

Leveringsvoorwaarden

Datum: 17 april 2018

1. Prijzen

- 1.1 Alle prijzen genoemd in onze offertes zijn exclusief BTW.
- 1.2 Het vaste uurtarief voor reguliere applicatieontwikkeling- en beheer is € 75,- per uur. Dit is exclusief BTW.
- 1.3 Binnen een fixed-price offerte, strippenkaarten of andere overeenkomsten met een vooraf vastgestelde totaalprijs kan van bovengenoemd vaste uurtarief worden afgeweken.
- 1.4 Op iedere opdracht boven € 1.000 geldt een aanbetaling van 25% van het totaal offertebedrag, tenzij anders aangegeven.
- 1.5 Onze prijzen voor periodieke diensten zoals domeinhosting, websitehosting en abonnementen op plugins of online diensten kunnen wijzigen. Webcoach Service zal verhogingen van toeleveranciers aan Webcoach Services doorberekenen.

2. Betaling

- 2.1 De betalingstermijn op facturen is 14 dagen.
- 2.2 Indien Onze Klant de verschuldigde bedragen niet binnen de bovengenoemde termijn betaalt, wordt er eenmaal een betalingsherinnering verstuurd. Wanneer er, binnen 14 dagen na het versturen van een betalingsherinnering, geen betaling wordt gedaan, kan Webcoach Service overgaan tot in gebrekestelling.
- 2.3 Indien Onze Klant na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval Onze Klant naast het verschuldigde totale bedrag tevens de volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten moet betalen, waaronder alle kosten van externe deskundigen naast de kosten die verband houden met de inning van deze vordering.

3. Vertrouwelijke informatie

- 3.1. Webcoach Service staat er voor in dat alle ontvangen informatie vertrouwelijk wordt behandeld.
- 3.2. Informatie zal in ieder geval alleen met direct betrokken medewerkers worden gedeeld indien deze als vertrouwelijk is aangeduid.

4. Voorbehoud van eigendom en rechten

- 4.1. Alle aan Onze Klant geleverde zaken blijven eigendom van Webcoach Service, totdat alle bedragen die Onze Klant verschuldigd is voor de opdracht, conform factuur, betaald zijn.
- 4.2. Gebruiksrechten worden aan Onze Klant steeds verleend of, in het voorkomend geval, overgedragen onder de voorwaarde dat Onze Klant de daarvoor overeengekomen vergoedingen tijdig en volledig betaalt.
- 4.3. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle conform offerte of overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, ontwerpen en vormgeving of andere materialen zoals analyses, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal, daarvan, berusten uitsluitend bij Webcoach Service. Onze Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen zonder toestemming vooraf van Webcoach Service BV.
- 4.4. Intellectueel eigendom op visuele ontwerpen en broncode van maatwerk programmatuur worden alleen overgedragen als hier expliciet afspraken over gemaakt zijn.
- 4.5. Voor het overnemen van Intellectueel eigendom zoals beschreven in 4.3 wordt een vergoeding berekend die Webcoach Service BV compenseert voor gemiste inkomsten door deze overdracht.

5. Leveringstermijnen

- 5.1. De leveringstijden die we tijdens het plannen van een project aangeven zijn naar beste weten vastgesteld op grond van de gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst bekend waren en zij zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen.
- 5.2. Overschrijding van een genoemde leveringstijden brengt Webcoach Service niet in verzuim.
- 5.3. Webcoach Service is niet gebonden aan leveringstijden die vanwege buiten zijn macht gelegen omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan, niet meer gehaald kunnen worden.
- 5.4. Indien overschrijding van een leveringstermijn dreigt, zal Webcoach Service zo snel mogelijk met Onze Klant in overleg treden.

6. Garantie

- 6.1. Tenzij anders is overeengekomen, is Webcoach Service niet verantwoordelijk voor controle van de juistheid en volledigheid van de resultaten van de geleverde programmatuur. Onze Klant zal deze resultaten na ontvangst controleren.
- 6.2. Webcoach Service staat er niet voor in dat de programmatuur of computerservice foutloos zal zijn.
- 6.3. Indien onvolkomenheden een direct gevolg zijn van produkten, programmatuur, informatiedragers, procedures of bedieningshandelingen waarvoor Webcoach Service uit hoofde van de overeenkomst uitdrukkelijk verantwoordelijk is, zal Webcoach Service de programmatuur wijzigen teneinde naar beste vermogen deze onvolkomenheden te herstellen, mits de voor het herhalen van de programmatuur benodigde gegevens nog beschikbaar zijn en Onze Klant de onvolkomenheden zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de resultaten, schriftelijk en gedetailleerd aan Webcoach Service kenbaar maakt. De herhaling zal gratis worden uitgevoerd.
- 6.4. Indien de onvolkomenheden niet zijn toe te rekenen aan Webcoach Service, kan Onze Klant aan Webcoach Service verzoeken de programmatuur te wijzigen, in welk geval Webcoach Service de kosten daarvan in rekening zal brengen.

7. Uitvoering

- 7.1. Webcoach Service zal zich inspannen de dienstverlening zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met Onze Klant schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.
- 7.2. Indien is overeengekomen dat de dienstverlening in fasen zal plaatsvinden, is Webcoach Service gerechtigd de aanvang van de diensten die tot een volgende fase behoren uit te stellen totdat Onze Klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 7.3. Slechts indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen is Webcoach Service gehouden bij de uitvoering van de dienstverlening tijdige en verantwoord gegeven aanwijzingen van Onze Klant op te volgen. Webcoach Service is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening wijzigen of aanvullen; indien echter dergelijke aanwijzingen worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed op basis van het vaste uurtarief of een overeengekomen bedrag.
- 7.4. Indien de overeenkomst tot dienstverlening is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, zal Webcoach Service steeds gerechtigd zijn deze persoon te vervangen door een of meer andere personen met dezelfde kwalificaties.

8. Wijziging en meerwerk

- 8.1. Indien Webcoach Service op verzoek of met voorafgaande instemming van Onze Klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Onze Klant aan Webcoach Service worden vergoed volgens het gebruikelijke uurtarief van Webcoach Service of een overeengekomen bedrag. Webcoach Service is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
- 8.2. Onze Klant aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in 8.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van Onze Klant en Webcoach Service, kunnen worden beïnvloed.
- 8.3. Voorzover voor de dienstverlening een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal Webcoach Service Onze Klant tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

9. Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

De AVG omvat verplichtingen en richtlijnen voor het verwerken en beschermen van persoonsgegevens van onze klanten, partners en leveranciers. De verantwoordingsplicht houdt in dat wij kunnen aantonen dat onze verwerkingen aan de regels van de AVG voldoen.

9.1 Beginselen

Onze verwerkingen voldoen aan de belangrijkste beginselen van verwerking.

1. **Rechtmatigheid en doelbinding**
 - Wij slaan alleen persoonsgegevens op die nodig zijn voor het uitvoeren van onze werkzaamheden en voor het versturen van facturen of andere administratieve correspondentie.
 - Gegevens worden alleen gedeeld met derden wanneer dit nodig is voor het uitvoeren van werkzaamheden.
 - Gegevens worden niet langer opgeslagen dan nodig. De gegevens van klanten waar wij geen diensten meer voor verrichten en waarvan de overeenkomst is gestopt worden na 2 jaar verwijderd uit onze systemen.
2. **Transparantie**
 - De gegevens die wij verwerken kunnen altijd opgevraagd worden.
 - Bij 9.2 staat welke gegevens wij opslaan.
 - Wij kunnen aantonen welke maatregelen door ons zijn getroffen om aan de AVG te voldoen.
3. **Juistheid**
 - Wij zorgen er voor dat we de juiste gegevens van betrokkenen opslaan en zullen deze (laten) controleren als nodig.
4. **Bescherming**
 - Gegevens worden altijd digitaal opgeslagen op servers met een beveiligde, versleutelde SSL verbinding.
 - De toegang tot deze gegevens is beveiligd met gebruikersnaam en een veilig wachtwoord. In veel gevallen werkt gebruikerstoegang met tweevoudige verificatie.
 - Er worden regelmatige backups gemaakt zodat gegevens bij een calamiteit niet verloren gaan.
 - Alleen medewerkers of leveranciers of onderaannemers van Webcoach Service hebben toegang tot persoonsgegevens.

9.2 Overzicht van verwerking

1. **Welke persoonsgegevens worden verwerkt van onze klanten?**
 - Voornaam, achternaam
 - Adres
 - Postcode, woonplaats
 - Telefoonnummer, mobiele nummer
 - Email
 - Skypenaam (als dit relevant is)
 - Website URL
 - Bankrekening
2. **Inloggegevens**
 - Website of CMS toegang
 - FTP, SSH toegang
 - Hostingpanel toegang
 - Database toegang
3. **Online formulieren**

Dit betreft websites die klanten bij ons hosten of die door WCS onderhouden worden, met een contactformulier of andere formulieren waarmee gegevens worden verzameld. Hiervoor geldt het volgende:

 - Ingevoerde gegevens worden per email verzonden over een beveiligde verbinding
 - Gegevens worden alleen verzonden naar een emailadres van onze klant, dat is versterkt door de klant
 - Ingevoerde gegevens worden opgeslagen op de webserver en zijn voor de klant en voor Webcoach Service toegankelijk

4. Doel van gebruik
 - Persoonsgegevens van onze klanten worden gebruikt voor communicatie en contact bij het uitvoeren van werkzaamheden.
 - Persoonsgegevens van onze klanten worden gebruikt voor het versturen van facturen en berichten die direct betrekking hebben op de diensten die door klanten worden afgenomen.
 - Inloggegevens worden alleen gevraagd en gebruikt als dit noodzakelijk is bij het uitvoeren van werkzaamheden aan de website of applicatie van een klant.
5. Oorsprong van persoonsgegevens
 - WCS gebruikt alleen gegevens die door betrokken klant, of een aangestelde medewerker daarvan, schriftelijk of mondeling zijn verstrekt met het expliciete doel de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren.
 - WCS maakt geen gebruik van gegevens die worden ingevoerd op online formulieren van onze klanten, met als enige uitzondering het oplossen van technische of functionele problemen met uitdrukkelijke toestemming van de klant en/of betrokken personen.
6. Gedeelde persoonsgegevens
 - Gegevens worden alleen gedeeld met leveranciers of onderaannemers die direct betrokken zijn bij het uitvoeren van werkzaamheden voor betrokken klant.
 - Onze leveranciers en onderaannemers voldoen aan de AVG.
 - Persoonsgegevens van klanten en leveranciers worden ingevoerd in ons administratiesysteem. WCS heeft met de leverancier hiervan een verwerkingsovereenkomst, wat betekent dat zij aan de AVG voldoen.
 - Inloggegevens worden bijgehouden in een wachtwoordmanager. Deze worden opgeslagen in de cloud via een beveiligde service (Dropbox.com).
 - Inloggegevens die betrekking hebben op websitehosting en emails worden opgeslagen bij de hostingproviders waar betreffende diensten zijn ondergebracht. Met deze partijen hebben wij een verwerkingsovereenkomst.

9.3 Maatregelen

1. Persoonsgegevens die door ons worden gebruikt, zijn beschermd. Wij werken uitsluitend met beveiligde, versleutelde verbindingen en opslaglocaties die beveiligd zijn door inlog met gebruikersnamen, wachtwoorden en als nodig tweevoudige authenticatie en beveiligd tegen aanvallen en virussen.
2. Wij verzamelen niet meer gegevens dan noodzakelijk voor het uitvoeren van onze werkzaamheden en boekhoudkundige administratie.
3. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig. Wij hanteren een bewaartermijn van hoogstens 2 jaar voor klanten waar wij niet meer voor werken. De gegevens van prospects die een informatieaanvraag of offerteaanvraag hebben gedaan, worden hooguit 1 jaar bewaard.
4. Wij voldoen aan de documentatieplicht, wat inhoudt dat WCS met documenten kan aantonen dat de juiste organisatorische en technische maatregelen zijn genomen om aan de AVG te voldoen.
5. Bij WCS is een Functionaris gegevensbescherming aangesteld.
6. Er wordt bijgehouden wie toegang heeft tot persoonsgegevens en inloggegevens.

9.4 Marketing

1. Wij gebruiken emailadressen van onze bestaande klanten en prospects voor het sturen van digitale nieuwsbrieven met nieuws over onze dienstverlening. Hiervoor wordt niet vooraf toestemming gevraagd. Ieder bericht bevat de mogelijkheid voor afmelden. Dit kan ook via andere kanalen aangevraagd worden. Hier zijn geen kosten aan verbonden en dit is ten allen tijde mogelijk.
2. Bestaande klanten versturen wij ook berichten die direct betrekking hebben op de dienst die bij WCS wordt afgenomen, bijvoorbeeld bij een storing of een aanpassing in de dienstverlening.
3. Contacten van WCS of prospects die (nog) geen diensten hebben afgenomen, maar zich alleen maar hebben aangemeld voor uw nieuwsbrief of een enquête hebben ingevuld, en niet expliciet toestemming hebben gegeven, zullen wij geen promotionele marketingberichten sturen.

9.5 Rechten

1. Onze klanten, partners en leveranciers hebben het recht op inzage en het recht op correctie en verwijdering van persoonsgegevens.
2. Het recht op dataportabiliteit. Wij zorgen er voor dat betrokkenen eenvoudig toegang tot hun gegevens kunnen krijgen en vervolgens kunnen doorgeven aan een andere organisatie als dit wordt gevraagd.

9.6 Toestemming

1. Wanneer uw persoonsgegevens op een andere manier gebruikt worden dan voor het uitoefenen van onze werkzaamheden strikt noodzakelijk is, bijvoorbeeld bij het versturen van promotionele uitingen, dan vragen wij hiervoor vooraf toestemming.