van de door SHAI opgeleverde Website, alsmede voor het instellen en in stand houden van adequate beveiligings-, toegangs- en back-upmaatregelen aan zijn zijde, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 6 – Prijzen en tarieven

1. Alle door SHAI opgegeven prijzen en tarieven luiden in euro's en zijn exclusief omzetbelasting (btw) en exclusief eventuele overige heffingen van overheidswege, alsmede exclusief kosten van derden zoals licentie-, hosting- en registratiekosten, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is vermeld.
2. Werkzaamheden die op basis van nacalculatie of tegen uurtarief worden verricht, worden berekend tegen het op dat moment door SHAI gehanteerde uurtarief.
3. SHAI is gerechtigd haar tarieven jaarlijks aan te passen op basis van gewijzigde omstandigheden, waaronder loon-, kosten- en prijsontwikkelingen. Voor doorlopende Overeenkomsten geldt het bepaalde in artikel 12 en artikel 32.
4. Indien zich tussen het moment van totstandkoming van de Overeenkomst en de uitvoering daarvan kostprijsverhogingen voordoen als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving, tarieven van toeleveranciers of wisselkoersen, is SHAI gerechtigd deze verhogingen door te berekenen aan Opdrachtgever.

Artikel 7 – Betaling en zekerheid

1. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, geschiedt de betaling van de overeengekomen prijs als volgt: veertig procent (40%) van de overeengekomen prijs is verschuldigd als aanbetaling bij het verstrekken van de opdracht, en de resterende zestig procent (60%) is verschuldigd bij Oplevering.
2. SHAI vangt haar werkzaamheden eerst aan nadat de in het vorige lid bedoelde aanbetaling door SHAI is ontvangen.
3. Betaling dient te geschieden binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, op de door SHAI aangewezen bankrekening, zonder enige korting, opschorting of verrekening.
4. SHAI is niet gehouden de Website, de Materialen of de bronbestanden op te leveren of over te dragen, dan wel toegang daartoe te verschaffen, zolang de eindfactuur en alle overige uit de Overeenkomst voortvloeiende bedragen niet volledig zijn voldaan. SHAI komt in dit verband een opschortings- en retentierecht toe.
5. Indien Opdrachtgever niet binnen de betaaltermijn betaalt, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf het moment van verzuim is Opdrachtgever over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a van het Burgerlijk Wetboek verschuldigd.
6. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die SHAI maakt ter incasso van hetgeen Opdrachtgever verschuldigd is, komen voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van veertig euro (€ 40,00).
7. Bezwaren tegen de hoogte of de juistheid van een factuur dienen binnen de betaaltermijn Schriftelijk en gemotiveerd aan SHAI kenbaar te worden gemaakt. Een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op.
8. SHAI is te allen tijde gerechtigd, alvorens (verder) te presteren, van Opdrachtgever genoegzame zekerheid voor de nakoming van diens betalingsverplichtingen te verlangen. Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken in de eerste plaats in mindering op de verschuldigde kosten, vervolgens op de verschenen rente en ten slotte op de hoofdsom en de lopende rente.

Artikel 8 – Meerwerk

1. Alle werkzaamheden die door of namens Opdrachtgever worden verlangd en die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen opdracht en de daaraan ten grondslag liggende offerte vallen, worden aangemerkt als Meerwerk.
2. Meerwerk wordt uitgevoerd tegen het op dat moment door SHAI gehanteerde uurtarief, dan wel tegen een daarvoor afzonderlijk overeen te komen tarief.
3. SHAI zal Opdrachtgever, voor zover redelijkerwijs mogelijk, vooraf informeren over de aard en de verwachte kosten van het Meerwerk. Bij gebreke van een voorafgaande opgave doet dit niet af aan de gehoudenheid van Opdrachtgever tot betaling van het daadwerkelijk verrichte Meerwerk.
4. Opdrachtgever aanvaardt dat Meerwerk het overeengekomen of verwachte tijdstip van Oplevering en de wederzijdse verantwoordelijkheden kan beïnvloeden. Het niet of niet tijdig kunnen uitvoeren van Meerwerk levert geen tekortkoming van SHAI op.
5. Verzoeken tot wijziging van de opdracht die SHAI redelijkerwijs niet kan uitvoeren, dan wel die de goede uitvoering van de Overeenkomst in gevaar brengen, kan SHAI weigeren zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

Artikel 9 – Oplevering en acceptatie

1. SHAI stelt de Website bij Oplevering aan Opdrachtgever ter beschikking ter controle en acceptatie.
2. Opdrachtgever heeft na Oplevering een redelijke termijn van tien (10) Werkdagen om de Website te controleren en eventuele gebreken Schriftelijk en gespecificeerd aan SHAI kenbaar te maken (de “acceptatietermijn”).
3. De Website geldt als aanvaard en geaccepteerd: (a) na afloop van de acceptatietermijn zonder dat Opdrachtgever Schriftelijk gemotiveerde en gespecificeerde gebreken heeft gemeld; (b) op het moment waarop Opdrachtgever de Website in gebruik neemt of openbaar maakt; of (c) op het moment waarop Opdrachtgever de Website Schriftelijk goedkeurt, al naar gelang welk moment zich het eerst voordoet.
4. Kleine gebreken, waaronder gebreken die de operationele of productieve ingebruikname van de Website redelijkerwijs niet in de weg staan of het functioneren daarvan niet wezenlijk beïnvloeden, vormen geen grond voor Opdrachtgever om de acceptatie of Oplevering te weigeren of op te schorten. SHAI zal dergelijke gebreken binnen het kader van de garantie herstellen.
5. Indien Opdrachtgever binnen de acceptatietermijn gemotiveerd gebreken meldt die aan SHAI toerekenbaar zijn, zal SHAI zich inspannen deze binnen een redelijke termijn te herstellen, waarna de acceptatietermijn ten aanzien van het herstelde onderdeel opnieuw aanvangt.
6. Acceptatie van de Website laat de rechten van Opdrachtgever uit hoofde van de garantie als bedoeld in artikel 10 onverlet.

Artikel 10 – Garantie

1. SHAI garandeert gedurende een periode van dertig (30) kalenderdagen na Oplevering het kosteloos herstel van programmeerfouten (bugs) die aan SHAI toerekenbaar zijn en die het overeengekomen functioneren van de Website wezenlijk belemmeren.
2. Onder de garantie vallen uitdrukkelijk niet: (a) nieuwe wensen, aanvullende of gewijzigde functionaliteiten en overige uitbreidingen; (b) gebreken die het gevolg zijn van onjuist, onoordeelkundig of

oneigenlijk gebruik door Opdrachtgever of derden; (c) gebreken die het gevolg zijn van door Opdrachtgever of derden aangebrachte wijzigingen in de Website of de broncode; (d) gebreken die voortvloeien uit software, plug-ins, thema's, koppelingen of diensten van derden; en (e) gebreken die het gevolg zijn van wijzigingen in browsers, besturingssystemen, hosting-omgevingen of andere externe factoren.

3. Nieuwe wensen of aanvullende functionaliteiten, alsmede iedere wijziging of uitbreiding van de Website na Oplevering, gelden als Meerwerk en worden overeenkomstig artikel 8 uitgevoerd en in rekening gebracht.

4. Herstel uit hoofde van de garantie vindt plaats binnen een redelijke termijn. De garantie strekt uitsluitend tot herstel en geeft geen recht op vervangende schadevergoeding of ontbinding.

5. Na afloop van de garantietermijn kunnen onderhoud, ondersteuning en het herstel van gebreken worden verricht op basis van een Onderhoudsabonnement dan wel tegen het geldende uurtarief.

Artikel 11 – Onderhoud en Onderhoudsabonnementen

1. SHAI biedt onderhoud van de Website aan op basis van een Onderhoudsabonnement. Onderhoud kan onder meer omvatten: het uitvoeren van software-, plug-in- en beveiligingsupdates, het maken van back-ups, monitoring, alsmede kleine content- en tekstaanpassingen, een en ander overeenkomstig het gekozen abonnement.

2. SHAI biedt de volgende abonnementsvormen aan: (a) een maandabonnement, dat maandelijks opzegbaar is met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand; en (b) een jaarabonnement, dat tegen een lager tarief wordt aangeboden.

3. Het jaarabonnement wordt aangegaan voor de duur van twaalf (12) maanden en wordt na afloop telkens stilzwijgend verlengd met een aansluitende periode van één (1) jaar, tenzij Opdrachtgever het abonnement uiterlijk één (1) maand vóór het einde van de lopende contractperiode Schriftelijk opzegt. Bij gebreke van tijdige opzegging wordt het jaarabonnement automatisch verlengd onder de dan geldende voorwaarden en tarieven.

4. Werkzaamheden die buiten de omvang van het overeengekomen Onderhoudsabonnement vallen, waaronder omvangrijke wijzigingen, herontwerp of nieuwe functionaliteiten, gelden als Meerwerk en worden overeenkomstig artikel 8 uitgevoerd en gefactureerd.

5. SHAI is gerechtigd de tarieven van het Onderhoudsabonnement te wijzigen overeenkomstig artikel 6 en artikel 32.

6. Betaling van de abonnementsvergoeding geschiedt bij vooruitbetaling per de overeengekomen termijn. Bij niet-tijdige betaling is SHAI gerechtigd de onderhouds- en beheerwerkzaamheden op te schorten, onverminderd de betalingsverplichting van Opdrachtgever.

Artikel 12 – Hosting

1. Voor zover SHAI hostingdiensten levert, betreft dit een inspanningsverbintenis. SHAI spant zich in om de Website beschikbaar te houden, doch garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid en geen honderd procent (100%) uptime.

2. SHAI is gerechtigd de hostingdiensten of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering. Dergelijk onderhoud kan tot tijdelijke onbeschikbaarheid (downtime) leiden en levert geen tekortkoming van SHAI op.

3. SHAI maakt met regelmaat back-ups van de gehoste gegevens. Opdrachtgever blijft evenwel zelf verantwoordelijk voor het bewaren van eigen kopieën van door hem aangeleverde gegevens en content.
4. SHAI maakt voor de hostingdiensten gebruik van externe hostingproviders en datacenters. SHAI is niet aansprakelijk voor storingen, uitval, gegevensverlies of andere tekortkomingen die het gevolg zijn van handelen of nalaten van deze externe providers.
5. Opdrachtgever zal de hostingdiensten niet gebruiken op een wijze die in strijd is met wet- of regelgeving, de rechten van derden of het redelijk gebruik (fair use), noch op een wijze die de infrastructuur of andere gebruikers onevenredig belast. Bij overtreding is SHAI gerechtigd de dienstverlening met onmiddellijke ingang op te schorten of te beëindigen.
6. Bij beëindiging van de hostingovereenkomst of bij niet-tijdige betaling is SHAI gerechtigd de Website ontoegankelijk te maken en de gehoste gegevens na een redelijke termijn te verwijderen, mits Opdrachtgever in de gelegenheid is gesteld zijn gegevens veilig te stellen.

Artikel 13 – Domeinnaamregistratie

1. Registratie en verlenging van domeinnamen geschieden ten name en ten behoeve van Opdrachtgever, doch worden feitelijk verzorgd door SHAI in samenwerking met de daartoe bevoegde registrar en de betreffende registratie-instantie (zoals SIDN voor .nl-domeinnamen).
2. De toewijzing en instandhouding van een domeinnaam zijn afhankelijk van de medewerking en de voorwaarden van de registrar en de registratie-instantie. SHAI heeft hierop geen doorslaggevende invloed.
3. SHAI is niet aansprakelijk voor het niet verkrijgen, het verlies, de intrekking of de afwijzing van een domeinnaam, noch voor geschillen met derden omtrent domeinnamen of merkrechten.
4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de tijdige betaling van de verschuldigde registratie- en verlengingskosten. Bij niet-tijdige betaling kan de domeinnaam komen te vervallen; SHAI is voor de gevolgen daarvan niet aansprakelijk.
5. Overdracht (verhuizing) van een domeinnaam naar Opdrachtgever of een door hem aangewezen derde is mogelijk nadat alle openstaande facturen van SHAI volledig zijn voldaan. SHAI verleent alsdan de gebruikelijke medewerking aan de verhuizing.

Artikel 14 – E-mailhosting

1. Voor zover SHAI e-mailhostingdiensten levert, betreft dit een inspanningsverbintenis waarop het bepaalde omtrent hosting in artikel 12 van overeenkomstige toepassing is.
2. SHAI kan grenzen stellen aan de opslagcapaciteit, het aantal postbussen en het dataverkeer. Overschrijding daarvan kan leiden tot beperking van de dienstverlening.
3. SHAI is niet aansprakelijk voor het verlies van e-mailberichten, voor de niet-, niet-tijdige of onjuiste bezorging van e-mail, noch voor de gevolgen van spam-, virus- of andere ongewenste berichten.
4. Opdrachtgever zal de e-maildiensten niet gebruiken voor onrechtmatige doeleinden, waaronder het verzenden van ongevraagde bulkberichten (spam). Bij misbruik is SHAI gerechtigd de dienstverlening op te schorten of te beëindigen.

Artikel 15 – Software van derden en open source

1. Bij de uitvoering van de Overeenkomst maakt SHAI gebruik van software van derden, waaronder het contentmanagementsysteem WordPress en overige open-sourcesoftware.
2. Op software van derden en open-sourcesoftware zijn de licentievoorwaarden van de betreffende rechthebbenden van toepassing. Opdrachtgever aanvaardt deze licentievoorwaarden en zal deze naleven.
3. SHAI is niet aansprakelijk voor gebreken, kwetsbaarheden, wijzigingen, beëindiging van ondersteuning of andere gevolgen die voortvloeien uit software van derden of open-sourcesoftware, noch voor wijzigingen die door de betreffende ontwikkelaars of door andere derden worden doorgevoerd.
4. SHAI staat niet in voor de voortdurende beschikbaarheid, compatibiliteit of ondersteuning van software van derden. Indien ondersteuning voor bepaalde software vervalst, kan vervanging of aanpassing als Meerwerk worden uitgevoerd.

Artikel 16 – Premium plug-ins en licenties

1. Ten behoeve van de Website kan SHAI gebruikmaken van betaalde software en zogeheten premium plug-ins, waaronder begrepen maar niet beperkt tot Elementor Pro, WP Rocket, RankMath en daarmee vergelijkbare software.
2. Indien dergelijke software of licenties via SHAI worden geleverd of onder een licentie van SHAI ter beschikking worden gesteld, blijven deze licenties eigendom van SHAI dan wel van de betreffende leverancier, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
3. Het gebruiksrecht op via SHAI geleverde gedeelde of doorgeleverde licenties is gekoppeld aan een lopende Overeenkomst, waaronder een Onderhoudsabonnement. Bij beëindiging van die Overeenkomst kan het recht op gebruik van deze licenties vervallen. SHAI zal Opdrachtgever hierover tijdig informeren.
4. Opdrachtgever heeft te allen tijde de mogelijkheid om zelf, op eigen naam en voor eigen rekening, de benodigde licenties bij de betreffende leverancier aan te schaffen, in welk geval de betreffende licentie op naam van Opdrachtgever komt te staan.
5. SHAI is niet aansprakelijk voor wijzigingen in de licentievoorwaarden, prijzen, functionaliteit of beschikbaarheid van software en plug-ins van derden.

Artikel 17 – AI-diensten

1. Voor zover SHAI AI-diensten levert, waaronder AI-oplossingen, AI-automatiseringen en workflowautomatisering, gelden naast de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden de bepalingen van dit artikel. Bij strijdigheid prevaleert dit artikel voor zover het AI-diensten betreft.
2. De door AI-systemen gegenereerde uitkomsten (“AI-output”) zijn ondersteunend van aard en zijn bedoeld ter ondersteuning van de bedrijfsvoering of besluitvorming van Opdrachtgever, niet ter vervanging daarvan.
3. SHAI geeft geen enkele garantie ten aanzien van de juistheid, volledigheid, actualiteit, geschiktheid of betrouwbaarheid van AI-output. Opdrachtgever erkent dat AI-systemen naar hun aard fouten kunnen maken, onvolledige, onjuiste of misleidende resultaten kunnen produceren (waaronder zogeheten “hallucinaties”) en dat de resultaten kunnen variëren.

4. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het beoordelen, controleren en valideren van AI-output alvorens deze te gebruiken, openbaar te maken of daarop te vertrouwen. Opdrachtgever dient AI-output op juistheid en geschiktheid te toetsen voordat hij daarop enige beslissing baseert.
5. SHAI is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met beslissingen, handelingen of nalatigheden die geheel of gedeeltelijk zijn gebaseerd op AI-output, noch voor het gebruik van AI-output door Opdrachtgever of derden.
6. AI-diensten kunnen geheel of gedeeltelijk afhankelijk zijn van AI-platformen, modellen, interfaces (API's) en infrastructuur van derden. SHAI heeft geen invloed op de beschikbaarheid, continuïteit, prijsstelling of wijziging van deze diensten van derden en is daarvoor niet aansprakelijk. SHAI garandeert niet de ononderbroken beschikbaarheid of ongewijzigde werking van AI-diensten.
7. Opdrachtgever staat ervoor in dat de door hem aan AI-systemen verstrekte gegevens en invoer (waaronder prompts en trainings- of invoergegevens) rechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden of op toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder wetgeving op het gebied van gegevensbescherming en kunstmatige intelligentie.
8. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een verantwoord gebruik van AI-diensten en zal deze niet inzetten voor onrechtmatige, misleidende of anderszins ontoelaatbare doeleinden. AI-output dient niet als enige grondslag te worden gebruikt voor besluiten met juridische, medische, financiële of anderszins zwaarwegende gevolgen zonder passende menselijke beoordeling.

Artikel 18 – Zoekmachineoptimalisatie, conversie-optimalisatie en online marketing

1. Werkzaamheden op het gebied van zoekmachineoptimalisatie (SEO), conversie-optimalisatie en online marketing betreffen inspanningsverbintenissen. SHAI spant zich in om de vindbaarheid, de prestaties en de resultaten van de Website te verbeteren, doch garandeert geen bepaalde uitkomst.
2. SHAI geeft uitdrukkelijk geen garantie op een bepaalde positie of ranking in de resultaten van Google of andere zoekmachines, noch op een bepaald aantal bezoekers of vertoningen, noch op een bepaalde omzet-, conversie- of winststijging.
3. De resultaten van SEO- en marketingwerkzaamheden zijn mede afhankelijk van factoren waarop SHAI geen invloed heeft, waaronder de algoritmen en het beleid van zoekmachines en advertentieplatformen, het gedrag van concurrenten en marktontwikkelingen. Wijzigingen in deze factoren kunnen de resultaten beïnvloeden.
4. Voor zover SHAI advertentiebudgetten of mediakosten namens Opdrachtgever beheert, komen deze budgetten en kosten voor rekening van Opdrachtgever en staan deze los van de vergoeding voor de werkzaamheden van SHAI.

Artikel 19 – Intellectuele-eigendomsrechten

1. Alle intellectuele-eigendomsrechten die berusten op of voortvloeien uit de door SHAI in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde Materialen, waaronder auteursrechten, databankrechten en overige rechten, berusten uitsluitend bij SHAI dan wel bij haar licentiegevers, en gaan niet eerder op Opdrachtgever over dan nadat het bepaalde in lid 2 is vervuld.
2. Na volledige betaling van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende bedragen verkrijgt Opdrachtgever het gebruiksrecht op, dan wel de eigendom van, de specifiek voor Opdrachtgever op maat ontwikkelde Website, zulks overeenkomstig hetgeen Schriftelijk is overeengekomen.

3. Onverminderd het bepaalde in lid 2 behoudt SHAI te allen tijde alle rechten op de door haar ontwikkelde, verzamelde of gebruikte generieke en herbruikbare onderdelen, waaronder: eigen frameworks; scripts; templates; componenten; bibliotheken; werkwijzen, methodieken en knowhow; broncode die opnieuw kan worden gebruikt; alsmede interne tools en hulpmiddelen. Ten aanzien van deze onderdelen verkrijgt Opdrachtgever uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor zover dat noodzakelijk is voor het normale gebruik van de Website.
4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de Materialen of onderdelen daarvan te verveelvoudigen, openbaar te maken, te wijzigen of aan derden ter beschikking te stellen op een wijze die verder gaat dan het overeengekomen gebruiksrecht, behoudens voorafgaande Schriftelijke toestemming van SHAI.
5. SHAI is gerechtigd om, met inachtneming van de belangen van Opdrachtgever, een bescheiden en gebruikelijke naamsvermelding of verwijzing (bijvoorbeeld in de voettekst van de Website) aan te brengen. Verwijdering daarvan geschiedt uitsluitend na overleg.

Artikel 20 – Gebruiksrecht en broncode

1. Tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen, verkrijgt Opdrachtgever na volledige betaling het recht om de op maat ontwikkelde Website te gebruiken voor het doel waarvoor deze is ontwikkeld.
2. Indien en voor zover Schriftelijk is overeengekomen dat de broncode aan Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld, geschiedt dit eerst nadat alle uit de Overeenkomst voortvloeiende bedragen volledig zijn voldaan.
3. Ingeval de Website of onderdelen daarvan als dienst (software-as-a-service) of via een doorlopend abonnement ter beschikking worden gesteld, verkrijgt Opdrachtgever uitsluitend een gebruiksrecht voor de duur van de betreffende Overeenkomst en geen aanspraak op de broncode.
4. Het in dit artikel bedoelde gebruiksrecht laat het bepaalde omtrent de intellectuele-eigendomsrechten in artikel 19 onverlet.

Artikel 21 – Geheimhouding

1. Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van of over de andere Partij verkrijgen en waarvan zij weten of redelijkerwijs behoren te weten dat deze van vertrouwelijke aard is.
2. De in lid 1 bedoelde verplichting geldt niet ten aanzien van informatie die reeds openbaar was op het moment van verkrijging, die nadien buiten toedoen van de ontvangende Partij openbaar is geworden, of die op grond van een wettelijke plicht of een rechterlijk bevel openbaar dient te worden gemaakt.
3. Partijen leggen de in dit artikel bedoelde verplichtingen tevens op aan de door hen ingeschakelde medewerkers en derden.
4. De geheimhoudingsverplichting blijft van kracht na het einde van de Overeenkomst.

Artikel 22 – Verwerking van persoonsgegevens en privacy

1. Voor zover SHAI bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt, geschiedt dit in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679, de “AVG”) en overige toepasselijke privacywetgeving.

2. Ten aanzien van de wijze waarop SHAI met persoonsgegevens omgaat, wordt verwezen naar de afzonderlijke privacyverklaring van SHAI, die op verzoek beschikbaar is en op de Website kan worden geraadpleegd.
3. Indien SHAI bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever, geldt Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke en SHAI als verwerker in de zin van de AVG. Partijen sluiten in dat geval een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG, die deel uitmaakt van de Overeenkomst.
4. Partijen treffen passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.

Artikel 23 – Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van SHAI wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, uit onrechtmatige daad of uit welke andere hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot ten hoogste het bedrag dat voor de betreffende Overeenkomst (exclusief btw) aan Opdrachtgever in rekening is gebracht. Bij duurovereenkomsten is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis uit hoofde van die Overeenkomst in rekening is gebracht.
2. SHAI is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen doch niet beperkt tot gevolgschade, gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, bedrijfsstagnatie en schade door bedrijfssonderbreking.
3. SHAI is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of vernietiging van gegevens (dataverlies), tenzij dit het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van SHAI of van tot haar bedrijfsleiding behorende leidinggevende functionarissen.
4. De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van SHAI of van haar leidinggevendenden.
5. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de tekortkoming zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen na het ontdekken daarvan, Schriftelijk aan SHAI meldt en SHAI daarbij een redelijke termijn tot herstel gunt, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is.
6. Iedere aanspraak jegens SHAI, uit welke hoofde dan ook, vervalt door het enkele verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan van de aanspraak, tenzij deze binnen die termijn Schriftelijk bij SHAI is ingediend.

Artikel 24 – Vrijwaring

1. Opdrachtgever vrijwaart SHAI voor alle aanspraken van derden die verband houden met of voortvloeien uit de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover deze aanspraken hun oorzaak vinden in door Opdrachtgever aangeleverde gegevens, content of instructies, dan wel in het gebruik van de Website of de AI-output door Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden.
2. De vrijwaring omvat mede de redelijke kosten van juridische bijstand die SHAI in verband met dergelijke aanspraken maakt.

3. Opdrachtgever vrijwaart SHAI voorts voor aanspraken van derden wegens inbreuk op intellectuele-eigendomsrechten of privacyrechten die voortvloeien uit de door Opdrachtgever aangeleverde materialen of content.

Artikel 25 – Overmacht

1. Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke of overeengekomen garantieverplichting, indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan hetgeen daaromtrent in artikel 6:75 van het Burgerlijk Wetboek is bepaald.

2. Onder overmacht aan de zijde van SHAI wordt in ieder geval, doch niet uitsluitend, verstaan: storingen bij hostingproviders en in datacenters; internet- en telecommunicatiestoringen; storingen of uitval bij cloudproviders; storingen, wijzigingen of uitval bij AI-platformen, modellen of interfaces (API's) van derden; storingen of vertragingen bij registrars en registratie-instanties; overheidsmaatregelen; cyberaanvallen, hacking, DDoS-aanvallen, malware en gijzelsoftware; stroomuitval; pandemieën en epidemieën; stakingen; alsmede tekortkomingen van door SHAI ingeschakelde toeleveranciers of derden.

3. Voor zover SHAI ten tijde van het intreden van de overmacht haar verplichtingen uit de Overeenkomst reeds gedeeltelijk is nagekomen, of deze nog zal kunnen nakomen, is SHAI gerechtigd het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte afzonderlijk te factureren.

4. Indien de overmachtsituatie langer dan zestig (60) dagen voortduurt, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden, zonder dat daardoor een verplichting tot vergoeding van schade jegens de andere Partij ontstaat. Hetgeen reeds is gepresteerd wordt alsdan naar verhouding afgerekend.

Artikel 26 – Opschorting, ontbinding en beëindiging

1. SHAI is gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel indien na het sluiten van de Overeenkomst SHAI ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever zijn verplichtingen niet zal nakomen.

2. Indien Opdrachtgever gedurende meer dan dertig (30) dagen nalaat de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde informatie, gegevens, content of medewerking te verstrekken, is SHAI gerechtigd de werkzaamheden op te schorten en, na een Schriftelijke aanmaning waaraan geen gevolg wordt gegeven, de Overeenkomst te beëindigen. De reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten worden alsdan aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

3. Voorts is SHAI gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien: (a) aan Opdrachtgever surseance van betaling wordt verleend of Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard; (b) ten aanzien van Opdrachtgever de wettelijke schuldsaneringsregeling van toepassing wordt verklaard; (c) de onderneming van Opdrachtgever wordt gestaakt of geliquideerd; of (d) op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Opdrachtgever beslag wordt gelegd.

4. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van SHAI op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Opschorting en ontbinding laten de betalingsverplichtingen voor de reeds verrichte werkzaamheden onverlet.

5. Ingeval van tussentijdse beëindiging op verzoek of door toedoen van Opdrachtgever is Opdrachtgever gehouden de tot dat moment verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en aangegane verplichtingen te vergoeden.

Artikel 27 – Duur en gevolgen van beëindiging

1. Overeenkomsten die strekken tot het verrichten van een eenmalige opdracht eindigen van rechtswege op het moment van Oplevering en volledige betaling, onverminderd de nawerkende bepalingen zoals inzake garantie, aansprakelijkheid, geheimhouding en intellectuele eigendom.
2. Duurovereenkomsten, waaronder Onderhoudsabonnementen en hosting-, e-mailhosting- en domeinnaamdiensten, gelden voor de overeengekomen duur en worden beëindigd overeenkomstig de daarvoor geldende bepalingen.
3. Bij het einde van de Overeenkomst, om welke reden dan ook, is SHAI gerechtigd de dienstverlening (waaronder hosting en onderhoud) te staken. Opdrachtgever wordt in de gelegenheid gesteld zijn gegevens en content binnen een redelijke termijn veilig te stellen, mits alle openstaande facturen zijn voldaan.
4. Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na het einde van de Overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van kracht.

Artikel 28 – Portfolio, referentie en promotie

1. SHAI is gerechtigd de in het kader van de Overeenkomst gerealiseerde projecten en resultaten te gebruiken voor haar eigen portfolio, referentiedoeleinden, social media en overige marketing- en promotie-uitingen, waaronder het tonen van afbeeldingen, vermeldingen en verwijzingen naar de Website.
2. Opdrachtgever kan hiertegen vooraf Schriftelijk bezwaar maken, in welk geval SHAI het betreffende gebruik achterwege laat.
3. Het bepaalde in dit artikel laat de geheimhoudingsverplichtingen van artikel 21 onverlet; SHAI zal geen vertrouwelijke bedrijfsinformatie van Opdrachtgever openbaar maken.

Artikel 29 – Klachten en reclames

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden of geleverde Diensten dienen door Opdrachtgever binnen bekwame tijd, doch uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontdekking dan wel na het moment waarop ontdekking redelijkerwijs had kunnen plaatsvinden, Schriftelijk en gemotiveerd aan SHAI kenbaar te worden gemaakt.
2. Indien een klacht gegrond is, zal SHAI de werkzaamheden alsnog verrichten of herstellen zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, is de aansprakelijkheid van SHAI beperkt overeenkomstig artikel 23.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever niet op.
4. Bij gebreke van een tijdige klacht vervalt elk recht van Opdrachtgever ter zake.

Artikel 30 – Overdracht van rechten en verplichtingen

1. Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan een derde over te dragen zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van SHAI.

2. SHAI is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, bijvoorbeeld in het kader van een reorganisatie, fusie of overname van (een deel van) haar onderneming. Opdrachtgever verleent hiervoor bij voorbaat zijn medewerking.

3. Dit artikel heeft goederenrechtelijke werking als bedoeld in artikel 3:83 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 31 – Wijziging van de algemene voorwaarden

1. SHAI is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten, met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na Schriftelijke bekendmaking van de wijziging.

2. Indien Opdrachtgever een wijziging van deze algemene voorwaarden ten aanzien van een lopende duurovereenkomst niet wenst te aanvaarden, en de wijziging een wezenlijke verzwaring van zijn verplichtingen inhoudt, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende Overeenkomst Schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden.

3. Wijzigingen van ondergeschikte betekenis en wijzigingen die op grond van wet- of regelgeving noodzakelijk zijn, kunnen zonder opzeggingsmogelijkheid worden doorgevoerd.

Artikel 32 – Slotbepalingen, toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsverhoudingen tussen SHAI en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

3. Alle geschillen die voortvloeien uit of samenhangen met de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank in het arrondissement waar SHAI is gevestigd, onverminderd het recht van SHAI om een geschil voor te leggen aan de op grond van de wet bevoegde rechter.

4. Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Bij een eventuele vertaling prevaleert steeds de Nederlandse tekst.

5. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd dan wel op te vragen bij SHAI en worden op eerste verzoek kosteloos toegezonden. Zij zijn tevens raadpleegbaar op de website van SHAI.