

ALGEMENE VOORWAARDEN

ALONA MARKETING NETHERLANDS B.V.

Gevestigd aan de Kastanjelaan 400, 5616 LZ Eindhoven, Nederland

Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 91069548



Artikel 1. Definities.....	1
Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde.....	2
Artikel 3. Offertes en totstandkoming Overeenkomst.....	3
Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst.....	3
Artikel 5. Zoekmachineoptimalisatie (SEO), Zoekmachine Adverteren (SEA) & Social Media Advertentiecampaagnes (SMA).....	4
Artikel 6. Webdevelopment en webdesign.....	4
Artikel 7. Tests en testomgeving.....	5
Artikel 8. Oplevering en acceptatie.....	5
Artikel 9. Meerwerk.....	6
Artikel 10. Ondersteuning en garantie.....	6
Artikel 11. Planning.....	7
Artikel 12. Tarieven.....	7
Artikel 13. Betalingsvoorwaarden.....	7
Artikel 14. Duur van de Overeenkomst.....	8
Artikel 15. Verplichtingen Opdrachtgever.....	8
Artikel 16. Intellectuele eigendom.....	9
Artikel 17. Aansprakelijkheid.....	9
Artikel 18. Overmacht.....	10
Artikel 19. Geheimhouding.....	10
Artikel 20. Verjaringstermijn.....	10
Artikel 21. Nawerking.....	10
Artikel 22. Wijziging van Algemene Voorwaarden.....	10
Artikel 23. Toepasselijk recht en forumkeuze.....	11

Artikel 1. Definities

1. In de onderhavige Algemene Voorwaarden worden de navolgende termen met een hoofdletter geschreven en hebben de hierna volgende betekenis, tenzij uit de context onmiskenbaar een andere betekenis voortvloeit:

Algemene Voorwaarden:	de bepalingen uit het onderhavige document.
Alona:	Alona Marketing Netherlands BV, tevens handelend onder de naam "Alona" of "Alona Marketing", de contractuele wederpartij bij de Overeenkomst met Opdrachtgever en gebruiker van de onderhavige Algemene Voorwaarden in de zin van artikel 6:231 sub b BW.
Data:	de informatie en (persoons)gegevens met betrekking tot de Opdrachtgever, haar onderneming, haar werknemers, klanten en of bezoekers van de website van de Opdrachtgever welke zijn opgeslagen en toegankelijk zijn via de Dienst.
Dienst(en):	de dienst(en) die Alona in opdracht van de Opdrachtgever verricht, waaronder mede

verstaan maar niet beperkt tot Webdevelopment, Webdesign, Grafisch ontwerp, Zoekmachineoptimalisatie (SEO), Zoekmachine Adverteren (SEA) en Social Media Advertentiecampagnes (SMA) en andere werkzaamheden zoals omschreven in de aanbieding of offerte van Alona.

Ingangsdatum:	de datum waarop de Overeenkomst in werking treedt en waarop de levering van de Diensten aanvangt.
Materia(a)l(en):	digitale informatie en gegevens, waaronder doch niet beperkt tot teksten, documenten, (bron)bestanden, scripts en overige software.
Opdrachtgever:	de natuurlijke of rechtspersoon met wie Alona een Overeenkomst heeft gesloten en wederpartij bij de Overeenkomst met Alona in de zin van artikel 6:231 sub c BV. Tevens wordt bedoeld degene die daarover in onderhandeling treedt of is, alsmede dienst vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n), rechtverkrijgende(n) of erfgenamen.
Overeenkomst:	iedere overeenkomst tussen Alona en Opdrachtgever ontstaan uit een aanbod of offerte gedaan door Alona en de geldige aanvaarding daarvan door Opdrachtgever.
Partijen:	Alona en de Opdrachtgever gezamenlijk en ieder afzonderlijk "Partij".
Prijslijst:	de separaat beschikbare lijst met prijzen voor werkzaamheden van Alona en te leveren Diensten door Alona zoals vermeld op haar website, in de offerte of een ander aanbod.
Webdesign:	Dienst bestaande uit het ontwerpen en/of aanpassen van de visuele weergave van Werken zoals websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen.
Webdevelopment:	Dienst bestaande uit het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken zoals websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen.
Werkdagen:	maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen, waarbij 5 mei eens in de 5 jaar een nationale feestdag is.
Werk(en):	de door Alona ontwikkelde of ontworpen websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen of andersoortige voortbrengselen ten behoeve en in opdracht van Opdrachtgever.
Werkuren:	uren op Werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur.

2. Onder "schriftelijk" valt in deze Algemene Voorwaarden ook communicatie per e-mail en digitaal (bijvoorbeeld via een online interface) mits de identiteit van de afzender en integriteit van de inhoud voldoende vaststaat.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

1. Onderhavige Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten, werkzaamheden, Diensten en leveringen van Alona, van welke aard dan ook, alsmede op de totstandkoming daarvan, tenzij die toepasselijkheid geheel of op onderdelen uitdrukkelijk schriftelijk is uitgesloten c.q. expliciet anders is overeengekomen.
2. Eventuele Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever, hoe dan ook genaamd, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen van en aanvullingen op deze voorwaarden zijn slechts van toepassing indien en voor zover deze door Alona uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard.
3. Wanneer door Alona gedurende korte of langere tijd al dan niet stilzwijgend afwijkingen van onderhavige Algemene Voorwaarden zijn toegestaan, laat dat onverlet haar recht alsnog directe en strikte naleving van deze voorwaarden te eisen. De Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan de wijze waarop Alona de onderhavige voorwaarden toepast.
4. Onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle Overeenkomsten met Alona, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken. Deze derden kunnen een rechtstreeks beroep op deze voorwaarden doen, waaronder eventuele beperkingen van de aansprakelijkheid.
5. Indien één of meer van de bepalingen van onderhavige Algemene Voorwaarden of enige andere Overeenkomst met Alona in strijd mochten zijn met een dwingende wetbepaling of enig toepasselijk rechtsvoorschrift, zal de betreffende bepaling komen te vervallen en treedt alsdan een door Alona vast te stellen nieuwe, rechtens toelaatbare en vergelijkbare bepaling in de plaats.

6. Opdrachtgever met wie eenmaal op de onderhavige voorwaarden werd gecontracteerd, wordt geacht stilzwijgend met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op een later met Alona gesloten Overeenkomst in te stemmen.
7. In geval van strijd tussen de inhoud van een tussen de Opdrachtgever en Alona gesloten Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden, prevaleert de inhoud van de Overeenkomst.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte of de aanbieding door Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de offerte van Alona te openbaren of op enige andere wijze met derden te delen, tenzij met schriftelijke toestemming van Alona.
2. Indien Opdrachtgever mondeling akkoord gaat met de offerte en er mee instemt, of die indruk wekt, dat Alona werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Alona verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
3. Offertes van Alona worden vrijblijvend gedaan en kunnen door Alona worden herroepen direct na aanvaarding daarvan door Opdrachtgever, tenzij in de offerte een termijn voor de aanvaarding staat opgenomen.
4. Kennelijke fouten of verschrijvingen in de offertes van Alona, binden Alona niet.
5. Indien blijkt dat de bij de aanvraag of Overeenkomst door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist waren heeft Alona het recht haar prijzen hier op aan te passen.
6. De Overeenkomst loopt vanaf het moment waarop mededeling inhoudende aanvaarding door Opdrachtgever wordt ontvangen door Alona ("de Ingangsdatum") of vanaf het moment dat Opdrachtgever de indruk wekt met de offerte in te stemmen, tenzij gezamenlijk een andere Ingangsdatum is overeengekomen in de Overeenkomst.
7. De inhoud van de Overeenkomst wordt uitsluitend bepaald door de in de offerte gegeven omschrijving van de opdracht.
8. Eventuele later gemaakte aanvullende afspraken of aangebrachte wijzigingen binden Alona slechts, indien deze door Alona schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Alona zo spoedig mogelijk de Diensten uitvoeren conform de offerte.
2. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Alona dat de Diensten naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
3. Genoemde uitvoerings- en opleveringstermijnen zijn slechts indicatief en hebben in geen geval een fataal karakter, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4. Alona heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden zonder Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW is uitgesloten.
5. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Dienst mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle informatie, gegevens en Materialen, waaronder eventuele inloggegevens en toegang tot (online) accounts, waarvan Alona aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Dienst, tijdig aan Alona worden verstrekt.
6. Naast de gegevens als bedoeld in lid 5 van dit artikel is Opdrachtgever gehouden actuele contactgegevens voor communicatie tussen Alona en Opdrachtgever te verstrekken aan Alona. Opdrachtgever zal bij wijziging van deze contactgegevens Alona hier onverwijld van op de hoogte brengen.
7. Indien de informatie en gegevens als bedoeld in lid 6 niet tijdig aan Alona worden verstrekt of indien Opdrachtgever op andere wijze niet voldoet aan zijn verplichtingen, heeft Alona het recht om nakomingen van haar verplichtingen op te schorten zonder zelf gehouden te zijn tot het uitkeren van enige schadevergoeding.
8. Opdrachtgever kan geen exclusiviteit afdwingen op door Alona geleverde Diensten. Het is Alona toegestaan om ook directe concurrenten van Opdrachtgever te bedienen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
9. De verplichtingen die voor Alona voortvloeien uit de Overeenkomst met Opdrachtgever hebben het karakter van inspanningsverplichtingen en zijn derhalve geen resultaatverbintenissen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 5. Zoekmachineoptimalisatie (SEO), Zoekmachine Adverteren (SEA) & Social Media Advertentiecampaagnes (SMA)

1. Zoekmachines gebruiken uiterst ingewikkelde algoritmen voor hun interpretatie van de geschiktheid van webpagina's, wanneer een zoekopdracht wordt gevraagd. Alhoewel de Diensten SEO en SEA de kans op een betere rangschikking voor specifieke zoekopdrachten verhoogt, garandeert Alona niet dat door haar inspanningen het door de Opdrachtgever beoogde resultaat wordt verwezenlijkt.
2. Tenzij anders overeengekomen, zal SEO zich richten op het verbeteren van de organische rangschikking ten aanzien van specifieke zoekwoorden op de resultaten pagina's van de belangrijkste zoekmachines (SERP) en uitsluitend voor die webpagina's ten behoeve waarvan de Dienst werd afgenomen. SEA zal zich daarentegen specifiek richten op door Google of Microsoft Bing weer te geven zoekresultaten en advertenties tegen betaling.
3. SMA richt zich op advertentiecampaagnes binnen het overeengekomen Social Media platform. Alhoewel deze dienst de kans op betere zichtbaarheid op Social Media verhoogt, garandeert Alona niet dat door haar inspanningen het door de Opdrachtgever beoogde resultaat wordt verwezenlijkt.
4. De betaling voor alle online advertenties en advertentiecampaagnes geschiedt door het koppelen van betaalgegevens aan de betreffende advertentieaccount van de Opdrachtgever. Opdrachtgever dient te zorgen voor voldoende advertentietegoed, dan wel dient Opdrachtgever ervoor zorg te dragen dat hij tijdig zijn betaalgegevens koppelt aan de online advertentiedienst waarop de werkzaamheden van Alona zich richten. Opdrachtgever blijft de overeengekomen periodieke vergoeding voor de Diensten van Alona verschuldigd, ongeacht of Opdrachtgever (tijdig) zijn betaalgegevens aan zijn online advertentieaccount koppelt en ongeacht of er voldoende advertentietegoed aanwezig is in het online advertentieaccount of wanneer Opdrachtgever op andere wijze de uitvoering van de Diensten door Alona belemmert of probeert te belemmeren.
5. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om de Overeenkomst met Alona te beëindigen of de betaling van facturen op te schorten of te weigeren, indien de behaalde resultaten uit de Diensten SEO, SEA of SMA niet naar tevredenheid van de Opdrachtgever zijn of indien de rangschikking van bepaalde webpagina(s) en/of zoekwoord(en) in de resultaten pagina's van een of meer zoekmachines niet zijn verbeterd, dan wel indien de Diensten van Alona naar de mening van Opdrachtgever onvoldoende rendement opleveren. Partijen zullen regelmatig met elkaar overleg voeren over de voortgang en resultaten van de werkzaamheden van Alona. Alona voert de werkzaamheden zelfstandig uit. De Opdrachtgever kan aanwijzingen en richtlijnen van algemene aard geven, maar Alona is niet verplicht deze aanwijzingen op te volgen.
6. Indien door Alona (visuele) advertenties of teksten worden vervaardigd of opgesteld, heeft de Opdrachtgever recht op één revisieronde om het opgeleverde Werk te evalueren en goed of af te keuren.
7. Opdrachtgever zal alle handelingen nalaten die een nadelig effect kunnen hebben op de uitvoering van de overeengekomen Diensten door Alona, alsmede alle handelingen nalaten die het voor Alona onmogelijk maken om uitvoering te geven aan de overeengekomen Diensten, waaronder het wijzigen van accountgegevens zoals inlognamen, e-mailadressen en wachtwoorden, zonder Alona onverwijld hiervan op de hoogte te stellen en de nieuwe accountgegevens aan Alona te verstrekken. Opdrachtgever blijft de maandelijks overeengekomen vergoedingen aan Alona verschuldigd indien Alona door toedoen van Opdrachtgever geen toegang (meer) heeft tot de online (advertentie)accounts van Opdrachtgever waarop de werkzaamheden van Alona zich richten en waardoor Alona haar werkzaamheden niet (langer) kan uitvoeren.

Artikel 6. Webdevelopment en webdesign

1. Alona geeft geen garanties ten aanzien van functioneren van de Werken bij gebruik van niet-courante of verouderde besturingssystemen, browsers, plug-ins, scripts, overige software, en hardware tenzij en voor zover in de offerte anders is vermeld.
2. Alona is in geen geval gehouden tot het aanleveren, migreren, invoeren en/of corrigeren van informatie en gegevens. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van deze informatie en gegevens.
3. Indien de ontwikkeling vereist dat Opdrachtgever Materialen aan Alona levert, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door Alona. Opdrachtgever vrijwaart Alona van claims van derden ten aanzien van schending van intellectuele eigendomsrechten van derden ter zake.
4. Alona is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde Materialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

5. Alona heeft, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief stockfoto's en open source software, bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.
6. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever. Alona zal Opdrachtgever afdoende informeren over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
7. Opdrachtgever vrijwaart Alona voor aanspraken van derden betreffende installatie en licenties van de software, behoudens voor zover de aanspraken het gevolg zijn van informatie of licenties geleverd door Alona.
8. In het geval dat vertaalde inhoud van de Werken gewenst is, dient Opdrachtgever zelf zorg te dragen voor de betreffende vertalingen. Alona levert alle Werken standaard in het Nederlands op. De vertalingen dienen door Opdrachtgever in een door Alona aangegeven formaat te worden aangeleverd.
9. Alona zal de bronbestanden (zoals, maar niet beperkt tot, PSD, HTML, CSS, PHP of andere tekstbestanden) van geleverde Werken niet aan Opdrachtgever of derden ter beschikking stellen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
10. Alona zal bronbestanden van de Werken bewaren zolang Alona Diensten voor Opdrachtgever verricht, of het aannemelijk is dat Alona Diensten voor Opdrachtgever zal verrichten. Alona is gerechtigd na deze periode de bronbestanden te verwijderen. Indien Opdrachtgever pas na deze periode vervolgoopdrachten ten aanzien van deze Werken geeft, is Alona gerechtigd kosten in rekening te brengen voor het herontwikkelen, herstellen of terughalen van deze bronbestanden.
11. Het is Alona toegestaan om een naamsvermelding op te nemen in het Werk. Indien Opdrachtgever wenst dat Alona deze naamsvermelding verwijdert of achterwege laat, dan kan dit tegen betaling van een eenmalige vergoeding van € 500,-.

Artikel 7. Tests en testomgeving

1. Opdrachtgever zal voorafgaand aan de oplevering in staat worden gesteld om de Werken te testen in een testomgeving. Alona zal Opdrachtgever toegang verschaffen tot deze testomgeving door middel van het toesturen van een locatie (URL) en inloggegevens.
2. De toegang tot deze testomgeving is strikt gebonden aan Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan derden toegang te verschaffen tot deze testomgeving door de locatie (URL) en/of de inloggegevens door te sturen aan de derde.
3. Opdrachtgever is er zich van bewust dat de testversie niet geschikt is voor productiedoeleinden, in welke vorm dan ook. Het is dan ook niet toegestaan deze testomgeving te gebruiken voor deze doeleinden.
4. Alona is niet verplicht door de Opdrachtgever aangedragen Data te verplaatsen naar een productieomgeving, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Alona is in geen enkel geval aansprakelijk voor verlies en/of openbaarmaking van de in de testomgeving opgeslagen Data.
6. Opdrachtgever is er zich van bewust dat het Werk communicatie (bijvoorbeeld email) kan versturen aan opgegeven adressen. Alona is niet aansprakelijk voor de inhoud van of schade door deze verzonden communicatie.
7. Alona geeft geen garanties omtrent de beschikbaarheid, volledigheid en correcte werking van de testomgeving.

Artikel 8. Oplevering en acceptatie

1. Alona zal de te ontwikkelen of aan te passen Werken of gedeelten daarvan opleveren wanneer deze in haar professionele opinie voldoen aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
2. Oplevering geschiedt door middel van beschikbaarstelling in een testomgeving als bedoeld in artikel 6. Wanneer schriftelijk overeengekomen zal de Opdrachtgever de data van het goedgekeurde en afgeronde Werk verplaatsen naar een productieomgeving.
3. Opdrachtgever heeft, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, één revisieronde om het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren.
4. Opdrachtgever dient binnen 5 dagen na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Van acceptatie van de opgeleverde Werken is sprake indien:
 - a. Opdrachtgever de oplevering schriftelijk of mondeling heeft geaccepteerd;
 - b. Opdrachtgever het opgeleverde werk gebruikt voor productiedoeleinden, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot het overzetten van de Werken naar een productieomgeving;
 - c. Opdrachtgever niet binnen 5 dagen het opgeleverde afkeurt, niet een revisieronde heeft aangevraagd of geen bezwaar heeft gemaakt tegen oplevering.
5. Wanneer Opdrachtgever niet binnen 5 aantal dagen reageert op een laatste revisieronde, dan wordt het Werk geacht naar tevredenheid van Opdrachtgever en volgens de overeengekomen specificaties te zijn opgeleverd.

6. Indien een Werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het Werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
7. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Alona zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen. Dit kan Alona doen door het resultaat te reviseren of de reden gemotiveerd te verwerpen. Opdrachtgever heeft vervolgens een periode van 5 Werkdagen om de revisie of motivatie goed of af te keuren.
8. Indien Opdrachtgever na de eerste revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk heeft afgekeurd zullen de in de offerte of Overeenkomst overige overeengekomen revisierondes volgen.
9. Indien een Partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen voor wat betreft het afgekeurde. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Alona gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook. Alona kan slechts opzeggen na bij een revisie of motivatie aan te hebben gegeven dat deze de laatste is en Opdrachtgever ook deze geheel of gedeeltelijk afkeurt.
10. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Alona het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In het geval dat Alona het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding, dan vervalt iedere aansprakelijkheid na verloop van 1 maand na acceptatie van de opgeleverde Werken.
11. Op het moment dat het Werk is opgeleverd, geeft Alona alleen garanties ten aanzien van functioneren van het Werk met de configuratie zoals opgeleverd (zie artikel 6.1), tenzij er een onderhoudscontract is afgesloten om het Werk bij te houden en up-to-date te houden. Onder configuratie verstaan wij serverconfiguratie, gebruikte PHP versie, gebruikte PHP instellingen, gebruikte CMS en plug-in versies op het moment van oplevering.
12. Gewenste wijzigingen in Werken dienen door Opdrachtgever puntsgewijs, schriftelijk aan te worden geleverd. Alona beoordeelt vervolgens of deze werkzaamheden binnen de Overeenkomst vallen, of apart worden geoffreerd als zijnde meerwerk.

Artikel 9. Meerwerk

1. Wijzigingen aan de Werken die gemaakt dienen te worden ten gevolge van (wijzigingen in de) geldende wet- en regelgeving gelden als meerwerk, tenzij de technische gevolgen vóór het sluiten van de Overeenkomst door Opdrachtgever bekend zijn gemaakt aan Alona en zijn opgenomen in het technische ontwerp van het Werk.
2. Alona is niet gehouden de functionaliteiten van het Werk te toetsen aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De toetsing aan geldende wet- en regelgeving valt te allen tijde onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.
3. Wijzigingen als het gevolg van nieuwe of gewijzigde inzichten die tijdens het ontwikkelingsproces zijn ontstaan, gelden als meerwerk. Dit is geheel ter beoordeling van Alona.
4. Alona zal duidelijk en vooraf aangeven welke werkzaamheden als meerwerk dienen te worden beschouwd. Daarnaast zal Alona opgave doen van de kosten die het meerwerk met zich meebrengen.
5. Indien tijdens het uitvoeren van de opdracht blijkt, dat het voor een goede uitvoering van de Overeenkomst, noodzakelijk is om de Overeenkomst uit te breiden, zal Alona de Opdrachtgever hierover binnen een redelijke termijn schriftelijk informeren. Partijen zullen in onderling overleg overeenkomen in hoeverre de werkzaamheden zullen worden uitgebreid.

Artikel 10. Ondersteuning en garantie

1. Alona verleent slechts ondersteuning en onderhoud met betrekking tot de door haar opgeleverde Werken voor zover dit schriftelijk, bijvoorbeeld in een onderhoudscontract of SLA, is overeengekomen. Op deze ondersteuning en dit onderhoud zijn de overige bepalingen van dit artikel van toepassing, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
2. Alona zal zich beschikbaar houden voor een redelijk niveau van klantenondersteuning op afstand per telefoon en e-mail, tijdens reguliere Werkuren.
3. Opdrachtgever zal onmiddellijk na het optreden van een storing Alona daarvan in kennis stellen.
4. Opdrachtgever is gehouden het personeel van Alona of door Alona aangewezen derden toegang te verschaffen tot de systemen, waaronder servers en databases, alsmede fysieke locaties van Opdrachtgever, indien Alona dit wenselijk acht voor het opheffen of voorkomen van een storing.
5. Kosten die voortvloeien uit het oplossen van een storing bij het gebruik van de Diensten waarvan de oorzaak ligt in de IT infrastructuur van Opdrachtgever zijn voor rekening van Opdrachtgever.

6. Alona is niet verplicht om problemen in de Werken te verhelpen die na oplevering worden geconstateerd en te wijten zijn aan veranderingen van de omgeving of andere technische invloeden (waaronder browsers, hosting infrastructuur, besturingssystemen en gewijzigde standaarden mede begrepen).
7. Indien Opdrachtgever Alona heeft verzocht directe toegang te verkrijgen tot de database gerelateerd aan de Werken en Alona kan aantonen of een sterk vermoeden heeft dat Opdrachtgever wijzigingen heeft aangebracht in de databasestructuur of (relaties tussen) de Data, vervalt het recht op iedere garantie. Alona zal in dat geval mogelijke problemen verhelpen tegen het gebruikelijke uurtarief.

Artikel 11. Planning

1. Opdrachtgever erkent dat Alona met een strakke planning werkt bij de ontwikkeling van Werken. Om Alona in staat te stellen de Werken overeenkomstig de overeengekomen planning uit te voeren, dient de Opdrachtgever alle benodigde gegevens, informatie en Materialen alsmede alle eventuele overige overeengekomen handelingen, tijdig te verrichten en zodoende vertraging te voorkomen.
2. Indien de Opdrachtgever nalaat om bepaalde handelingen in het kader van de Overeenkomst tijdig te verrichten of wanneer de Opdrachtgever Alona niet tijdig voorziet van alle benodigde gegevens, informatie en Materialen, heeft dit gevolgen voor de samenwerking. In het geval van webdevelopment en webdesign betekent dit dat het project achteraan de rij van geplande projecten geplaatst wordt. In geval van de diensten SEA, SEO en SMA betekent dit dat Opdrachtgever het werk van Alona belemmert (zie artikel 5.4)
3. De verplichtingen van Alona omtrent de overeengekomen planning hebben het karakter van inspanningsverplichtingen en zijn derhalve geen resultaatverbintenissen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 12. Tarieven

1. Vergoedingen voor het leveren van de Diensten zijn genoemd bij de Overeenkomst of in de door Alona aangeboden offerte. Alle genoemde tarieven zijn in euro's en exclusief BTW.
2. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, zullen de verschuldigde bedragen maandelijks of jaarlijks, voorafgaand aan de nieuwe periode, aan Opdrachtgever worden gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Indien Alona geen aanbieding of offerte heeft gedaan, zullen de vergoedingen voor de te leveren Diensten in beginsel op basis van het uurtarief worden vastgesteld. Voor zover mogelijk zal Alona de uurtarieven voorafgaand aan de werkzaamheden bekend maken.
4. Alona is gerechtigd haar tarieven jaarlijks te indexeren volgens het prijsindexcijfer van het Bureau voor de Statistiek voor commerciële dienstverlening (index 2021 = 100).
5. Alona is gerechtigd de prijscondities tussentijds aan te passen en de Opdrachtgever aanvullend te factureren indien blijkt dat Opdrachtgever door (organisatorische) wijzigingen niet meer voldoet aan de condities waar zij bij aangaan van deze Overeenkomst op is ingeschaald.

Artikel 13. Betalingsvoorwaarden

1. Alona is gerechtigd een voorschot tot 100% van de verwachte opdrachtsom te verlangen van Opdrachtgever voor aanvang van de uitvoering van de Overeenkomst. Voorschotten dienen onverwijld te worden voldaan en worden door Alona op de laatste factuur in mindering gebracht.
2. Betaling van facturen dient te geschieden binnen 10 dagen na factuurdatum, op een door Alona aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen. Alona is gerechtigd facturen digitaal te verzenden.
3. Na het verstrijken van de betaaltermijn verkeert Opdrachtgever die niet tijdig betaalt van rechtswege in verzuim, zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is Alona gerechtigd haar dienstverlening te beperken, bijvoorbeeld door het beperken van de toegang tot Diensten, het tijdelijk opschorten van Diensten of het opschorten van het verstrekken van ondersteuning aan Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke handelsrente hoger is in welk geval de wettelijke handelsrente geldt. Gedeelten van een maand worden als volle maand beschouwd. Alle (buiten)gerechtelijke kosten welke Alona maakt ter verkrijging van voldoening - zowel in als buiten rechte - komen vanaf dat moment voor rekening van Opdrachtgever. In dat geval is Opdrachtgever een vergoeding verschuldigd van ten minste 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van € 150,00. Indien de werkelijk door Alona gemaakte en te maken kosten boven dit bedrag uitstijgen, komen deze eveneens voor vergoeding in aanmerking.

5. In bovenstaande gevallen heeft Alona voorts het recht de Overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten dan wel buiten gebruik te stellen, zonder dat Opdrachtgever het recht heeft een vergoeding te verlangen voor eventuele schade die voor hem hierdoor mocht ontstaan.
6. Een vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
7. Indien Opdrachtgever meent dat een factuur onjuist is, dient Opdrachtgever binnen 5 Werkdagen na de factuurdatum schriftelijk zijn bezwaren aan Alona kenbaar te maken. De betalingsverplichting blijft te allen tijde staan. Betaling mag dan ook niet worden opgeschort. Het eventueel teveel betaalde zal, eerst nadat daarvan sprake is gebleken, door middel van een creditfactuur worden verrekend.
8. Indien er op grond van feiten en omstandigheden redelijke twijfel kan bestaan of Opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, heeft Alona het recht van Opdrachtgever financiële zekerheid te verlangen in de vorm van een borgstelling voor het factuur bedrag of, indien het een duurovereenkomst betreft, de overeengekomen duur van de dienstverlening.

Artikel 14. Duur van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de termijn vermeld in de Overeenkomst, offerte of opdrachtbevestiging. De Overeenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd, behoudens met goedvinden van beide Partijen. Indien de Opdrachtgever nalaat de Overeenkomst tijdig, met inachtneming van de geldende opzegtermijn op te zeggen, wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd voor eenzelfde periode en onder dezelfde voorwaarden.
2. Opzegging geschiedt schriftelijk. Opdrachtgever zal bij Overeenkomsten die zijn aangegaan voor de duur van 6 maanden een opzegtermijn van 1 maand in acht nemen en voor Overeenkomsten die zijn aangegaan voor een langere duur dan 6 maanden een opzegtermijn van 2 maanden in acht nemen, tenzij in de Overeenkomst een andere termijn staat vermeld.
3. Alona heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder enigerlei gehoudenheid tot betaling van schadevergoeding op te zeggen, indien:
 - a. Opdrachtgever tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen en een dergelijke tekortkoming niet binnen 5 dagen na schriftelijke ingebrekestelling door Opdrachtgever is hersteld;
 - b. Opdrachtgever surséance van betaling dan wel zijn faillissement heeft aangevraagd of het faillissement van Opdrachtgever wordt aangevraagd, gevorderd of uitgesproken of Opdrachtgever een onderhands akkoord aanbiedt aan zijn crediteuren;
 - c. Alona informatie of gegevens nodig heeft voor de uitvoering van de Overeenkomst en Alona ontvangt deze informatie of gegevens niet uiterlijk binnen 2 maanden.
4. In afwijking van het bepaalde in dit artikel is het Opdrachtgever toegestaan de Overeenkomst tussentijds te beëindigen door afkoop van de resterende contractperiode. In dat geval is Opdrachtgever aan Alona een afkoopsom verschuldigd ter hoogte van 85% van de resterende contractwaarde, welke direct opeisbaar is op het moment van beëindiging.

Artikel 15. Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever zal de ter beschikking gestelde Diensten niet gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met de wet, de goede zeden, de openbare orde, de etiquette, de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de volgende handelingen en gedragingen: het verspreiden van kinderpornografie, seksuele intimidatie, verzenden van SPAM, het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werk(en) of het anderszins handelen in strijd met de intellectuele eigendomsrechten van derden, of het op andere wijze lastig vallen van personen, het zonder toestemming binnendringen van andere computers op het Internet waarbij de relatie enige beveiliging doorbreekt en/of zich toegang verwerft door een technische ingreep met behulp van valse signalen of een valse sleutel dan wel door het aannemen van een valse hoedanigheid.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor en verplicht zich tot:
 - a. de hardware en software (inclusief besturingssystemen) op de werkplek van de Opdrachtgever;
 - b. de infrastructuur van het eigen interne netwerk;
 - c. de randapparatuur van de eigen infrastructuur van de Opdrachtgever;
 - d. een browser op het lokale systeem van de Opdrachtgever;
 - e. verbinding met de server(s) via deugdelijke (internet)verbinding;
 - f. de inhoud van de eigen website(s) van de Opdrachtgever.

Artikel 16. Intellectuele eigendom

1. Voor door Alona ontwikkelde Werken geldt dat de intellectuele eigendomsrechten bij Alona liggen, tenzij met Opdrachtgever schriftelijk overeengekomen dat de rechten overgedragen worden.
2. De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door Alona gebruikte open source werken of werken die onder licentie door Alona worden gebruikt, liggen bij de ontwikkelaar van die werken of een andere rechthebbende. Dergelijke rechten kunnen in geen enkel geval worden overgedragen aan Opdrachtgever.
3. De Data die is opgeslagen in de database van een voor Opdrachtgever ontwikkeld Werk, is en blijft voor zover mogelijk eigendom van Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever zal Alona binnen 5 Werkdagen een uitdraai van de Data, in de vorm van een SQL-dump, ter beschikking stellen aan Opdrachtgever. Alona heeft het recht hiervoor redelijke kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever.
4. Alona zal geen kennis nemen van de eerdergenoemde Data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de Werken, tenzij dit expliciet is overeengekomen met Opdrachtgever of Alona daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Alona zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen zijn macht ligt.
5. Opdrachtgever verkrijgt een licentie voor onbepaalde tijd van Alona voor de door Alona ontwikkelde Werken. Onder deze licentie heeft Opdrachtgever het recht de Werken te gebruiken voor zijn eigen doeleinden, waaronder mede verstaan maar niet beperkt tot het exploiteren van een website.
6. Het is Alona toegestaan de ontwikkelde Werken, bijbehorende bronbestanden en broncodes in zijn geheel of gedeeltelijk voor andere opdrachtgevers en doeleinden te gebruiken.
7. Het is Alona toegestaan om technische maatregelen te treffen om wijzigingen in de ontwikkelde Werken, bijbehorende bronbestanden en broncodes tegen te gaan. Hieronder wordt mede verstaan het beveiligen van de Werken door middel van encryptie.
8. Indien Opdrachtgever informatie stuurt naar Alona, bijvoorbeeld feedback over een fout of een suggestie voor verbetering, geeft zij Alona een onbeperkt en eeuwigdurend gebruiksrecht deze informatie te gebruiken voor de Dienst. Dit geldt niet voor informatie die Opdrachtgever nadrukkelijk als vertrouwelijk markeert.
9. Op verzoek van Opdrachtgever zal Alona meewerken aan deponering van door Alona vervaardigde broncode van een softwareproduct bij een gespecialiseerd escrow agent ten behoeve van de Opdrachtgever. Partijen zullen vervolgens schriftelijk afspraken maken in welke gevallen de Opdrachtgever toegang krijgt tot de broncode. De kosten van het in escrow geven en houden van de broncode komen geheel voor rekening van de Opdrachtgever en is, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven, niet in de offertes van Alona inbegrepen.

Artikel 17. Aansprakelijkheid

1. Indien Alona aansprakelijk is voor schade, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade en tot maximaal het factuurbedrag van de Overeenkomst, althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Indien sprake is van een Overeenkomst met een onbeperkte duur of een duur langer dan 6 maanden is de aansprakelijkheid van Alona verder beperkt tot de door de Opdrachtgever aan Alona betaalde bedragen in de 6 maanden voorafgaande aan het ontstaan van de schade.
2. De aansprakelijkheid van Alona is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekeraar van Alona wordt uitgekeerd.
3. Aansprakelijkheid van Alona voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminking dan wel verlies van (bedrijfs)gegevens, Data, gegevens opgeslagen op apparatuur van Alona en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
4. Alona is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Alona is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens en informatie.
5. De aansprakelijkheid van Alona wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Alona onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt en een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming, en Alona ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten.
6. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade zijn niet van toepassing indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van Alona.

Artikel 18. Overmacht

1. Alona is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien Alona daartoe gehinderd wordt als gevolg van enige van buiten komende oorzaak, voorzien of niet-voorzien, waarop Alona geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Alona niet in staat is zijn verplichtingen na te komen.
2. Hieronder wordt verstaan een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Alona komt. In het bijzonder wordt onder overmacht verstaan: epidemie of pandemie, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlogen, stremmingen in het vervoer, stakingen, netwerkaanvallen zoals SYN floods of (distributed) denial-of-serviceaanvallen, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Alona door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Alona kan worden gevergd.
3. Alona kan gedurende de periode dat de overmacht duurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten, waarmee tevens de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever worden opgeschort. Indien deze periode langer duurt dan 90 dagen, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere Partij.
4. Voor zover Alona ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk een verplichting uit de Overeenkomst is nagekomen of deze tijdens de periode van overmacht zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Alona gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen.

Artikel 19. Geheimhouding

1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie die zij over de onderneming van de wederpartij ontvangen, waaronder de inhoud van de Overeenkomst. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.
2. Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk indien deze door één der Partijen als zodanig is aangeduid.
3. In het geval van schending van de voorgaande leden door Opdrachtgever, zal Opdrachtgever zonder gerechtelijke tussenkomst een direct opeisbare boete van € 20.000,00 per overtreding en € 1.000,00 per dag dat de schending voortduurt verbeuren aan Alona, welke niet in aanmerking komt voor enige verrekening. Deze bepaling laat onverminderd het recht van Alona tot uitoefening van enig ander wettelijk en/of overeengekomen recht, waaronder begrepen maar niet beperkt tot het recht om (aanvullende) schadevergoeding te eisen (al dan niet in combinatie met voornoemde boete).

Artikel 20. Verjaringstermijn

De termijn waarbinnen Opdrachtgever Alona tot vergoeding van schade kan aanspreken, is in alle gevallen beperkt tot 1 jaar na het ontstaan van de schade, dan wel het moment waarop de schade redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt en met uitzondering van het bepaalde in lid 8.10 omtrent de oplevering van Werken.

Artikel 21. Nawerking

De bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst, waarvan het uitdrukkelijk of naar hun aard de bedoeling is dat zij ook na beëindiging van deze Overeenkomst van kracht blijven, zullen nadien van kracht blijven en Partijen beiden blijven binden.

Artikel 22. Wijziging van Algemene Voorwaarden

1. Alona is bevoegd wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. Alona zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de Opdrachtgever toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is medegedeeld, treden wijzigingen jegens de Opdrachtgever in werking, zodra hem de wijziging is medegedeeld.
2. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze Algemene Voorwaarden alsmede in geval van strijd tussen de inhoud of uitleg van eventuele vertalingen van de onderhavige Algemene Voorwaarden en de Nederlandse versie, is de Nederlandse tekst daarvan steeds doorslaggevend.

Artikel 23. Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Alona, ongeacht of Opdrachtgever buiten Nederland is gevestigd en ongeacht of aan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven.
3. De door Alona ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie en administratie geldt als authentiek en dwingend bewijs, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.