Algemene voorwaarden

Versie: 3 november 2026

Waar deze voorwaarden over gaan

Je kunt bij Webmaat terecht voor een nieuwe website, strategie en advies, ontwerp, SEO, koppelingen, een losse aanpassing of het onderhoud en de hosting van je website. Deze voorwaarden beschrijven de afspraken die daarbij horen.

Wat ik precies voor je doe, wat jij aanlevert en wat het kost, staat in je offerte of opdrachtbevestiging. Voor onderhoud en hosting hoort daar de dienstbeschrijving van je pakket bij. Werk buiten die afspraken stemmen we vooraf af.

Deel A geldt voor alle opdrachten. Deel B vult dat aan voor projecten en losse werkzaamheden, deel C voor onderhoud en hosting. Deel D geldt wanneer ik persoonsgegevens namens jou verwerk, ook bij een eenmalige opdracht. Voor bestaande samenwerkingen leggen we vast vanaf wanneer deze voorwaarden gelden; de overgang staat in A16.

Hieronder lees je onder meer hoe we omgaan met planning, oplevering, betaling, wijzigingen en verantwoordelijkheid. Ook staat er wat we doen als iets misgaat of onze samenwerking eindigt. Heb je een vraag, mail me op info@webmaat.nl.

Deel A. Algemeen

Dit deel geldt voor alles wat Webmaat doet. Deel B geldt daarnaast voor projecten, deel C voor onderhoud en hosting, en deel D voor de verwerking van persoonsgegevens.

A1. Wie, wat en voor wie

A1.1. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden, diensten en overeenkomsten van Martin Koedoot, handelend onder de naam Webmaat, gevestigd aan Zierikzeestraat 13, 6845 BL Arnhem, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 71384111, hierna: "Webmaat", met haar opdrachtgever, hierna: "Opdrachtgever".

A1.2. Webmaat werkt uitsluitend voor ondernemers en organisaties, zoals bedrijven, zelfstandigen, stichtingen en verenigingen. Webmaat sluit geen overeenkomsten met consumenten. Opdrachtgever verklaart bij het aangaan van de overeenkomst te handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf, of namens een organisatie.

A1.3. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als Webmaat die uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard. Voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing.

A1.4. Onder "schriftelijk" wordt in deze voorwaarden ook e-mail verstaan, en een handeling in het klantaccount van Webmaat waarvan een bevestiging wordt verstuurd.

A1.5. Onder "dienstbeschrijving" wordt verstaan: de beschrijving met versiedatum van de overeengekomen dienstverlening voor onderhoud en hosting, waaronder inhoud, limieten, termijnen en tarieven, die bij de offerte of opdrachtbevestiging hoort.

A1.6. Voor afspraken over persoonsgegevens gaan de dwingende regels van de AVG voor. Binnen de ruimte die de wet laat, gaan deel D en de bijbehorende verwerkingsafspraken voor op de overige documenten. Voor andere afspraken geldt eerst de schriftelijke offerte of opdrachtbevestiging, daarna de dienstbeschrijving voor inhoud, limieten, termijnen en tarieven, daarna deel B of C en ten slotte deel A. De dienstbeschrijving wijzigt niet op zichzelf de algemene afspraken over aansprakelijkheid of persoonsgegevens.

A1.7. Is een bepaling nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen stellen dan een vervangende bepaling vast die zo dicht mogelijk bij doel en strekking van de oorspronkelijke ligt.

A1.8. Webmaat stelt deze voorwaarden en de toepasselijke dienstbeschrijving vóór of bij het sluiten van de overeenkomst beschikbaar op een manier waarop Opdrachtgever ze kan opslaan en later raadplegen. De overeengekomen versies zijn van toepassing. Latere wijzigingen gelden alleen volgens A14 en, waar van toepassing, A16.

A2. Offerte en overeenkomst

A2.1. Webmaat stelt desgewenst een offerte op met de aangeboden werkzaamheden en diensten, wat daaronder valt en welke vergoeding daarvoor verschuldigd is. Alleen wat uitdrukkelijk in de offerte, de overeenkomst of de dienstbeschrijving staat, hoort bij de overeengekomen diensten.

A2.2. Een offerte is vrijblijvend en 30 dagen geldig na verzending, tenzij anders vermeld.

A2.3. De overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever de offerte schriftelijk aanvaardt, een abonnement afsluit via de website of het klantaccount van Webmaat, of zodra Webmaat op verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering begint.

A2.4. Geeft Opdrachtgever zonder afzonderlijk formeel akkoord uitdrukkelijk opdracht tot de in de offerte beschreven uitvoering, dan kan daaruit aanvaarding van die offerte blijken. Webmaat bevestigt de opdracht en stelt de voorwaarden volgens A1.8 beschikbaar.

A2.5. Wijzigingen van de overeengekomen diensten zijn alleen bindend als beide partijen ze hebben aanvaard.

A3. Uitvoering

A3.1. Webmaat voert de overeenkomst uit naar beste inzicht en vermogen, met de zorg die van een professioneel opdrachtnemer mag worden verwacht. Tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken, is dat een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.

A3.2. Opdrachtgever levert tijdig alle gegevens, content, feedback, toegang, accounts en overige medewerking aan die redelijkerwijs nodig zijn. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid daarvan.

A3.3. Webmaat mag de uitvoering opschorten als Opdrachtgever niet tijdig de nodige medewerking verleent, niet tijdig betaalt of haar verplichtingen op een andere manier niet nakomt.

A3.4. Door Webmaat genoemde termijnen, streeftermijnen, reactietijden, startdata en planningen zijn indicatief en geen fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is afgesproken. Loopt iets vertraging op door Opdrachtgever, dan schuiven termijnen mee en is Webmaat niet aansprakelijk voor de gevolgen.

A3.5. Webmaat plant op basis van een redelijke verdeling van haar capaciteit. Komt er ruimte vrij, dan hoeft Webmaat die niet voor Opdrachtgever vrij te houden of aan haar toe te wijzen, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

A4. Derden en achtervang

A4.1. Webmaat mag voor de uitvoering derden inschakelen, zoals specialisten, leveranciers en hostingpartijen. Webmaat blijft tegenover Opdrachtgever verantwoordelijk voor een goede uitvoering.

A4.2. Webmaat kan voor tijdelijke waarneming bij afwezigheid of onbereikbaarheid een professionele partner inschakelen. Bureau RAM is daarvoor de beoogde partner. Toegang tot persoonsgegevens wordt pas verleend nadat geheimhouding, beveiliging en de vereiste subverwerkersafspraken schriftelijk zijn vastgelegd en de procedure uit deel D is gevolgd. Er geldt geen garantie van permanente beschikbaarheid of ononderbroken waarneming, tenzij afzonderlijk overeengekomen.

A4.3. Voor producten en diensten van derden die Webmaat gebruikt of doorlevert, zoals software, plugins, licenties, API's en hosting, kunnen aanvullende leveranciersvoorwaarden gelden. Webmaat maakt vóór de betreffende afspraak duidelijk welke voorwaarden voor Opdrachtgever relevant zijn en stelt die waar nodig beschikbaar. Deze voorwaarden nemen de eigen overeengekomen verplichtingen van Webmaat niet weg. Voor verwerking van persoonsgegevens geldt daarnaast deel D.

A5. Prijzen en betaling

A5.1. Alle prijzen zijn in euro en exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

A5.2. De betalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum, tenzij op de factuur of in de overeenkomst anders staat. Bij betaling via automatische incasso wordt het bedrag op of rond de factuurdatum afgeschreven.

A5.3. Betaalt Opdrachtgever niet tijdig, dan is zij van rechtswege in verzuim. Webmaat mag vanaf dat moment de wettelijke handelsrente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen.

A5.4. Vindt Opdrachtgever een factuur onjuist, dan meldt zij dat binnen de betalingstermijn schriftelijk en met reden. Alleen het betwiste deel mag dan worden opgeschort.

A5.5. Alle bedragen zijn direct opeisbaar als Opdrachtgever failliet gaat, surseance van betaling aanvraagt, haar onderneming beëindigt of als anderszins blijkt dat verhaal onzeker wordt.

A5.6. Bestaat Opdrachtgever uit meerdere personen of rechtspersonen, dan is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling.

A5.7. Webmaat mag haar uurtarief en projecttarieven jaarlijks aanpassen. Voor lopende projecten geldt de prijs uit de offerte. Voor prijswijzigingen van onderhoud en hosting geldt artikel C17.

A5.8. Het terugboeken van een automatische incasso, het blokkeren daarvan of het intrekken van een machtiging is op zichzelf geen opzegging en laat een geldige betalingsverplichting bestaan. Opdrachtgever betaalt een terecht verschuldigd bedrag dan op een andere overeengekomen manier. Bij een onjuiste factuur of incasso blijven het recht op correctie en de wettelijke mogelijkheden om betaling te betwisten bestaan. Voor betalingsachterstand en eventuele opschorting gelden A5.3 en C19.

A6. Wijzigingen en meerwerk

A6.1. Wijzigingen in opdracht, functionaliteit, inhoud, planning of uitvoering kunnen gevolgen hebben voor prijs, termijn en werkwijze.

A6.2. Werk dat buiten de offerte, de overeenkomst of het gekozen pakket valt, is meerwerk. Meerwerk wordt gefactureerd op basis van een aanvullende prijsafspraak of het gebruikelijke uurtarief van Webmaat.

A6.3. Voordat Webmaat meerwerk uitvoert waarvoor nog geen kostenafspraak bestaat, meldt zij welke werkzaamheden nodig zijn en wat die kosten, of welk tarief en welke raming gelden. Een eventuele minimale facturering wordt daarbij vermeld. Webmaat begint pas na akkoord van Opdrachtgever. Dit geldt ook voor betaald onderzoek naar een probleem of een nieuwe mogelijkheid. Blijkt tijdens het werk dat de afgesproken omvang of raming wordt overschreden, dan overlegt Webmaat opnieuw voordat zij verdergaat. Stemt Opdrachtgever niet in, dan hoeft Webmaat het meerwerk niet uit te voeren.

A6.4. Hebben partijen al een doorlopende kostenafspraak, bijvoorbeeld een actieve strippenkaart, dan mag Webmaat een verzoek van Opdrachtgever binnen die afspraak uitvoeren en volgens die afspraak verrekenen zonder telkens opnieuw kostenakkoord te vragen. De aankoop van een strippenkaart geeft op zichzelf geen opdracht voor ongevraagde werkzaamheden. De afspraak bepaalt welke werkzaamheden, tarieven, saldo en grenzen gelden. Voor grotere opdrachten geeft Webmaat vooraf een inschatting volgens de afgesproken werkwijze. Is onvoldoende saldo beschikbaar, valt werk buiten de afspraak of worden extra kosten verwacht, dan stemt Webmaat dat vóór uitvoering af.

A7. Gunsten zijn geen afspraken

A7.1. Webmaat doet soms iets extra's zonder daarvoor te rekenen, bijvoorbeeld een kleine aanpassing die buiten het pakket valt. Zo'n gunst is incidenteel. Opdrachtgever kan er geen recht aan ontlenen om dezelfde of vergelijkbare werkzaamheden in de toekomst kosteloos te krijgen, ook niet als het vaker is gebeurd.

A8. Geheimhouding

A8.1. Partijen behandelen vertrouwelijke informatie die zij van elkaar ontvangen vertrouwelijk. Informatie is vertrouwelijk als dat is meegedeeld of als dat redelijkerwijs uit de aard van de informatie volgt.

A8.2. Partijen leggen deze plicht ook op aan medewerkers en ingeschakelde derden, voor zover nodig. De plicht blijft gelden na het einde van de overeenkomst.

A8.3. Webmaat mag kennis, ervaring en algemene knowhow die zij tijdens de uitvoering opdoet blijven gebruiken, zolang daarbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever openbaar wordt.

A9. Persoonsgegevens

A9.1. Verwerkt Webmaat bij de uitvoering persoonsgegevens namens Opdrachtgever, dan is Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en Webmaat verwerker. Deel D is dan de verwerkersovereenkomst tussen partijen. Een aparte overeenkomst is niet nodig, tenzij partijen dat afspreken.

A9.2. Voor de gegevens die Webmaat voor haar eigen bedrijfsvoering verwerkt, zoals contactgegevens, offertes, facturen en correspondentie, is Webmaat zelf verwerkingsverantwoordelijke. Hoe Webmaat daarmee omgaat, staat in de privacyverklaring op webmaat.nl. Deze eigen bedrijfsadministratie staat los van de gegevens die Webmaat uitsluitend namens Opdrachtgever verwerkt.

A10. Intellectueel eigendom

A10.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op door Webmaat ontwikkelde werken, ontwerpen, code, documentatie en andere materialen liggen bij Webmaat of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is afgesproken.

A10.2. Na volledige betaling krijgt Opdrachtgever een duurzaam, niet-exclusief gebruiksrecht op het opgeleverde werk voor het doel waarvoor het is gemaakt. Dit gebruiksrecht mag samen met de onderneming of website waarvoor het werk is gemaakt aan een opvolger worden overgedragen, met inachtneming van de licenties van derden.

A10.3. Voor specifiek voor Opdrachtgever gemaakte visuele ontwerpen, teksten en maatwerkonderdelen kan schriftelijk worden afgesproken dat de rechten na volledige betaling overgaan naar Opdrachtgever.

A10.4. Nooit over gaan: werkwijzen, concepten en methodieken van Webmaat; generieke of herbruikbare code, snippets, modules en bouwblokken; frameworks, thema's, plugins en software van derden; interne tooling, scripts en ontwikkelomgevingen van Webmaat. Opdrachtgever krijgt daarop alleen een gebruiksrecht voor zover nodig voor het gebruik van het werk.

A10.5. Opdrachtgever mag het werk laten onderhouden of aanpassen door een derde, als alle facturen zijn betaald en de rechten van Webmaat en derden worden gerespecteerd.

A10.6. Webmaat hoeft geen interne ontwikkelomgevingen, bureau-accounts, licentiesleutels of interne documentatie over te dragen, tenzij schriftelijk afgesproken. Na volledige betaling stelt Webmaat wel de websitebestanden en de database beschikbaar, met de daarin rechtmatig overdraagbare software volgens de toepasselijke licenties. Rechten op open-sourcesoftware blijven gerespecteerd. Dat een bureauactivatie, update- of ondersteuningsdienst eindigt, is iets anders dan het gebruiksrecht op de software zelf; zie C12 en C18.3. Voor persoonsgegevens geldt D2.6 ongeacht openstaande facturen.

A10.7. Webmaat mag het werk gebruiken voor portfolio, referenties en promotie, en een bescheiden creditvermelding op de website plaatsen of houden, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

A10.8. Opdrachtgever zorgt dat alle door haar aangeleverde of voor gebruik aangewezen materialen, waaronder foto’s, illustraties, logo’s, video’s, teksten en lettertypen, rechtmatig mogen worden gebruikt voor het afgesproken doel. Zij regelt de benodigde auteurs-, portret- en andere rechten, toestemmingen, licenties en verplichte naamsvermeldingen en kan die op verzoek aantonen. Het technisch verwerken, uitsnijden, verkleinen, bewerken of plaatsen door Webmaat betekent niet dat Webmaat de rechten heeft onderzocht of overneemt. Opdrachtgever vrijwaart Webmaat tegen aanspraken van

derden en redelijke kosten die voortkomen uit ontbrekende rechten op dat materiaal, voor zover deze aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen. Partijen informeren elkaar tijdig over een aanspraak en stemmen de behandeling af. Deze bepaling geldt niet voor een eigen toerekenbare tekortkoming van Webmaat, bijvoorbeeld het zelf kiezen van onrechtmatig materiaal of het bewust negeren van een duidelijke inbreuk. De verantwoordelijkheid voor door Webmaat zelf ingekocht materiaal volgt de overeengekomen opdracht en licentie.

A10.9. Rechten op door Opdrachtgever aangeleverde teksten, beelden, gegevens en andere materialen blijven bij Opdrachtgever of de oorspronkelijke rechthebbende.

A11. Aansprakelijkheid

A11.1. Webmaat is aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Webmaat, binnen de grenzen van dit artikel. Directe schade omvat ook redelijke kosten om de oorzaak en omvang vast te stellen, schade te beperken en gegevens te herstellen wanneer Webmaat tekortschiet in overeengekomen back-up-, beveiligings- of herstelwerkzaamheden. Een gegevensverlies of datalek is niet op zichzelf van aansprakelijkheid uitgesloten; de oorzaak, de overeengekomen verplichtingen en dit artikel bepalen de beoordeling.

A11.2. Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten. Daaronder valt onder meer gevolgschade, gemiste omzet, winst of besparingen, reputatieschade, schade door bedrijfsstilstand en schade door aanspraken van klanten van Opdrachtgever of andere derden.

A11.3. Webmaat is niet aansprakelijk voor schade door:

a. onjuiste of onvolledige informatie van Opdrachtgever;

b. handelen of nalaten van Opdrachtgever of door haar ingeschakelde derden;

c. storingen in infrastructuur of externe diensten buiten de redelijke invloed van Webmaat, voor zover die schade niet voortkomt uit een eigen tekortkoming in de keuze, inrichting, inzet of het overeengekomen beheer daarvan. De verantwoordelijkheid voor ingeschakelde hulppersonen volgens A4.1 en voor subverwerkers volgens deel D blijft gelden;

d. hacks, malware, spam, datalekken of andere beveiligingsincidenten die ondanks redelijke voorzorgsmaatregelen optreden;

e. het niet of verkeerd installeren van updates door Opdrachtgever of derden;

f. beslissingen van zoekmachines, sociale media of advertentieplatforms;

g. het niet opvolgen van advies wordt beoordeeld volgens C14, voor zover dat artikel op de opdracht van toepassing is.

A11.4. Is Webmaat aansprakelijk, dan is de totale schadevergoeding per gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen bij een project of losse opdracht beperkt tot de overeengekomen vergoeding voor die opdracht, inclusief overeengekomen meerwerk en exclusief btw. Bij een doorlopende dienst is het maximum de vergoeding exclusief btw die voor de betrokken dienst over de twaalf maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis verschuldigd was. Loopt die dienst korter, dan geldt de overeengekomen vergoeding voor twaalf maanden. Dit plafond is niet afhankelijk van het bestaan van een verzekering of een verzekeringsuitkering. De verplichting om eigen gebreken te herstellen wordt hiermee niet vervangen door een recht om uitsluitend dit bedrag uit te keren.

A11.5. De uitsluitingen en beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Webmaat, bij schade door dood of lichamelijk letsel, of voor zover dwingend recht zich daartegen verzet. Voor aanspraken van betrokkenen en de toezichthouder geldt ook D2.7.

A11.6. Voor zover nakoming nog mogelijk is, stelt Opdrachtgever Webmaat schriftelijk in gebreke en geeft zij een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen. Dit vereiste geldt niet voor zover de wet bepaalt dat verzuim zonder ingebrekestelling intreedt of nakoming blijvend onmogelijk is.

A11.7. Een vordering tot schadevergoeding vervalt als die niet binnen 12 maanden na ontdekking van de schade schriftelijk bij Webmaat is gemeld.

A12. Overmacht

A12.1. Webmaat hoeft een verplichting niet na te komen als overmacht dat verhindert.

A12.2. Onder overmacht valt onder meer: storingen in internet of telecommunicatie, stroomstoringen, cyberaanvallen, storingen bij leveranciers of hostingpartijen voor zover deze niet het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Webmaat, ziekte of uitval van Webmaat als eenmanszaak voor zover de waarneming uit A4.2 niet toereikend is, overheidsmaatregelen, brand, overstroming, oorlog en andere omstandigheden buiten de redelijke invloed van Webmaat.

A12.3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Webmaat opgeschort. Duurt de overmacht langer dan 90 dagen, dan mogen beide partijen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk beëindigen, zonder recht op schadevergoeding.

A13. Opschorting en beëindiging

A13.1. Webmaat mag de overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten of beëindigen als Opdrachtgever haar verplichtingen niet nakomt, surseance van betaling aanvraagt, failliet gaat, haar onderneming beëindigt, of als voortzetting van de samenwerking in redelijkheid niet meer van Webmaat kan worden verlangd.

A13.2. Voor de looptijd en opzegging van projecten geldt deel B, voor onderhoud en hosting deel C.

A14. Wijziging van deze voorwaarden

A14.1. Webmaat mag deze voorwaarden en de dienstbeschrijving wijzigen voor doorlopende diensten. Wijzigingen worden ten minste 30 dagen voor de ingangsdatum schriftelijk aan Opdrachtgever meegedeeld, met de nieuwe tekst als bijlage of link.

A14.2. Is een wijziging voor Opdrachtgever wezenlijk nadelig, dan mag Opdrachtgever de betreffende doorlopende dienst schriftelijk opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging, zonder dat een minimale looptijd of opzegtermijn geldt.

A14.3. Wijzigingen die voortkomen uit wet- of regelgeving, of die van ondergeschikt belang zijn, geven geen recht op opzegging.

A14.4. Voor het voor het eerst toepassen van deze voorwaarden op bestaande overeenkomsten geldt A16. Dit artikel schept daarvoor niet met terugwerkende kracht een wijzigingsbevoegdheid.

A15. Slotbepalingen

A15.1. Op alle rechtsverhoudingen tussen Webmaat en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

A15.2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Webmaat is gevestigd, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

A15.3. De door Webmaat opgeslagen versie van communicatie, gegevens en administratie geldt als bewijs, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.

A15.4. Opdrachtgever mag rechten en verplichtingen uit de overeenkomst niet zonder schriftelijke toestemming van Webmaat aan een derde overdragen. Webmaat mag dat wel aan een rechtsopvolger of een met haar verbonden onderneming.

A16. Bestaande samenwerkingen

A16.1. Voor bestaande overeenkomsten waarop deze voorwaarden nog niet van toepassing zijn, leggen partijen schriftelijk vast vanaf welke datum deze voorwaarden gelden. Alleen toezenden is geen bewijs van instemming. Tot geldige invoering blijven de eerder overeengekomen afspraken en eventueel toepasselijke voorwaarden gelden.

A16.2. Het aanvaarden van deze voorwaarden betekent op zichzelf geen overstap naar een ander pakket of wijziging van de prijs, inhoud of limieten van het bestaande pakket. Wijzigingen worden afzonderlijk overeengekomen of doorgevoerd op een al geldende rechtsgrond.

A16.3. Aantoonbare afwijkende afspraken, waaronder mondelinge afspraken, blijven gelden tenzij partijen ze rechtsgeldig wijzigen. Voor persoonsgegevens geldt de rangorde uit A1.6.

A16.4. De invoering van voorwaarden, een prijswijziging of een pakketwissel is geen reden om eerder inbegrepen onderhoud als achterstallig meerwerk te factureren. Gemist overeengekomen onderhoud blijft de verantwoordelijkheid van Webmaat.

A16.5. De minimale eerste periode van zes maanden uit C16 geldt alleen voor abonnementen die op of na 1 mei 2026 zijn ingegaan en telt vanaf hun oorspronkelijke ingangsdatum. Het invoeren van voorwaarden, wijzigen van prijs of pakket en toevoegen of weghalen van een uitbreiding starten geen nieuwe minimale periode.

Deel B. Projecten en losse werkzaamheden

Dit deel geldt naast deel A voor het ontwerpen, bouwen en aanpassen van websites en andere werken, strategie en advies, SEO, content, koppelingen en automatisering, uitleg en training en losse opdrachten op uurbasis of via een strippenkaart.

B1. Planning, vertraging en annulering

B1.1. Een project wordt ingepland op basis van de verwachte capaciteit en beschikbaarheid op dat moment. Het houdt zijn plek in de planning zolang Opdrachtgever tijdig feedback, content, akkoord, toegang en andere benodigde input aanlevert.

B1.2. Reageert Opdrachtgever niet binnen 14 kalenderdagen, of niet op de afgesproken datum, op een verzoek om input, dan mag Webmaat het project als vertraagd aanmerken en uit de actieve planning halen. Het recht op uitvoering binnen de eerder genoemde doorlooptijd vervalt dan. Hervatting gebeurt bij de eerstvolgende redelijke beschikbaarheid van Webmaat.

B1.3. Blijft de input langer dan 30 kalenderdagen uit, dan mag Webmaat het project als onderbroken aanmerken en reeds verricht werk en redelijk gemaakte kosten tussentijds afrekenen volgens de afgesproken prijs- en betalingswijze. Het enkel gereserveerd hebben van capaciteit is geen grond om zonder voorafgaande afspraak extra uren te factureren.

B1.4. Moet Webmaat na een onderbreking opnieuw inplannen, zich opnieuw inlezen of eerdere keuzes opnieuw afstemmen, dan mag zij dat als meerwerk rekenen tegen het gebruikelijke uurtarief of een vooraf afgesproken herstartvergoeding. Webmaat mag voor de hervatting nieuwe afspraken maken over planning, fasering, tarieven en doorlooptijd.

B1.5. Opdrachtgever kan een project schriftelijk voortijdig opzeggen. Bij een vaste prijs stelt Webmaat een redelijke eindafrekening op naar verhouding van de overeengekomen projectprijs, de verrichte werkzaamheden en de voortgang van het project. Zij betrekt daarbij het bruikbare resultaat en de reden van beëindiging en licht haar berekening toe, mede aan de hand van de urenregistratie en eventuele afgesproken fasen. De urenregistratie zet een vaste prijs niet om in onbeperkt uurwerk. Opdrachtgever kan concrete bezwaren tegen de afrekening voorleggen; partijen bespreken die op basis van de gemaakte afspraken en redelijkheid. Zonder overeengekomen meerwerk komt de vergoeding voor het werk niet boven de vaste projectprijs uit. Bij uurwerk geldt het afgesproken tarief. Redelijk gemaakte, niet meer te vermijden kosten worden alleen afzonderlijk meegenomen voor zover deze niet al in de vergoeding zijn begrepen. De aanbetaling wordt verrekend: een overschot wordt terugbetaald en een tekort gefactureerd. Dit laat wettelijke rechten bij een tekortkoming, waaronder herstel, ontbinding en eventuele schadevergoeding, onverlet.

B1.6. Blijft noodzakelijke input langer dan 90 kalenderdagen uit, dan kan Webmaat de opdracht beëindigen nadat zij dat schriftelijk heeft aangekondigd en een laatste redelijke termijn van ten minste 14 dagen voor reactie heeft gegeven. De afrekening gebeurt volgens B1.5.

B2. Betaling van projecten

B2.1. Tenzij anders afgesproken factureert Webmaat bij projecten 30% bij de start en de rest bij oplevering of in afgesproken fasen. Webmaat mag een project ook geheel of gedeeltelijk vooraf factureren.

B3. Ontwikkelen van werken

B3.1. Onder "werken" vallen onder meer websites, webshops, online leeromgevingen, applicaties, thema's, templates, ontwerpen, huisstijlen, databestanden, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, teksten, beeld, video en audio die Webmaat voor Opdrachtgever maakt of bewerkt.

B3.2. Webmaat ontwikkelt werken op basis van de afgesproken specificaties, briefing en aangeleverde informatie. Kleine technische, visuele of functionele afwijkingen binnen redelijke professionele marges zijn geen tekortkoming.

B3.3. Webmaat garandeert niet dat een werk foutloos werkt in combinatie met alle browsers, apparaten, plugins, koppelingen, softwareversies, servers of externe diensten, zeker niet bij verouderde of ongebruikelijke omgevingen.

B3.4. Webmaat mag gebruikmaken van open source software, bestaande frameworks, eigen bouwstenen, herbruikbare code, templates, plugins en componenten van derden.

B3.5. Webmaat kan AI-hulpmiddelen gebruiken bij teksten, beeld en code. De afspraken over persoonsgegevens blijven daarbij gelden. Webmaat beoordeelt de gebruikte output op geschiktheid voor de opdracht en herkenbare inbreuken op rechten van derden. AI-output is niet vanzelf exclusief en daarop rust niet noodzakelijk auteursrecht.

B3.6. Voor stockmateriaal en software van derden gelden de bijbehorende licenties. Als Opdrachtgever zelf een licentie moet aanschaffen of overnemen, meldt Webmaat dat vooraf.

B3.7. De offerte bepaalt welke werkzaamheden rond toegankelijkheid en juridische website-informatie zijn inbegrepen. Een volledige conformiteitsverklaring, certificering of juridische toets hoort daar alleen bij als die uitdrukkelijk is afgesproken. Opdrachtgever zorgt voor passende juridische inhoud; Webmaat blijft verantwoordelijk voor de overeengekomen technische uitvoering.

B4. Oplevering en aanvaarding

B4.1. Een werk is opgeleverd zodra Webmaat meldt dat het klaar is, of zodra Opdrachtgever het in gebruik neemt. Bij werken in fasen geldt iedere fase als apart opgeleverd.

B4.2. Opdrachtgever beoordeelt een opgeleverd werk of fase binnen 14 dagen en meldt eventuele bezwaren concreet en schriftelijk. Gebeurt dat niet, dan geldt het werk als aanvaard.

B4.3. Gaan tijdig gemelde bezwaren over de afgesproken specificaties, dan herstelt Webmaat die binnen redelijke termijn of legt uit waarom er geen sprake is van een gebrek.

B4.4. Opdrachtgever meldt zichtbare afwijkingen binnen de beoordelingstermijn en andere gebreken zo spoedig mogelijk na ontdekking. Aanvaarding laat de verplichting om overeengekomen prestaties te leveren en de toepasselijke wettelijke rechten bij een tekortkoming onverlet. Bij een gebrek krijgt Webmaat een redelijke gelegenheid tot herstel voor zover dat mogelijk en wettelijk vereist is.

B4.5. Een project omvat het aantal revisierondes uit de offerte. Extra rondes zijn meerwerk.

B4.6. Herstel van een toerekenbare afwijking van de overeengekomen specificaties is geen revisieronde of betaald meerwerk. Een nieuwe voorkeur, gewijzigde inhoud of andere ontwerpwens na akkoord is wel een wijzigingsverzoek volgens A6. Een eerder gegeven akkoord op een ontwerp of fase blijft daarbij het uitgangspunt; dit akkoord maakt een werkelijk gebrek niet tot meerwerk.

B4.7. Neemt Opdrachtgever geen onderhoud en hosting bij Webmaat af, dan spreken partijen vóór oplevering af wie hosting, updates, beveiliging, back-ups en benodigde licenties verzorgt. Webmaat levert op volgens de overeengekomen scope en blijft verantwoordelijk voor haar eigen overeengekomen werkzaamheden. Doorlopend beheer en toekomstige aanpassingen zijn daarmee niet inbegrepen.

B4.8. Bij ontevredenheid bespreken partijen welke concrete afspraak of specificatie volgens Opdrachtgever niet is nagekomen. Webmaat beoordeelt dit en herstelt een toerekenbare tekortkoming binnen redelijke termijn. Wensen buiten de afspraken worden apart besproken; ontevredenheid over een gewijzigde voorkeur geeft niet op zichzelf recht op onbeperkte herziening of terugbetaling. Het recht om op te zeggen volgens B1.5 en wettelijke rechten bij een

tekortkoming blijven bestaan.

B5. Zoekmachineoptimalisatie

B5.1. Bij SEO-werk spant Webmaat zich in om de online vindbaarheid te verbeteren. Webmaat geeft geen garanties over posities, bezoekersaantallen, leads of omzet. Die hangen af van zoekmachines, concurrentie, techniek, content en de markt.

B5.2. Webmaat mag daarvoor namens Opdrachtgever accounts aanmaken of beheren bij zoekmachines, analysetools en vergelijkbare diensten. Kosten daarvan zijn alleen voor Opdrachtgever als dat vooraf is afgestemd.

B6. Werk op uurbasis en strippenkaarten

B6.1. Een strippenkaart is een vooraf betaald urentegoed voor overeengekomen werkzaamheden tegen het afgesproken tarief. Het saldo en het gebruik worden bijgehouden. Tijd wordt geregistreerd volgens de bij aankoop afgesproken meet- en afrondingswijze. Een nieuw beleid wijzigt bestaande tegoeden niet automatisch.

B6.2. Een strippenkaart blijft onbeperkt geldig. Als gedurende vijf jaar geen werkzaamheden ten laste van het tegoed zijn uitgevoerd, mag Webmaat een schriftelijk voorstel doen om het resterende tegoed financieel af te wikkelen door creditering en terugbetaling. Voor de eerste afname telt de aankoopdatum. Het voorstel vermeldt het ongebruikte saldo, de oorspronkelijk daarvoor betaalde waarde, een eventuele inflatiecorrectie met onderbouwing en het terug te betalen bedrag. De financiële afwikkeling vindt alleen plaats na instemming van Opdrachtgever. Zonder instemming blijft het tegoed geldig; het enkele tijdsverloop of stilzwijgen laat het niet vervallen.

B6.3. Als Webmaat haar dienstverlening beëindigt of de overeengekomen werkzaamheden niet meer kan leveren, bespreken partijen een passende voortzetting. Komen zij die niet overeen, dan betaalt Webmaat de oorspronkelijk betaalde waarde van het ongebruikte tegoed terug, met verrekening van reeds overeengekomen en uitgevoerde werkzaamheden. Een eventuele andere financiële afwikkeling, waaronder een inflatiecorrectie, vereist instemming van Opdrachtgever volgens B6.2.

Deel C. Onderhoud en hosting

Dit deel geldt naast deel A voor alle abonnementen op onderhoud en hosting.

C1. Wat de dienst is

C1.1. Een abonnement omvat het gekozen pakket voor onderhoud en hosting. Aanvullende diensten kunnen afzonderlijk worden afgesproken. Bestaande abonnementen kunnen een eigen dienstbeschrijving hebben; de inhoud van een nieuw pakket geldt daarvoor niet automatisch.

C1.2. Wat er in het basispakket, de uitbreidingen en de bundels zit, welke streeftermijnen en limieten gelden en wat de tarieven zijn, staat in de dienstbeschrijving. Wat daar niet in staat, hoort niet bij het abonnement.

C1.3. Onderhoud is een inspanningsverplichting. Webmaat spant zich in om de website technisch actueel, werkend en redelijk veilig te houden, maar kan niet garanderen dat iedere fout, kwetsbaarheid of storing wordt voorkomen of volledig en blijvend wordt opgelost.

C1.4. Niets in deel C of de dienstbeschrijving maakt fouten in de eigen werkzaamheden van Webmaat of reeds inbegrepen onderhoud en herstel tot betaald meerwerk. Een externe oorzaak of lange hersteltijd is daarvoor op zichzelf onvoldoende. De afspraken over aansprakelijkheid in A11 en de afspraken over persoonsgegevens uit deel D blijven gelden.

C2. Hosting hoort erbij

C2.1. Onderhoud en hosting worden bij Webmaat als één samenhangende dienst afgenomen. Webmaat onderhoudt alleen websites op door haar beheerde hosting en levert hosting niet als afzonderlijk standaardproduct zonder onderhoud.

C2.2. Voor websites die op het moment van ingang van deze voorwaarden al op hosting van een derde stonden en waarvoor Webmaat dat schriftelijk heeft bevestigd, geldt een uitzondering. Voor die websites is Webmaat niet verantwoordelijk voor de hosting zelf, de server, de back-ups van de hostingpartij en de beveiliging daarvan (zie A11.3c).

C2.3. Hosting is bedoeld voor de website van Opdrachtgever. Het is niet bedoeld als opslag voor bestanden, back-ups of e-mail van Opdrachtgever, tenzij dat in de dienstbeschrijving staat.

C3. Start van het abonnement

C3.1. Bij een nieuwe samenwerking beoordeelt Webmaat vóór de definitieve overname of de website verantwoord te beheren is, voor zover zij daarvoor toegang krijgt. Na aanvaarding zet zij de website over naar haar hosting en sluit zij deze aan op de afgesproken systemen voor updates, back-ups en monitoring. Opdrachtgever zorgt voor de benodigde toegang. De ingangsdatum van het abonnement wordt schriftelijk bevestigd.

C3.2. Blijkt bij de eerste controle dat de website technisch niet verantwoord te beheren is, dan legt Webmaat dat uit met een voorstel voor noodzakelijk herstel en de eventuele kosten. Stemt Opdrachtgever daar niet mee in, dan mag Webmaat de overname weigeren of het pas gestarte abonnement schriftelijk beëindigen. Webmaat rekent voor die eerste beoordeling en beëindiging geen onderzoeks- of annuleringskosten. Vooruitbetaald abonnementsgeld voor de niet geleverde periode wordt terugbetaald; is het beheer nog niet begonnen, dan wordt het volledige abonnementsgeld terugbetaald. Afzonderlijk overeengekomen en al uitgevoerd herstel of een afzonderlijke opdracht blijft volgens die afspraak verschuldigd. Voor zover de website al is verhuisd, stemt Webmaat een redelijke overdracht af volgens C18; een acuut veiligheidsrisico kan een tijdelijke beperking noodzakelijk maken.

C3.3. Achterstallige updates, herstel van bestaande fouten en opschoonwerk dat bij de start nodig blijkt, vallen niet onder het abonnement, tenzij de dienstbeschrijving of offerte anders zegt. Webmaat meldt vooraf wat het kost.

C3.4. Voor bestaande samenwerkingen en eerder overeengekomen onderhoud geldt A16.

C4. Updates

C4.1. Webmaat voert updates uit van WordPress, plugins en thema's volgens de dienstbeschrijving. Bij een bekend beveiligingslek zo snel als redelijkerwijs mogelijk.

C4.2. Webmaat mag een update uitstellen of overslaan als die naar haar verwachting problemen geeft, of vervangen door een gelijkwaardige oplossing.

C4.3. Ontstaat door een update die Webmaat uitvoert een probleem, dan vallen onderzoek en herstel binnen het afgesproken technisch beheer onder het abonnement. Webmaat kan daarvoor bijvoorbeeld de update terugdraaien of een geschikt herstelpunt gebruiken. Een fout bij de maker van de software maakt dit werk niet automatisch tot meerwerk. Is buiten het afgesproken beheer een nieuwe inrichting, vervanging van functionaliteit of maatwerkcode nodig, dan spreekt Webmaat dat vooraf af volgens A6.

C4.4. Bij verouderde of niet meer ondersteunde software of technische onderdelen beoordeelt Webmaat welke update, vervanging of andere maatregel nodig is om het afgesproken beheer verantwoord voort te zetten. Reguliere updates en onderhoud blijven inbegrepen. Voor noodzakelijke vernieuwing buiten het afgesproken beheer geldt C4.5-C4.6.

C4.5. Regulier onderhoud omvat niet automatisch een migratie of structurele vernieuwing van de website. Onder structurele vernieuwing wordt verstaan: het vervangen, opnieuw opbouwen, wezenlijk herschrijven of opnieuw inrichten van bestaande onderdelen omdat reguliere updates, instellingen of inbegrepen herstel niet volstaan om deze geschikt te maken voor gewijzigde technische of functionele eisen. De afbakening en kostenprocedure staan in C9.6-C9.7. Een nieuw hoofdversienummer, ouderdom, het aantal bestanden, handmatig werk of een lange uitvoeringstijd is op zichzelf onvoldoende om regulier onderhoud als structurele vernieuwing aan te merken.

C4.6. Blijkt dat een overgang structurele ombouw buiten het afgesproken beheer vereist, dan legt Webmaat vóór uitvoering uit welke onderdelen moeten veranderen, waarom regulier onderhoud niet volstaat en welke aanpak en kosten worden voorgesteld. Voor eventueel aanvullend betaald onderzoek en de ombouw geldt A6. Tot overeenstemming is bereikt, bespreekt Webmaat welke tijdelijke voortzetting of andere maatregelen technisch verantwoord zijn. Het uitstellen van de overgang is geen garantie dat de oude software onbeperkt veilig en ondersteund kan blijven draaien.

C5. Back-ups

C5.1. Webmaat maakt back-ups van de website volgens de dienstbeschrijving, waaronder de frequentie, bewaartermijn en opslaglocatie. Back-ups worden buiten de server bewaard.

C5.2. Webmaat spant zich in om te zorgen dat back-ups volledig en bruikbaar zijn, maar garandeert niet dat een back-up altijd volledig, actueel of terug te zetten is. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor een eigen kopie van gegevens, content en bestanden die zij niet kwijt wil.

C5.3. Het terugzetten van een back-up als onderdeel van herstel binnen het afgesproken technisch beheer valt onder het abonnement (zie C7.6). Terugzetten op verzoek van Opdrachtgever, bijvoorbeeld om zelf verwijderde inhoud terug te halen, valt daar niet automatisch onder. Voor werk buiten het afgesproken beheer geldt A6.

C6. Beveiliging, malware en hacks

C6.1. Webmaat neemt redelijke maatregelen om de website en de server te beveiligen, zoals beschreven in de dienstbeschrijving en in bijlage III bij deel D.

C6.2. Signaleert Webmaat malware, een hack of een ander beveiligingsincident, dan meldt zij dat aan Opdrachtgever en neemt zij direct de maatregelen die nodig zijn om verdere schade te beperken, zoals de website tijdelijk offline halen.

C6.3. Het opschonen van de website en herstel na een hack of malware vallen niet onder het abonnement, tenzij de dienstbeschrijving of een aanvullende afspraak dat dekt. Is het incident het gevolg van een toerekenbaar tekortschieten van Webmaat in afgesproken updates of beveiligingsmaatregelen, dan zijn opschonen en herstel inbegrepen. Voor betaald herstel buiten de afspraken geldt A6. Directe schadebeperking volgens C6.2 geeft op zichzelf geen opdracht voor onbeperkt betaald herstelwerk.

C7. Beschikbaarheid en storingen

C7.1. Webmaat spant zich in de hosting zo goed mogelijk beschikbaar te houden. Er geldt geen uptimegarantie en geen Service Level Agreement, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk afgesproken.

C7.2. Webmaat is afhankelijk van leveranciers, datacenters, registrars, softwareleveranciers en internetverbindingen. Storingen, beperkingen of wijzigingen bij die partijen kunnen gevolgen hebben voor de dienst.

C7.3. Webmaat mag onderhoud aan servers uitvoeren, instellingen aanpassen en maatregelen nemen die nodig zijn voor veiligheid, stabiliteit of continuïteit. Gepland onderhoud met merkbare gevolgen voor de website gebeurt zo veel mogelijk buiten kantoortijden en wordt vooraf aangekondigd waar dat redelijkerwijs kan.

C7.4. Storingen worden opgepakt volgens de streeftermijnen in de dienstbeschrijving, tijdens werkdagen en kantoortijden. Buiten kantoortijden alleen als de dienstbeschrijving of een uitbreiding dat bepaalt.

C7.5. De eerste beoordeling van een storingsmelding hoort bij het abonnement. Webmaat beoordeelt of sprake is van een storing binnen het afgesproken technisch beheer, een gebruiksvraag of werkzaamheden buiten het abonnement. De beoordeling is geen toezegging om ieder probleem volledig te onderzoeken of op te lossen zonder extra kosten. Voor verder onderzoek buiten het afgesproken beheer geldt A6.

C7.6. Storingsonderzoek en herstel binnen het afgesproken technisch beheer zijn inbegrepen. Daaronder vallen de door Webmaat beheerde hosting, de afgesproken updates en back-ups en de overige onderdelen die de dienstbeschrijving noemt. Dat software of een dienst van een andere leverancier betrokken is, sluit dit werk niet op zichzelf uit. Het herstellen van de bereikbaarheid van de website of het beperken van belasting op de beheerde hosting kan inbegrepen zijn, terwijl

het aanpassen van een externe campagne, koppeling of ledenadministratie apart werk is (zie C9).

C7.7. De onderstaande werkzaamheden vallen binnen het abonnement, voor zover zij de door Webmaat beheerde onderdelen en de afgesproken dienstverlening betreffen. De tijd hiervoor wordt niet afgetrokken van de maandruimte voor kleine hulp, ook niet als die ruimte al is gebruikt:

a. het reguliere onderhoud en de technische controles uit de dienstbeschrijving, zoals updates beoordelen en uitvoeren, back-upmeldingen nakijken en afgesproken beschikbaarheids- en beveiligingsmeldingen beoordelen;

b. de eerste beoordeling van een gemelde storing volgens C7.5;

c. onderzoek en technisch herstel wanneer een door Webmaat uitgevoerde onderhoudshandeling een storing veroorzaakt, zoals het terugdraaien van een problematische update of het herstellen van een daardoor niet meer werkend onderdeel;

d. onderzoek en herstel van fouten in door Webmaat beheerde hostinginstellingen, zoals een door Webmaat verkeerd ingestelde cache of een fout in de door Webmaat beheerde website-mailconfiguratie;

e. het terugzetten van een back-up wanneer dat nodig is voor inbegrepen herstel, volgens C5.3;

f. het herstellen van fouten in de eigen overeengekomen werkzaamheden van Webmaat.

De voorbeelden verduidelijken het afgesproken beheer; zij geven geen toezegging voor onbeperkte nieuwe ontwikkeling, vervanging van software of beheer van externe systemen. De afbakening in C4-C6 en C9 blijft gelden. De duur van inbegrepen herstel maakt dat herstel op zichzelf niet tot meerwerk.

C8. Kleine aanpassingen en vragen

C8.1. Voor zover de dienstbeschrijving dat aangeeft, omvat het abonnement één beperkte maandruimte voor korte vragen per e-mail, het bijbehorende korte uitzoeken en kleine handelingen binnen de bestaande inrichting. De dienstbeschrijving bepaalt de omvang, meetwijze en normale uitvoeringstermijn. Binnen die ruimte kunnen bijvoorbeeld vallen:

a. een aangeleverde tekst corrigeren of vervangen, zoals een telefoonnummer, openingstijd of korte alinea;

b. een aangeleverde foto, afbeelding, logo of bestaand downloadbestand vervangen;

c. een bestaand menu aanpassen, zoals de tekst, volgorde of bestemming van een menu-item wijzigen of een link naar een bestaande pagina toevoegen;

d. een korte vraag over een bestaande functie beantwoorden, eventueel met een korte opgenomen uitlegvideo;

e. een bestaande pagina dupliceren, de titel en permalink instellen en de kopie klaarzetten zodat Opdrachtgever zelf verder kan werken, zonder nieuw ontwerp, nieuwe functionaliteit of uitgebreide inhoudelijke bewerking;

f. een bestaande link of knopbestemming aanpassen;

g. een kleine, volledig aangeleverde toevoeging aan tekst of media binnen een bestaande indeling plaatsen.

Deze voorbeelden zijn geen afzonderlijke tegoeden. Alle handelingen, communicatie en korte uitleg samen moeten binnen de beschikbare maandruimte passen. Voor aanvullend werk buiten die ruimte wordt vooraf een kostenafspraak gemaakt volgens A6.

C8.2. Niet gebruikte maandruimte vervalt aan het einde van de maand en wordt niet opgespaard of verrekend. De ruimte geeft geen recht op onmiddellijke uitvoering of uitvoering binnen één dag, tenzij dat afzonderlijk is afgesproken.

C8.3. Wat een kleine handeling is, beoordeelt Webmaat redelijk binnen de omschrijving en grenzen van de dienstbeschrijving. Nieuw ontwerp, het ontwerpen of opbouwen van nieuwe pagina's, nieuwe functies, maatwerkcode, uitgebreid onderzoek, inhoudelijk marketingadvies en structurele strategische of functionele begeleiding vallen er niet onder, tenzij die afzonderlijk zijn afgesproken. Het eenvoudig dupliceren van een bestaande pagina volgens C8.1e is wel mogelijk. Een korte technische uitvoering maakt een nieuwe functie niet automatisch tot kleine hulp. Is meer hulp nodig dan de dienstbeschrijving omvat, dan geldt A6.

C8.4. Het lezen en beantwoorden van de vraag, afstemmen, kort uitzoeken en uitvoeren gebruiken dezelfde maandruimte volgens de meetwijze in de dienstbeschrijving. Er geldt geen afzonderlijk onderzoeksbudget bovenop die ruimte, tenzij uitdrukkelijk afgesproken. Regulier onderhoud en storingsonderzoek of herstel dat volgens C7.6 is inbegrepen, worden

niet van die ruimte afgetrokken. Meerdere korte berichten geven geen recht op onbeperkte extra hulp.

C9. Wat niet onder het abonnement valt

C9.1. Tenzij de dienstbeschrijving, een uitbreiding of een schriftelijke afspraak anders zegt, valt in ieder geval niet onder het abonnement:

a. inhoudelijke wijzigingen voor zover die verder gaan dan C8;

b. nieuwe functies, het ontwerpen of opbouwen van nieuwe pagina's, nieuwe koppelingen of plugins, behalve het eenvoudig dupliceren volgens C8.1e;

c. wijzigingen in ontwerp of gebruikservaring;

d. SEO-werk;

e. onderzoek en herstel van problemen door wijzigingen, instellingen of handelingen van Opdrachtgever of een door haar ingeschakelde derde, voor zover dat werk buiten het afgesproken technisch beheer valt;

f. het inrichten, gebruiken en beheren van functies of diensten buiten het afgesproken technisch beheer, waaronder ledenbeheer, toegangsregels, agenda-instellingen, boekingsregels, campagnes en externe koppelingen;

g. herstel na hacks of malware (zie C6.3);

h. achterstallig onderhoud en herstel bij de start (zie C3.3);

i. werk buiten kantoortijden;

j. functionele of inhoudelijke aanpassingen aan de website vanwege nieuwe wettelijke of andere externe eisen, voor zover die werkzaamheden niet al zijn afgesproken;

k. aanvullend onderzoek en snelheidsoptimalisatie vanwege nieuwe functies, zwaardere inhoud of door Opdrachtgever of derden toegevoegde software, voor zover dat buiten het afgesproken technisch beheer valt;

l. het vervangen of structureel ombouwen van een plugin, thema of externe koppeling vanwege beëindigde ondersteuning of blijvende incompatibiliteit, voor zover die werkzaamheden niet al zijn afgesproken.

Deze uitsluitingen beperken niet de verantwoordelijkheid van Webmaat voor eigen fouten of voor reeds overeengekomen onderhoud en herstel. Een technisch probleem, een lange hersteltijd of betrokkenheid van software van een derde is op zichzelf geen reden om inbegrepen werk alsnog in rekening te brengen.

C9.2. Werk dat buiten het abonnement valt, doet Webmaat als meerwerk volgens A6, tegen het uurtarief of het tarief uit de dienstbeschrijving.

C9.3. Brengt Opdrachtgever of een door haar ingeschakelde derde zonder overleg wijzigingen aan in de website, code, server, plugins of instellingen, dan mag Webmaat herstel van de gevolgen buiten het afgesproken beheer als meerwerk aanbieden. Webmaat vermeldt vooraf het tarief en de geraamde omvang; voor uitvoering geldt A6. Is de gewijzigde website niet meer verantwoord te beheren, dan bespreekt Webmaat welke aanpassing nodig is om het beheer voort te zetten.

C9.4. Een plugin of externe dienst valt niet automatisch volledig binnen het abonnement doordat deze op de website aanwezig is, door Webmaat is geïnstalleerd of door Webmaat wordt bijgewerkt. Omgekeerd valt werk niet automatisch buiten het abonnement omdat software van een derde wordt gebruikt. De dienstbeschrijving bepaalt welke technische onderdelen Webmaat beheert en welke functionele controle is afgesproken. Het dagelijkse gebruik en de inrichting door Opdrachtgever blijven daarvan onderscheiden. De verantwoordelijkheid van Webmaat voor haar eigen overeengekomen werkzaamheden blijft bestaan.

C9.5. Een afgesproken functietest controleert de beschreven handeling, bijvoorbeeld het verzenden en ontvangen van een formulierbericht of het doorlopen van een bestelroute. De dienstbeschrijving vermeldt de route, frequentie en controlepunten. Een geslaagde test is geen garantie voor de werking op ieder moment of voor alle andere functies. Het opvolgen van een foutmelding gebeurt volgens C7 en C9: inbegrepen onderzoek en herstel blijven inbegrepen; werk buiten het afgesproken beheer wordt vooraf afgesproken volgens A6.

C9.6. Buiten het abonnement vallen, voor zover niet afzonderlijk overeengekomen, werkzaamheden die nieuwe functionaliteit toevoegen of structurele vernieuwing volgens C4.5 vereisen wegens gewijzigde wettelijke, technische of functionele eisen, beëindigde ondersteuning, blijvende incompatibiliteit of wijzigingen in externe systemen. Dat werkzaamheden nodig zijn om de website bruikbaar of verantwoord inzetbaar te houden, betekent niet op zichzelf dat die werkzaamheden regulier onderhoud zijn. Omgekeerd maakt zo'n aanleiding reeds inbegrepen onderhoud of herstel niet tot meerwerk. Herstel na eigen onderhoud wordt behandeld volgens C4.3 en C7.7. De eerste storingsbeoordeling en verantwoordelijkheid voor eigen fouten blijven inbegrepen volgens de betreffende artikelen. Werk buiten het abonnement wordt niet automatisch uitgevoerd of verrekend met de maandruimte voor kleine hulp.

C9.7. Voordat Webmaat betaald vervolgonderzoek of werkzaamheden buiten het abonnement uitvoert, beschrijft zij welke werkzaamheden nodig zijn, waarom deze buiten het afgesproken beheer vallen en welk tarief en welke geraamde omvang of vaste prijs gelden. Webmaat begint pas na een kostenafspraak volgens A6 en overlegt opnieuw als de afgesproken omvang wordt overschreden. Het enkel benoemen van ouderdom, complexiteit of een externe oorzaak volstaat niet als onderbouwing.

C10. Spoed

C10.1. Wil Opdrachtgever dat werk vóór de normale planning of buiten de streeftermijnen wordt gedaan, dan kan dat tegen het spoedtarief uit de dienstbeschrijving, alleen na akkoord vooraf en als Webmaat die ruimte heeft.

C10.2. Voor herstel dat onder het abonnement valt, zoals een storing die door Webmaat of regulier onderhoud is ontstaan, rekent Webmaat geen spoedtarief.

C11. Redelijk gebruik en limieten

C11.1. Voor het abonnement gelden de limieten uit de dienstbeschrijving, bijvoorbeeld voor opslag, verkeer, het aantal verstuurde e-mails of het aantal gebruikers of leden.

C11.2. Overschrijdt de website structureel een limiet, of vraagt het gebruik zoveel van de server dat andere websites er last van hebben, dan meldt Webmaat dat en stelt zij een passende uitbreiding voor. Webmaat rekent een overschrijding nooit achteraf zonder voorafgaand overleg.

C11.3. Brengt het gebruik de veiligheid of stabiliteit van de server acuut in gevaar, dan mag Webmaat direct tijdelijke maatregelen nemen, zoals het beperken van de website, en licht zij Opdrachtgever daarover zo snel mogelijk in.

C12. Licenties

C12.1. Voor de gebruikte software respecteren partijen de toepasselijke softwarelicenties, waaronder waar van toepassing de GNU General Public License (GPL). De inbegrepen voorzieningen van Webmaat bestaan uit de voor de website aangewezen bureauactivaties, toegang tot leveranciersupdates, ondersteuning of externe diensten, voor zover de leveranciersvoorwaarden dat toestaan en zolang het onderhouds- en hostingabonnement loopt. Deze voorzieningen zijn iets anders dan de rechten die de softwarelicentie zelf aan Opdrachtgever geeft; open-sourcerechten worden hierdoor niet beperkt. Een account of activatiesleutel van Webmaat wordt niet eigendom van Opdrachtgever.

C12.2. Webmaat mag standaardsoftware vervangen door een gelijkwaardig alternatief, als de functie van de website daardoor niet achteruitgaat.

C12.3. Licenties en abonnementen voor extra functionaliteit die afzonderlijk in de offerte zijn benoemd, worden volgens die offerte betaald en beheerd. Een klantgebonden licentie die Opdrachtgever zelf heeft aangeschaft, vervalt niet door beëindiging van onderhoud bij Webmaat. Een afzonderlijk betaald bedrag geeft niet vanzelf recht op overdracht van een bureau- of meerwebsitelicentie van Webmaat; de aanschaf- en verlengafspraken worden daarom vooraf vastgelegd.

C12.4. Voorbeelden van standaardsoftware die, indien gebruikt en als inbegrepen aangewezen, onder C12.1 kan vallen zijn Automatic.css, Etch, Perfmatters, SnipVault, WPvivid Pro, Fluent Forms Pro of WS Form PRO, ACF PRO bij gebruik van PRO-functies, WP Grid Builder bij gebruik van de betreffende filters en Admin and Site Enhancements Pro. Deze

opsomming betekent niet dat iedere website alle genoemde software gebruikt of nodig heeft. Bij zelf geregeld beheer of vertrek is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het regelen en betalen van benodigde eigen licenties en diensten, of voor een overeengekomen alternatief. Welke dit voor de betreffende website zijn, wordt vooraf of bij de overdracht gespecificeerd. Voor apart geprijsde extra functionaliteit geldt C12.3.

C12.5. Aanvullende leveranciersvoorwaarden voor diensten, updates en ondersteuning beperken niet de rechten die de toepasselijke open-sourcelicentie op de software zelf verleent. Voor zover rechten op software en voorwaarden voor aanvullende diensten uiteenlopen, worden die afzonderlijk beoordeeld.

C13. Inhoud van de website

C13.1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van haar website en alles wat zij of haar gebruikers daarop plaatsen of via de website versturen. Zij zorgt ervoor dat die inhoud niet in strijd is met de wet of met rechten van anderen, zoals auteursrecht en privacy.

C13.2. Ontvangt Webmaat een onderbouwde klacht van een derde dat inhoud op de website onrechtmatig is, of stelt Webmaat dat zelf vast, dan mag zij Opdrachtgever vragen die inhoud te verwijderen. Gebeurt dat niet binnen redelijke termijn, of is de inhoud duidelijk onrechtmatig, dan mag Webmaat de inhoud zelf ontoegankelijk maken. Webmaat hoeft niet te oordelen over een geschil tussen Opdrachtgever en die derde.

C13.3. Voor aanspraken over door Opdrachtgever aangeleverde of aangewezen inhoud geldt de vrijwaring uit A10.8. Dat Webmaat die inhoud technisch heeft verwerkt of geplaatst, neemt de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor de daarvoor benodigde rechten niet weg.

C14. Advies dat niet wordt opgevolgd

C14.1. Adviseert Webmaat schriftelijk een maatregel of uitbreiding om een concreet risico te beperken, bijvoorbeeld extra back-ups, een betaalde licentie, vervanging van verouderde software of het testen van een betaalroute, en kiest Opdrachtgever daar niet voor, dan legt Webmaat het advies en de keuze vast.

C14.2. Het niet opvolgen van een advies beperkt de aansprakelijkheid van Webmaat niet automatisch. Alleen voor zover de daardoor veroorzaakte schade mede aan Opdrachtgever kan worden toegerekend, kan dit volgens artikel 6:101 BW tot een verdeling van de schade leiden. Daarbij tellen de bijdrage van beide partijen en de overige omstandigheden mee. Het advies moet tijdig en begrijpelijk het concrete risico, een redelijk uitvoerbare maatregel en de bekende kosten beschrijven. Webmaat moet kunnen onderbouwen welk verband bestaat tussen de niet-opgevolgde maatregel en de schade. Een advies maakt eigen tekortkomingen of reeds inbegrepen onderhoud en herstel niet tot risico of betaald meerwerk van Opdrachtgever.

C15. Domeinnamen en DNS

C15.1. Webmaat kan bemiddelen bij registratie, verhuizing en verlenging van domeinnamen en het beheer van DNS verzorgen. Een registratie komt pas tot stand na bevestiging door de bevoegde registry of registrar. Webmaat kan niet garanderen dat een domeinnaam beschikbaar is of blijft.

C15.2. De domeinnaam wordt op naam van Opdrachtgever als houder geregistreerd. Webmaat treedt alleen op als technisch beheerder of contactpersoon. Bij het eindigen van de samenwerking blijft Opdrachtgever domeinhouder. Verhuizing en herstel van toegang verlopen volgens de regels van de betreffende registry en registrar; een onmiddellijke verhuizing is niet voor iedere extensie of situatie gegarandeerd.

C15.3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid van haar registratiegegevens en voor het naleven van de voorwaarden van de registry, zoals SIDN voor .nl-domeinen.

C15.4. Bij ieder onderhoudsabonnement is de registratie of verlenging en het beheer van één .nl-domeinnaam inbegrepen, voor zover Webmaat die domeinnaam voor Opdrachtgever beheert. Voor extra domeinnamen en andere extensies gelden de vooraf meegedeelde tarieven uit de offerte of dienstbeschrijving. Domeinnamen worden jaarlijks verlengd en eventuele

toeslagen per jaar vooruit gefactureerd. Wil Opdrachtgever een domeinnaam niet laten verlengen, dan meldt zij dat uiterlijk één maand voor de verlengdatum. Een latere melding kan een reeds uitgevoerde of niet meer te annuleren verlenging niet ongedaan maken. Webmaat vermeldt de relevante verlengdatum op verzoek en bij het aangaan van de domeinbeheersafspraak.

C15.5. Bij beëindiging werkt Webmaat mee aan de verhuizing van de domeinnaam, onder meer door de verhuiscode te verstrekken volgens de toepasselijke registrar- en registryregels. Openstaande betalingsverplichtingen blijven bestaan; het nakomen daarvan wordt niet automatisch afgedwongen door een verhuiscode achter te houden.

C16. Looptijd en opzeggen

C16.1. Een abonnement wordt naar keuze van Opdrachtgever per maand of per jaar vooruit gefactureerd. Bij maandbetaling loopt het voor onbepaalde tijd met de minimumperiode uit C16.2. Bij jaarbetaling gelden de contractjaren en verlenging uit C16.5. Bijzondere beëindigingsrechten uit de wet of deze voorwaarden blijven gelden.

C16.2. **Bij betaling per maand** geldt een minimale eerste periode van zes maanden, gerekend vanaf de ingangsdatum van het abonnement. Na die periode kan Opdrachtgever opzeggen tegen het einde van iedere kalendermaand, met een opzegtermijn van één maand.

C16.3. Zegt Opdrachtgever het abonnement zonder bijzondere wettelijke of contractuele beëindigingsgrond binnen de eerste zes maanden op, dan blijft de overeengekomen vergoeding tot het einde van die minimumperiode verschuldigd. Webmaat kan het resterende bedrag in één keer factureren. Dit geldt niet bij de kosteloze beëindiging uit C3.2, een beëindiging door Webmaat volgens C16.8, of een andere grond die volgens de wet of deze voorwaarden beëindiging zonder die vergoeding toestaat. De betaling van deze bedragen is geen voorwaarde voor teruggave of verwijdering van persoonsgegevens volgens D2.6.

C16.4. Voor de oorspronkelijke ingangsdatum en het niet opnieuw starten van een minimumperiode geldt A16.5.

C16.5. Bij betaling per jaar loopt het abonnement per contractjaar, gerekend vanaf de afgesproken ingangsdatum of jaarverlengdatum. Opdrachtgever kan tot uiterlijk één maand vóór het einde van het contractjaar opzeggen tegen het einde van dat jaar. Komt de opzegging later, maar nog vóór de jaarverlengdatum binnen, dan eindigt het abonnement één maand na het einde van het lopende contractjaar. Alleen die extra maand wordt tegen de dan geldende maandprijs berekend. Is vóór de jaarverlengdatum geen opzegging ontvangen, dan wordt het abonnement met één contractjaar verlengd en is de vergoeding voor dat nieuwe jaar verschuldigd. Een opzegging op of na de jaarverlengdatum geldt tegen het eerstvolgende einde van een contractjaar met inachtneming van deze opzegregels. Een onterechte of te hoge incasso wordt gecorrigeerd. Wettelijke rechten en bijzondere opzeggingsrechten uit deze voorwaarden blijven bestaan.

C16.6. Opdrachtgever kan per het einde van een contractjaar overstappen van betaling per jaar naar betaling per maand. Zij meldt dit uiterlijk één maand vóór de jaarverlengdatum. Van maandbetaling naar jaarbetaling kan per het einde van een kalendermaand worden overgestapt. Webmaat bevestigt de nieuwe betalingswijze en de ingangs- en verlengdatum schriftelijk. Een wijziging van betalingswijze start geen nieuwe minimumperiode van zes maanden.

C16.7. Opzeggen gebeurt schriftelijk of via het klantaccount. Webmaat bevestigt de opzegging en de einddatum schriftelijk.

C16.8. Webmaat kan een abonnement schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden, zonder opgave van reden. Webmaat werkt dan zonder extra kosten mee aan de gewone overdracht uit C18.2 en betaalt reeds ontvangen abonnementsgeld over de periode na de einddatum terug. Voor beëindiging wegens een tekortkoming of een acute veiligheidsreden gelden ook A13 en C19.

C17. Prijzen en prijswijziging

C17.1. De prijzen staan in de dienstbeschrijving of de offerte.

C17.2. Vanaf 1 januari 2028 worden de prijzen jaarlijks per 1 januari aangepast met de jaarmutatie van de consumentenprijsindex (CPI, alle bestedingen) van het CBS. Webmaat kondigt die indexatie minimaal één maand vooraf

aan. Indexatie geeft geen recht op tussentijdse opzegging.

C17.3. Een andere prijsverhoging kondigt Webmaat minimaal één maand voor de ingangsdatum schriftelijk aan. Webmaat streeft naar een eerdere aankondiging zodat Opdrachtgever voldoende tijd heeft voor een keuze. Opdrachtgever mag het abonnement dan opzeggen tegen de ingangsdatum van de verhoging, zonder dat een minimale periode of opzegtermijn geldt.

C17.4. Bij betaling per jaar gaat een prijswijziging in bij het begin van het volgende contractjaar.

C18. Einde van het abonnement en overdracht

C18.1. Na het einde van het abonnement werkt Webmaat op verzoek mee aan de overdracht. Teruggave of verwijdering van persoonsgegevens volgens D2.6 wordt niet afhankelijk gemaakt van betaling. Voor aanvullende verhuis- en inrichtingshulp mogen partijen vooraf een kosten- en betalingsafspraak maken. Openstaande betalingsverplichtingen blijven bestaan.

C18.2. De gewone overdracht bestaat uit het beschikbaar stellen van een volledige kopie van de websitebestanden en de database, en het meewerken aan de verhuizing van de domeinnaam. Uitgebreidere hulp, zoals het zelf overzetten naar de nieuwe hosting, doet Webmaat tegen het tarief uit de dienstbeschrijving.

C18.3. Aan het einde van het onderhouds- en hostingabonnement eindigen de inbegrepen voorzieningen via accounts en bureauactivaties van Webmaat, zoals toegang tot leveranciersupdates, ondersteuning en externe diensten, voor zover de leveranciersvoorwaarden dit bepalen. Dit geldt ook bij zelfbeheer of verhuizing naar een andere partij. De gebruiksrechten die Opdrachtgever rechtstreeks aan een softwarelicentie, waaronder waar van toepassing de GPL, ontleent blijven gerespecteerd; de beëindiging betekent niet dat iedere geïnstalleerde plugin direct stopt of moet worden verwijderd. Webmaat specificeert bij de bevestiging van de opzegging welke voorzieningen eindigen en welke eigen licenties, accounts of vervangende diensten voor voortzetting nodig zijn. Webmaat denkt mee over een redelijke overgang. Een tijdelijke voortzetting wordt schriftelijk afgesproken met een concrete einddatum en eventuele kosten, en kan alleen binnen de voorwaarden van de leverancier. Er geldt geen automatische extra periode van een jaar. Door Opdrachtgever zelf aangeschafte licenties blijven onder hun eigen voorwaarden gelden.

C18.4. Webmaat houdt de website en de overdrachtskopie tot veertien dagen na de einddatum beschikbaar voor de gewone overdracht, tenzij partijen een andere termijn afspreken. Deze korte overdrachtsperiode is geen verlenging van het abonnement en omvat geen regulier onderhoud of nieuwe werkzaamheden. Bij een concreet veiligheidsrisico kan Webmaat de publieke bereikbaarheid beperken en de overdracht op een veilige andere manier verzorgen. Daarna eindigt de actieve hosting en worden persoonsgegevens behandeld volgens D2.6. Opdrachtgever zorgt dat de overdracht binnen de beschikbare termijn is geregeld.

C18.5. Webmaat mag de hosting eerder beperken of stoppen bij misbruik, een beveiligingsincident of aanhoudende wanbetaling. Voor wanbetaling gelden eerst de herinnering, contactpogingen en proportionaliteit uit C19.2. Ook bij eerdere stopzetting blijft een veilige teruggave van gegevens volgens D2.6 mogelijk.

C18.6. Voor automatiseringen en koppelingen die onder een account of abonnement van Webmaat draaien, maken partijen bij beëindiging afspraken over export, overdracht naar een geschikt account van Opdrachtgever of beëindiging. Leveranciersvoorwaarden, toegestane overdracht, benodigde accounts en eventuele herinrichting bepalen wat mogelijk is. Werk buiten de gewone overdracht wordt vooraf geraamd volgens A6. Webmaat verstrekt geen toegang tot accounts waarin ook gegevens of diensten van andere klanten staan.

C19. Opschorting

C19.1. Webmaat mag de dienst tijdelijk opschorten of beperken als Opdrachtgever niet tijdig betaalt, misbruik maakt van de dienst, de veiligheid of stabiliteit van systemen in gevaar brengt, of handelt in strijd met de wet, de overeenkomst of deze voorwaarden.

C19.2. Bij wanbetaling stuurt Webmaat eerst een schriftelijke herinnering met een betaaltermijn van ten minste veertien dagen na ontvangst. De herinnering vermeldt de openstaande bedragen en de mogelijke gevolgen voor de website.

Voordat Webmaat de website wegens wanbetaling offline haalt, doet zij aantoonbaar redelijke pogingen om Opdrachtgever ook via de beschikbare andere contactmogelijkheden, zoals telefoon, te bereiken en een oplossing te bespreken. Onbereikbaarheid na deze pogingen verhindert opschorting niet. De maatregel moet in verhouding staan tot de tekortkoming; een tijdig en concreet betwist deel wordt behandeld volgens A5.4. De betalingsverplichting blijft bestaan zolang de dienst volgens de overeenkomst doorloopt. Een acute beveiligingsdreiging of misbruik kan volgens C19.1 eerder ingrijpen vereisen.

Deel D. Verwerkersovereenkomst

Dit deel is de verwerkersovereenkomst tussen Opdrachtgever en Webmaat zoals bedoeld in artikel 28 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Het geldt voor alle persoonsgegevens die Webmaat namens Opdrachtgever verwerkt, vooral bij hosting en onderhoud, maar ook bij projecten.

D1. Verwerking volgens de AVG

D1.1. Dit deel, met bijlage I tot en met IV en de schriftelijk overeengekomen opdrachtspecificatie, vormt de verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG. Het geldt zodra Webmaat voor de overeengekomen dienstverlening persoonsgegevens namens Opdrachtgever verwerkt. De gegevensstromen, gekozen diensten en eventuele aanvullende waarborgen van de concrete opdracht worden vastgelegd in de offerte, opdrachtbevestiging of een daarop aansluitend verwerkingsoverzicht.

D1.2. Opdrachtgever bepaalt de doeleinden en wezenlijke middelen van de verwerking en zorgt voor een geldige grondslag, juiste informatie aan betrokkenen en rechtmatige instructies. Webmaat verwerkt de gegevens uitsluitend voor de overeengekomen opdracht en volgens aantoonbare schriftelijke instructies. De opdracht en deze overeenkomst gelden als zulke instructies; aanvullende instructies kunnen per e-mail. Webmaat gebruikt de gegevens niet voor eigen reclame, profilering of andere eigen doeleinden. Eigen bedrijfsadministratie volgens A9.2 valt hier niet onder.

D1.3. Moet Webmaat op grond van Unierecht of Nederlands recht anders verwerken, dan informeert zij Opdrachtgever vooraf over die verplichting, tenzij die wet dat om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt. Vindt Webmaat een instructie in strijd met de AVG of andere toepasselijke gegevensbeschermingsregels, dan meldt zij dat onmiddellijk. Partijen bespreken een rechtmatige oplossing. Webmaat mag de betreffende verwerking opschorten zolang die niet rechtmatig kan worden uitgevoerd; noodzakelijke beveiliging blijft doorgaan waar dat mogelijk is.

D1.4. Webmaat zorgt dat personen die toegang krijgen tot persoonsgegevens daartoe bevoegd zijn en gebonden zijn aan geheimhouding of een wettelijke geheimhoudingsplicht. Toegang en inzage blijven beperkt tot wat nodig is voor de opdracht, beveiliging of noodzakelijk storingsonderzoek. Dit kan ook toegang tot formulierberichten, databases, logbestanden en back-ups omvatten. Deze verplichtingen blijven gelden na beëindiging.

D1.5. Webmaat treft de passende technische en organisatorische maatregelen uit bijlage III volgens artikel 32 AVG. Bij de afweging tellen de stand van de techniek, uitvoeringskosten, aard, omvang, context, doeleinden en risico’s voor betrokkenen mee. Webmaat beoordeelt de werking van de maatregelen periodiek en bij relevante wijzigingen of incidenten. Het beveiligingsniveau wordt niet eenzijdig wezenlijk verlaagd. Nodige aanvullende maatregelen voor een bijzondere opdracht worden vooraf afgestemd.

D1.6. Opdrachtgever geeft algemene schriftelijke toestemming voor het inschakelen van de voor haar opdracht toepasselijke subverwerkers uit bijlage IV. Webmaat meldt een voorgenomen toevoeging of vervanging ten minste dertig dagen vooraf schriftelijk, met de identiteit, taak, relevante verwerkingslocatie en doorgiftewaarborgen. Opdrachtgever kan vóór inzet gemotiveerd bezwaar maken vanwege gegevensbescherming. Voor de afhandeling geldt D2.3. Voorafgaand aan toegang legt Webmaat de subverwerker contractueel in wezen dezelfde gegevensbeschermingsverplichtingen op als die van Webmaat. Webmaat blijft tegenover Opdrachtgever verantwoordelijk voor de nakoming daarvan. Op verzoek verstrekt zij relevante afspraken, zo nodig met afscherming van bedrijfsgeheimen of gegevens van anderen.

D1.7. Doorgifte of toegang buiten de Europese Economische Ruimte vindt alleen plaats op gedocumenteerde instructie van Opdrachtgever en met naleving van hoofdstuk V AVG. De aanvaarding van de voor de opdracht gespecificeerde diensten in bijlage IV en het verwerkingsoverzicht geldt als instructie voor de daarbij beschreven noodzakelijke doorgiften, niet voor willekeurige andere landen of doeleinden. Webmaat stelt vooraf de toepasselijke waarborg vast, zoals een geldig adequaatheidsbesluit of de toepasselijke doorgifte-SCC's met vereiste beoordeling en aanvullende maatregelen. Het enkele noemen van een leverancier of privacyverklaring vervangt die toets niet. Ontbreekt een passende grond voor de doorgifte, dan vindt zij niet plaats en bespreken partijen een alternatief.

D1.8. Webmaat geeft verzoeken van betrokkenen die zij namens Opdrachtgever ontvangt zonder onnodige vertraging door en handelt die niet zelfstandig af, tenzij Opdrachtgever dat instrueert. Zij helpt, rekening houdend met de aard van de verwerking, door passende technische en organisatorische maatregelen bij het voldoen aan de rechten van betrokkenen. Ook helpt zij met de verplichtingen uit artikel 32 tot en met 36 AVG, waaronder beveiliging, onderzoek en melding van datalekken, een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en eventuele voorafgaande raadpleging van de toezichthouder. Daarbij houdt zij rekening met de informatie die voor haar beschikbaar is. D2 regelt de praktische uitvoering.

D1.9. Webmaat verstrekt alle informatie die nodig is om de naleving van artikel 28 AVG aan te tonen en werkt mee aan audits, waaronder inspecties, door Opdrachtgever of een door haar gemachtigde onafhankelijke controleur. De praktische regeling in D2.4 beperkt dit wettelijke recht niet. Webmaat werkt mee aan rechtmatige verzoeken en onderzoeken van de bevoegde toezichthouder.

D1.10. Bij einde van de verwerking gelden de keuze voor teruggave of verwijdering en het wissen van kopieën uit D2.6. De bepalingen over beveiliging, geheimhouding en rechtmatige verwerking blijven gelden zolang Webmaat nog gegevens namens Opdrachtgever onder zich heeft. Komt een partij wezenlijk of herhaaldelijk tekort in deze verwerkersafspraken en herstelt zij dat niet binnen een redelijke schriftelijk gestelde termijn, dan mag de andere partij de betreffende verwerking en, voor zover nodig, de samenhangende dienst beëindigen. Bij een onrechtmatige instructie of een acuut ernstig risico mag de betreffende verwerking eerder worden stilgelegd; partijen beperken de gevolgen voor betrokkenen.

D1.11. De partijen staan geïdentificeerd in bijlage I. Instemming met de offerte, bestelling of afzonderlijke schriftelijke bevestiging omvat deze verwerkersafspraken indien zij volgens A1.8 beschikbaar zijn gesteld. Een afzonderlijke handtekening is daarvoor niet standaard nodig. Op verzoek verstrekt Webmaat dezelfde overeenkomst met de naam van Opdrachtgever ingevuld, voor afzonderlijke ondertekening.

D2. Praktische afspraken

D2.1. **Datalekken.** Webmaat meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen 48 uur nadat zij daarvan kennis heeft genomen aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Zij gebruikt daarvoor e-mail en probeert bij een urgente melding ook telefonisch contact te krijgen. De eerste melding bevat de beschikbare informatie over de aard van het incident, de betrokken gegevens en personen, de vermoedelijke gevolgen, de genomen of voorgestelde maatregelen en het contactpunt voor verdere informatie. Nog ontbrekende informatie volgt zonder onnodige vertraging; Webmaat wacht voor de eerste melding niet op een volledig onderzoek. Opdrachtgever beoordeelt en verzorgt zelf een eventueel verplichte melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen. Webmaat helpt daarbij volgens D1.8. De termijn van 48 uur geeft geen recht om een eerdere, mogelijke melding uit te stellen.

D2.2. **Gevoelige gegevens.** Voor een verwerking die naar verwachting bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens of andere gegevens met een verhoogd risico omvat, informeert Opdrachtgever Webmaat vóór die verwerking. Partijen leggen doel, gegevenssoorten, grondslag, benodigde toegang, bewaartermijnen en aanvullende beveiliging vast. Een algemeen contactformulier is zonder nadere afspraak niet bedoeld voor medische dossiers, identiteitsbewijzen of vergelijkbare gevoelige stukken. Webmaat beperkt bij onverwachte ontvangst de inzage en verdere verspreiding en stemt een veilige afhandeling af. De aanvullende waarborgen staan in bijlage II en III.

D2.3. **Bezwaar tegen een subverwerker.** Bij een gemotiveerd bezwaar onderzoeken partijen vóór inzet een passend alternatief. Zolang een rechtmatige inzet niet is overeengekomen, krijgt de nieuwe subverwerker geen toegang tot de betreffende persoonsgegevens. Is geen redelijke oplossing mogelijk, dan mag Opdrachtgever de getroffen dienst beëindigen tegen de voorgenomen wijzigingsdatum, zonder minimale looptijd, opzegvergoeding of opzegtermijn. Vooruitbetaalde bedragen voor de periode daarna worden terugbetaald en Webmaat werkt mee aan de gewone

overdracht.

D2.4. **Controle en audits.** Een audit is een controle of Webmaat de afspraken over persoonsgegevens nakomt. Webmaat verstrekt op verzoek eerst de relevante informatie en documentatie; dit is geen voorwaarde die een noodzakelijke audit mag blokkeren. Een gewone geplande audit wordt in beginsel ten minste veertien dagen vooraf aangekondigd en vindt plaats op een redelijk tijdstip, onder geheimhouding en met zo weinig mogelijk verstoring. Bij een datalek, concrete aanwijzingen van niet-naleving of een dringend verzoek van een toezichthouder stemmen partijen een eerdere controle af. Gegevens van andere klanten en beveiligingsgeheimen worden beschermd door passende, gelijkwaardig controleerbare inzage. Opdrachtgever draagt haar eigen auditkosten. Alleen redelijk aantoonbare extra inzet van Webmaat buiten de gewone informatieverstrekking kan na voorafgaande kostenafspraak worden berekend; dit mag de audit niet feitelijk verhinderen. Toont de audit een wezenlijke tekortkoming van Webmaat aan, dan draagt Webmaat haar eigen inzet en de redelijke kosten van de daarvoor noodzakelijke audit en het herstel. Rechten van de toezichthouder blijven onverkort bestaan.

D2.5. **Kosten van bijstand.** Gewone informatieverstrekking en herstel van eigen tekortkomingen worden niet aanvullend berekend. Vereist een verzoek, effectbeoordeling, raadpleging of niet aan Webmaat te wijten incident aantoonbaar extra werk buiten de overeengekomen dienstverlening, dan stemt Webmaat vooraf een redelijke vergoeding af volgens A6. Een kostenafspraak of betalingsgeschil mag noodzakelijke tijdige bijstand of een wettelijke verplichting niet blokkeren. Bij spoed verleent Webmaat de noodzakelijke bijstand en meldt zij de verwachte extra inzet zo snel mogelijk.

D2.6. **Teruggave en verwijderen.** Na afloop van de betreffende dienstverlening geeft Webmaat naar keuze van Opdrachtgever de namens haar verwerkte persoonsgegevens terug in een gangbaar formaat en verwijdert de resterende kopieën, of verwijdert zij alle gegevens, tenzij Unierecht of Nederlands recht bewaring voorschrijft. Dit geldt ook bij een losse opdracht zonder hosting. Teruggave of verwijdering is niet afhankelijk van betaling. Webmaat vraagt tijdig naar de keuze en stemt de veilige uitvoering af. Voor hosting is de overdrachtsperiode uit C18.4 beschikbaar; daarna worden de actieve websitekopie en andere operationele kopieën verwijderd, tenzij een eerder verzoek om verwijdering of een uitdrukkelijke andere rechtmatige instructie geldt. Resterende herstelkopieën worden direct afgeschermd van normaal gebruik en zo spoedig mogelijk gewist, uiterlijk drie maanden na het einde van de dienstverlening. Dit maximum is geen grond om kopieën te bewaren die eerder veilig kunnen worden verwijderd. Bij herstel wordt een nog geldende verwijderingsinstructie opnieuw uitgevoerd. Op verzoek bevestigt Webmaat de uitvoering. Gegevens die Webmaat voor eigen fiscale verplichtingen of een concreet geschil rechtmatig moet bewaren, worden onderscheiden van de verwerkte websitegegevens en blijven beperkt tot wat daarvoor noodzakelijk is.

D2.7. **Aansprakelijkheid.** A11 regelt de aansprakelijkheid tussen partijen binnen de ruimte die de wet laat. Dit beperkt geen dwingendrechtelijke aanspraken van betrokkenen, waaronder artikel 82 AVG, of bevoegdheden van de toezichthouder. Een contractuele vrijwaring, kostenverdeling of aansprakelijkheidslimiet neemt wettelijke verantwoordelijkheid niet weg.

Bijlage I. Partijen

- **Verwerkingsverantwoordelijke:** Opdrachtgever, met de naam, het adres en de contactpersoon uit de aanvaarde offerte, bestelling of opdrachtbevestiging. De datum van instemming is de toetredingsdatum. Opdrachtgever houdt de contactgegevens voor privacy- en incidentmeldingen actueel. Een eventuele functionaris voor gegevensbescherming wordt vermeld in het verwerkingsoverzicht van de opdracht.
- **Verwerker:** Martin Koedoot, handelend onder de naam Webmaat, Zierikzeestraat 13, 6845 BL Arnhem, KvK 71384111. Contactpersoon: Martin Koedoot, eigenaar, info@webmaat.nl, 06 38 40 03 02. Martin is privacycontactpersoon; daarmee wordt niet de wettelijke functie van functionaris voor gegevensbescherming bedoeld.

Bijlage II. Beschrijving van de verwerking

- **Onderwerp en doel:** de uitvoering van de overeengekomen website-, hosting-, onderhouds-, herstel-, ontwikkel- of koppeldienst. De concrete website, functies en gebruikte externe diensten volgen uit de offerte, dienstbeschrijving en het verwerkingsoverzicht van de opdracht.

- **Betrokkenen:** voor zover van toepassing bezoekers, klanten, leden, cursisten, sollicitanten, medewerkers en andere gebruikers van de website van Opdrachtgever. De concrete functies bepalen welke categorieën daadwerkelijk worden verwerkt.
- **Persoonsgegevens:** voor zover nodig namen, contactgegevens, formulierberichten en bijlagen, account- en autorisatiegegevens, bestel- en boekingsgegevens, betalingsreferenties, IP-adressen en technische loggegevens. Webmaat vraagt voor tests geen echte wachtwoorden, volledige betaalkaartgegevens of identiteitsbewijzen als testgegevens volstaan.
- **Bijzondere en gevoelige gegevens:** niet standaard beoogd. Als de aard van de website of formulierinhoud deze gegevens kan omvatten, wordt vóór die verwerking een aanvullende schriftelijke specificatie overeengekomen volgens D2.2. Daarbij gelden minimaal strikte doelbinding, toegang uitsluitend voor de noodzakelijke technische handeling, versleutelde verzending en herstelkopieën, geen gebruik in persoonlijke AI-accounts en een per functie vastgelegde bewaartermijn. Bevat een algemeen bericht onverwacht zulke gegevens, dan gelden de beperkingen en afhandeling uit D2.2. Deze algemene toestemming is geen opdracht voor het bouwen of beheren van een medisch dossiersysteem.
- **Aard van de verwerking:** ontvangen, opslaan, hosten, back-uppen, beveiligen, bijwerken, herstellen, beschikbaar stellen, exporteren en verwijderen. Raadplegen of aanpassen van inhoud vindt uitsluitend plaats als dat voor de afgesproken technische handeling nodig is. Er vindt geen inhoudelijke medische, commerciële of andere beoordeling voor eigen doeleinden plaats.
- **Duur:** gedurende de betreffende opdracht of het abonnement en daarna uitsluitend voor teruggave, overdracht en verwijdering volgens D2.6. Een projectarchief met persoonsgegevens blijft niet zonder afzonderlijke rechtmatige grond of instructie onbeperkt bewaard.
- **Verwerking door subverwerkers:** hun taken, gegevenscategorieën en relevante locaties staan in bijlage IV. Hun toegang en bewaartermijnen blijven beperkt tot hun taak, de toepasselijke leveranciersafspraken en de instructies uit deze overeenkomst.

Bijlage III. Technische en organisatorische maatregelen

Versie: 3 november 2026. De onderstaande afspraken beschrijven het beveiligingsniveau voor de overeengekomen verwerking. Waar een bijzondere inrichting meer vraagt, worden aanvullende maatregelen vooraf vastgelegd. Het overzicht is geen certificaat of garantie dat ieder risico is uitgesloten.

- **Hosting en opslag.** Webmaat beheert de gehuurde websitehosting bij Hetzner binnen de EER. De concrete server- en datacenterlocatie worden voor de opdracht vastgelegd en zijn op verzoek beschikbaar. Een verhuizing buiten de EER volgt de voorafgaande informatie- en doorgifteprocedure uit D1.6-D1.7. Technisch beheer van een server is geen toestemming om alle inhoud voor andere doeleinden te gebruiken.
- **Versleuteling tijdens verzending.** Publieke websites gebruiken HTTPS. Beheerverkeer loopt via beveiligde verbindingen, zoals SSH en HTTPS. Back-ups worden via een versleutelde verbinding naar de opslag verzonden.
- **Versleuteling tijdens opslag.** Externe online back-ups worden versleuteld opgeslagen; databaseback-ups worden daarnaast met een eigen wachtwoord versleuteld. Een eventuele extra lokale herstelkopie staat op de met FileVault versleutelde werkcomputer. Sleutels en wachtwoorden worden afgeschermd gehouden van onbevoegden. Versleuteling maakt persoonsgegevens niet anoniem en vervangt verwijdering niet.
- **Toegangsbeperking.** Beheeraccounts worden persoonlijk gebruikt en alleen voor noodzakelijke taken ingezet. De werkcomputer is vergrendeld en versleuteld. Voor het eigen websitebeheer gebruikt Webmaat tweestapsverificatie. Servertoegang, autorisaties en de beschikbare aanvullende beveiliging worden passend ingericht voor de gebruikte dienst. Accounts worden bij overdracht gecontroleerd en overtollige toegang wordt ingetrokken. Wachtwoorden en toegangssleutels worden niet in openbare projectdocumenten of AI-context geplaatst. Een waarnemer krijgt pas toegang onder de voorwaarden van A4.2 en D1.6.
- **Herstel en beschikbaarheid.** Back-ups worden buiten de website-server bewaard met de frequentie en herstelhistorie uit de dienstbeschrijving. Webmaat beoordeelt back-upmeldingen en controleert de bruikbaarheid van herstelpunten passend bij de dienst. Bij incidenten beperkt zij schade, onderzoekt de oorzaak en herstelt waar mogelijk volgens de

overeengekomen dienstverlening. Er geldt geen niet-afgesproken herstel- of beschikbaarheidsgarantie.

- **Updates en controle.** WordPress, plugins en thema's worden volgens de dienstbeschrijving bijgehouden. Bekende lekken worden zo snel als redelijk mogelijk beoordeeld en aangepakt. Afgesproken beschikbaarheids- en beveiligingsmeldingen worden opgevolgd. Nieuwe of risicovolle beheerhandelingen worden waar passend vooraf getest of voorzien van een herstelmogelijkheid. De maatregelen worden periodiek en na relevante incidenten geëvalueerd.
- **Incidentregistratie en bijstand.** Webmaat registreert de aard, gevolgen, betrokken systemen, genomen maatregelen en relevante communicatie van beveiligingsincidenten en datalekken in een afgeschermd intern dossier. Zij bewaart de gegevens die nodig zijn om Opdrachtgever te helpen bij onderzoek, meldingen en verantwoording. Alleen noodzakelijke persoonsgegevens worden daarin vastgelegd. Zij ondersteunt export, correctie, toegangsbeperking en verwijdering voor zover technisch mogelijk en passend bij haar rol.
- **Gegevensminimalisering.** Voor testen en analyses gebruikt Webmaat waar mogelijk fictieve of geanonimiseerde gegevens. Productiegegevens en formulierinhoud worden alleen ingezien wanneer dat voor een concrete technische taak nodig is. Een kopie naar een testomgeving wordt beperkt tot de noodzakelijke gegevens, beveiligd en na gebruik verwijderd. Bij gevoelige gegevens wordt de toegang tot die concrete handeling beperkt en waar technisch mogelijk vastgelegd.
- **AI-hulpmiddelen.** Webmaat gebruikt persoonlijke accounts bij OpenAI en Anthropic en merkt deze niet aan als gecontracteerde subverwerkers voor klantwebsitegegevens. Persoonsgegevens van klanten, leden of bezoekers van Opdrachtgever worden niet naar deze accounts gestuurd. Analyse gebeurt met aantallen, technische informatie zonder persoonsgegevens en gegevens die vóór verzending daadwerkelijk geanonimiseerd zijn. Alleen maskeren is onvoldoende als herleiding mogelijk blijft. Bijzondere persoonsgegevens gaan niet naar deze accounts. Een andere AI-verwerking kan pas na een vooraf overeengekomen rechtmatige inrichting, contractuele afspraken en doorgiftewaarborgen; toestemming van Martin alleen volstaat niet.
- **Eigen administratie en AI-training.** Voor beperkte zakelijke gegevens van Opdrachtgever in Webmaats eigen administratie geldt de eigen privacyverklaring uit A9.2. Webmaat schakelt de beschikbare instellingen voor modelverbetering bij de persoonlijke AI-accounts uit, inclusief een afzonderlijke Codex-instelling waar beschikbaar. Dit betekent niet dat de aanbieders nooit gegevens opslaan of verwerken voor beveiliging.
- **Bewaartermijnen en wissen.** Voor gegevens namens Opdrachtgever volgen bewaring en verwijdering haar rechtmatige instructies, de overeengekomen dienst en D2.6. Webmaat betrekt hierbij de actieve website, externe opslag, lokale herstelkopieën en gebruikte subverwerkers. Dezelfde verwijderingsinstructie wordt na eventueel herstel opnieuw toegepast.

Bijlage IV. Leveranciers en subverwerkers

De volgende lijst geldt uitsluitend voor zover de genoemde dienst bij de concrete opdracht wordt gebruikt. Een lokale WordPress-plugin is niet zonder meer een externe ontvanger. Een leverancier die Opdrachtgever rechtstreeks contracteert kan een eigen verwerker of zelfstandig verantwoordelijke zijn; Webmaat beschrijft de rol en koppeling in het verwerkingsoverzicht. Vermelding hier is geen verklaring dat iedere leverancier voor iedere opdracht toegang krijgt.

- **Hetzner Online GmbH, Duitsland.** Websitehosting en serverinfrastructuur binnen de EER; verwerking van websitebestanden, databases en noodzakelijke technische gegevens. De gekozen locatie staat in het opdrachtsoverzicht. Gegevensbescherming.
- **RunCloud Sdn. Bhd., Maleisië.** Serverbeheer, technische configuratie, monitoring en aansturing van back-ups. De dienst verwerkt account-, server- en technische beheergegevens en kan voor haar taak technische toegang tot de server hebben. Toegang of verwerking vanuit Maleisië valt onder de doorgiftevoorwaarden van D1.7. De publieke DPA beschrijft daarvoor standaardcontractbepalingen; de voor het account toepasselijke afspraken en maatregelen moeten vóór inzet zijn vastgelegd. DPA.
- **Storadera OÜ, Estland.** Externe opslag van versleutelde websiteback-ups. Voor de bestaande standaardroute is opslag in Tallinn opgegeven. Een andere regio wordt vooraf voor de opdracht vastgelegd. Privacyinformatie.

- **Postmark, dienst van ActiveCampaign, Verenigde Staten.** Verzenden en technisch verwerken van website-e-mails, zoals formulierberichten, afspraak- en bestelbevestigingen. Daaronder vallen ontvanger, berichtinhoud en bezorgmetadata voor zover de website die verstuurt. Toepasselijke doorgiftewaarborgen volgen uit D1.7 en de voor het account geldende DPA; de eigen verwerkingslocaties en eventuele subverwerkers van Postmark worden daarbij betrokken. DPA.
- **Internxt Universal Technologies S.L., Spanje, indien gebruikt voor deze opdracht.** Aanvullende versleutelde opslag van herstelkopieën. Het gekozen product, de betrokken gegevens, locaties en passende verwerkersafspraken worden vóór opslag van klantwebsitegegevens voor de opdracht vastgelegd. Spaanse vestiging wordt niet gelijkgesteld aan uitsluitend Europese verwerking. Juridische informatie.
- **Apple iCloud, indien gebruikt voor herstelkopieën van deze opdracht.** Aanvullende opslag of synchronisatie van de betreffende bestanden en back-ups. De contractpartij, gekozen dienst en geldende verwerkings- en doorgifteafspraken volgen uit het gebruikte account en worden vóór opslag vastgelegd. Internationale opslag of toegang is mogelijk; FileVault op de werkcomputer bewijst geen end-to-endversleuteling van de gebruikte iCloud-dienst. Hiervoor gelden D1.6-D1.7. Privacyinformatie.
- **Zoho Mail, indien via Webmaats account berichten namens Opdrachtgever worden verwerkt.** Verwerking van de betreffende e-mailinhoud, adressen en technische berichtgegevens. Contractpartij en opslagregio volgen uit het gebruikte account; ondersteunertoegang vanuit India kan daarnaast relevant zijn. Hiervoor geldt vooraf de toets uit D1.7. Alleen eigen zakelijke correspondentie van Webmaat valt onder haar eigen privacyverklaring, niet onder deze lijst. Privacy en regio-informatie.
- **Bureau RAM, Rick Heijster, Nederland.** Beoogde tijdelijke waarnemer voor technisch beheer. Alleen toegang wanneer waarneming nodig is en na schriftelijke geheimhoudings- en subverwerkersafspraken volgens A4.2. De toegang wordt beperkt tot de overgenomen beheerhandelingen en daarna beëindigd.
- **ClouDNS, Bulgarije.** DNS-beheer. Verwerking van domein- en accountinstellingen en eventuele technische DNS-metadata; geen algemene overdracht van de website-database. Voor zover verwerking namens Opdrachtgever plaatsvindt, gelden D1.6-D1.7. Privacyinformatie.
- **Hosting Concepts B.V., handelend als Openprovider, Nederland.** Registratie, verlenging en verhuizing van domeinnamen. Verwerking van domeinhouder- en contactgegevens. Registries voor de gekozen extensie kunnen daarnaast gegevens ontvangen onder hun eigen wettelijke of registratieregels; die rol en eventuele doorgifte worden bij de domeindienst betrokken. Voorwaarden en contact.

Aanvullende externe diensten voor bijvoorbeeld een webshop, betalingen, afspraken, agenda's, communities, beeldoptimalisatie of nieuwsbrieven worden voor de betreffende opdracht afzonderlijk beschreven. Daarbij wordt vastgelegd wie de dienst contracteert, welke gegevens nodig zijn, wie daarvoor verantwoordelijk is en welke verwerkers- en doorgifteafspraken gelden. Opdrachtgever krijgt die informatie vóór de betreffende verwerking. Deze categorie is geen blanco toestemming voor onbekende subverwerkers. Reeds bestaande diensten blijven alleen in gebruik voor zover de vereiste afspraken en waarborgen aanwezig zijn; ontbrekende afspraken moeten worden aangevuld of de betreffende verwerking aangepast.

Bij nieuwe of vervangende subverwerkers geldt de kennisgeving van dertig dagen uit D1.6. Webmaat verstrekt op verzoek de actuele voor de opdracht geldende lijst en de relevante verwerkingsinformatie.