

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie: 20 September 2025

Bedrijfsnaam: Solveon

Gevestigd te: Roermond

KvK-nummer: 97728012

BTW-nummer: NL005284784B94

E-mailadres: info@solveon.net

Website: www.solveon.net

Inhoud

ALGEMENE VOORWAARDEN	1
Artikel 1 – Definities	2
Artikel 2 – Toepasselijkheid.....	2
Artikel 3 – Offertes en overeenkomsten	3
Artikel 4 – Uitvoering van de overeenkomst.....	4
Artikel 5 – Tarieven en betaling.....	5
Artikel 6 – Levering van producten	6
Artikel 7 – Support, onderhoud, advies en reparatie.....	7
Artikel 8 – Webontwikkeling, hosting en aanvullende webdiensten	8
Artikel 9 – Garantie en klachten.....	10
Artikel 10 – Aansprakelijkheid.....	11
Artikel 11 – Overmacht	12
Artikel 12 – Intellectueel eigendom en promotionele rechten.....	12
Artikel 13 – Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming.....	14
Artikel 14 – Annulering en beëindiging.....	14
Artikel 15 – Toepasselijk recht en geschillen.....	15
Artikel 16 – Slotbepalingen	15

Artikel 1 – Definities

1.1 **Opdrachtnemer:** de eenmanszaak **Solveon**, gevestigd te Roermond (Nederland), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 97728012, die producten en/of diensten levert op het gebied van informatietechnologie.

1.2 **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Solveon een overeenkomst sluit, waaronder begrepen:

- **particulieren:** natuurlijke personen die handelen voor doeleinden buiten hun bedrijfs- of beroepsactiviteiten;
- **zakelijke klanten:** natuurlijke personen handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf (zoals zzp'ers), of rechtspersonen.

1.3 **Diensten:** alle door Solveon aangeboden of uit te voeren werkzaamheden, waaronder maar niet beperkt tot: installatie, configuratie en onderhoud van IT-hardware, aanleg of vervanging van bekabeling, systeembeheer, hardwareherstel, verkoop en advies, alsmede ontwerp, ontwikkeling, beheer en onderhoud van websites, hostingdiensten en IT-support.

1.4 **Producten:** alle door Solveon geleverde of te leveren fysieke goederen, zoals computers, netwerkkapapparaat, randapparaat, onderdelen, kabels en accessoires.

1.5 **Overeenkomst:** iedere schriftelijke of elektronische afspraak tussen Solveon en Opdrachtgever met betrekking tot de levering van producten en/of diensten, inclusief wijzigingen of aanvullingen daarop.

1.6 **Schriftelijk:** iedere communicatie per post, e-mail, digitaal ondertekende documenten of andere gangbare elektronische communicatiemiddelen die reproduceerbaar zijn en permanent vastgelegd kunnen worden.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op **alle offertes, aanbiedingen, opdrachten, overeenkomsten en leveringen** van welke aard dan ook tussen Solveon en Opdrachtgever, evenals op alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 De toepasselijkheid van eventuele algemene (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Solveon deze schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard. Een enkele verwijzing naar eigen voorwaarden leidt niet tot toepasselijkheid daarvan.

2.3 Solveon is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te **wijzigen of aan te vullen**. De gewijzigde voorwaarden treden in werking **30 dagen na publicatie**, tenzij in de bekendmaking een latere datum is vermeld.

2.4 De meest actuele versie van deze algemene voorwaarden is te allen tijde kosteloos raadpleegbaar via de website: www.solveonit.nl/voorwaarden. Een papieren exemplaar wordt op verzoek kosteloos verstrekt.

2.5 Solveon is niet verplicht wijzigingen afzonderlijk of schriftelijk aan Opdrachtgever mee te delen. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk om zich regelmatig op de hoogte te stellen van de meest recente versie van de voorwaarden.

2.6 Door na wijziging gebruik te (blijven) maken van de diensten of producten van Solveon, wordt Opdrachtgever geacht stilzwijgend met de gewijzigde voorwaarden te hebben ingestemd. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de wijziging, dient hij dit **uiterlijk vóór de ingangsdatum schriftelijk of per e-mail** aan Solveon kenbaar te maken. In dat geval is Solveon gerechtigd de overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn.

2.7 Indien Opdrachtgever een **consument / particulier** is in de zin van artikel 6:230g lid 1 onder a BW (dus niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf), dan geldt dat wijzigingen in de voorwaarden alleen van toepassing zijn indien:

- a) de consument hiermee uitdrukkelijk heeft ingestemd, of
- b) de wijziging redelijkerwijs in het voordeel van de consument is, of
- c) de wijziging voortvloeit uit een wetswijziging of rechterlijke uitspraak en noodzakelijk is.

Artikel 3 – Offertes en overeenkomsten

3.1 Alle door Solveon uitgebrachte offertes, prijsopgaven, voorstellen en aanbiedingen zijn **vrijblijvend**, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld. Een offerte heeft een geldigheidsduur van **14 kalenderdagen** na dagtekening, tenzij in de offerte een andere geldigheidsduur is vermeld. Na het verstrijken van de geldigheidstermijn kan aan de offerte geen rechten worden ontleend.

3.2 Een overeenkomst tussen Solveon en Opdrachtgever komt tot stand:

- zodra de Opdrachtgever een aanbod of offerte van Solveon uitdrukkelijk heeft aanvaard, hetzij schriftelijk, digitaal of mondeling (bijvoorbeeld telefonisch);
- **of** zodra Solveon, met instemming van Opdrachtgever, feitelijk is aangevangen met de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden of levering van producten.

Bij consumenten komt een overeenkomst pas tot stand nadat aan de eventuele wettelijke informatie- en herroepingsplichten is voldaan.

3.3 Alle vermelde prijzen zijn uitgedrukt in euro's en zijn, tenzij anders vermeld, **exclusief btw en andere van overheidswege opgelegde heffingen**. Voor consumenten worden prijzen inclusief btw weergegeven wanneer dat wettelijk vereist is of gebruikelijk is binnen het aanbod of de offerte.

3.4 Mondelinge toezeggingen, afspraken of verklaringen binden Solveon **slechts indien en voor zover deze schriftelijk of per e-mail zijn bevestigd**. Solveon is niet gebonden aan mondelinge toezeggingen die niet schriftelijk zijn bevestigd.

3.5 Indien Opdrachtgever een opdracht verstrekt zonder voorafgaande schriftelijke offerte of opdrachtbevestiging, wordt de overeenkomst geacht te zijn gesloten op het moment dat Solveon start met de uitvoering van de werkzaamheden. In dat geval gelden de op dat moment **gebruikelijke tarieven en voorwaarden van Solveon** als overeengekomen.

Bij consumenten wordt in een dergelijk geval voor zover mogelijk alsnog bevestiging van de overeenkomst verstrekt, met vermelding van de toepasselijke tarieven en voorwaarden.

3.6 In geval van **samengestelde prijsopgaven** is Solveon niet verplicht tot uitvoering van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven totaalprijs, indien uitvoering van dat gedeelte in redelijkheid niet los kan worden gezien van de rest van de werkzaamheden of levering.

Artikel 4 – Uitvoering van de overeenkomst

4.1 Solveon zal de overeenkomst uitvoeren naar beste inzicht, deskundigheid en zorg, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, betreft het een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting. Solveon staat niet in voor het behalen van een specifiek beoogd resultaat, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk is gegarandeerd.

4.2 Opdrachtgever is gehouden om alle informatie, gegevens, documentatie, toegang tot systemen of locaties, en overige medewerking die Solveon redelijkerwijs nodig heeft voor een correcte uitvoering van de overeenkomst, tijdig, volledig, juist en kosteloos aan te leveren of te verlenen. Bij uitblijven daarvan heeft Solveon het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of extra kosten in rekening te brengen. Bij consumenten mag de medewerking niet leiden tot een onevenredige last.

4.3 Solveon is gerechtigd om bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van derden, zoals onderaannemers of gespecialiseerde partners, zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever, mits dit geen afbreuk doet aan de kwaliteit van de dienstverlening. Solveon blijft daarbij verantwoordelijk voor de correcte uitvoering van de overeenkomst.

4.4 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Solveon verstrekte informatie en materialen, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Solveon is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat zij is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige informatie, tenzij deze onjuistheid voor Solveon kenbaar had moeten zijn.

4.5 Indien tijdens de uitvoering blijkt dat aanpassing of uitbreiding van de werkzaamheden noodzakelijk is (meerwerk), zal Solveon de Opdrachtgever hierover tijdig informeren. Meerwerk wordt uitsluitend uitgevoerd na schriftelijke of digitale bevestiging door

Opdrachtgever, en wordt gefactureerd op basis van het overeengekomen uurtarief of een afzonderlijk overeengekomen prijs. Bij consumenten zal vooraf expliciete instemming worden gevraagd met de prijsverhoging.

4.6 Indien Solveon werkzaamheden uitvoert op locatie van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verplicht om kosteloos toegang te verlenen tot de werkplek en te zorgen voor een veilige en toegankelijke werkomgeving met voldoende stroomvoorziening, netwerkaansluitingen en andere noodzakelijke voorzieningen. **Indien deze voorwaarden niet zijn vervuld**, is Solveon gerechtigd wachttijd, reiskosten en extra inzet in rekening te brengen. Bij consumenten geldt dit slechts voor zover redelijk.

4.7 Indien de uitvoering van de overeenkomst wordt vertraagd door omstandigheden die niet aan Solveon zijn toe te rekenen – zoals overmacht, wijzigingsverzoeken of vertraging aan de zijde van Opdrachtgever – is Solveon gerechtigd om de planning, deadlines en leveringstermijnen in redelijkheid aan te passen.

4.8 Indien Opdrachtgever na de start van de werkzaamheden wijzigingen in de opdracht doorvoert, is Solveon gerechtigd de levertermijn, planning en prijsstelling in redelijkheid aan te passen.

Artikel 5 – Tarieven en betaling

5.1 Alle door Solveon gehanteerde tarieven en prijzen zijn uitgedrukt in **euro's (€)** en zijn, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, **exclusief btw** en bijkomende kosten zoals – maar niet beperkt tot – transport-, verzend-, installatie-, reis- of parkeerkosten. Voor consumenten wordt, indien van toepassing, de prijs inclusief btw vermeld conform de wettelijke verplichting uit de Wet op de Prijsvermelding.

5.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geschiedt betaling via digitaal betaalverzoek of op basis van factuur, binnen een **betalingstermijn van 14 kalenderdagen** na factuurdatum. Betaling dient plaats te vinden **zonder opschorting, inhouding of verrekening**, tenzij Opdrachtgever een consument is en wettelijk gezien gerechtigd is tot opschorting of verrekening.

5.3 Indien de betalingstermijn wordt overschreden:

- **Bij zakelijke klanten:** is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat ingebrekestelling vereist is, en is Solveon gerechtigd **wettelijke handelsrente** te vorderen op grond van artikel 6:119a BW.
- **Bij consumenten:** wordt eerst een kosteloze herinnering verzonden met een betalingstermijn van ten minste 14 dagen. Pas na het verstrijken daarvan is de consument in verzuim en mogen incassokosten en rente in rekening worden gebracht.

5.4 In geval van verzuim is Opdrachtgever gehouden alle door Solveon gemaakte **buitengerechtelijke incassokosten** te vergoeden. Deze kosten worden:

- **voor zakelijke klanten** berekend conform de staffel van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (BIK), met een minimum van € 40;
- **voor consumenten** berekend conform de wettelijke maximale vergoeding op basis van het BIK.

5.5 Solveon is gerechtigd om de levering van producten of uitvoering van diensten – waaronder hosting, ondersteuning en onderhoud – **op te schorten of te beëindigen** bij betalingsachterstand. Eventuele schade of gevolgkosten die hieruit voortvloeien komen geheel voor rekening van Opdrachtgever.

Bij consumenten zal pas tot opschorting worden overgegaan nadat deze in gebreke is gesteld en een redelijke termijn voor nakoming heeft gekregen.

5.6 **Eigendomsvoorbehoud:** Geleverde producten blijven eigendom van Solveon totdat Opdrachtgever aan alle (betalings)verplichtingen uit de overeenkomst heeft voldaan. Tot dat moment is Opdrachtgever niet bevoegd de producten te vervreemden, bezwaren of anderszins te verhandelen.

Deze bepaling geldt onverkort bij zowel consumenten als zakelijke klanten, met dien verstande dat consumenten de goederen mogen gebruiken in overeenstemming met de aard en bestemming ervan.

5.7 Facturen van Solveon vermelden de van toepassing zijnde **btw-tarieven en bedragen** conform de Wet op de omzetbelasting 1968. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor een correcte verwerking in de eigen administratie. Voor consumenten geldt geen aangifteplicht, maar wél een duidelijk inzicht in de eindprijs.

5.8 In geval van **herhaalbezoeken op locatie**, worden **voorrijkosten per rit (heen en terug)** opnieuw in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien het herhaalbezoek noodzakelijk is vanwege omstandigheden die aan Opdrachtgever toerekenbaar zijn (zoals gebrekkige voorbereiding of verhindering), kunnen ook **extra arbeidsuren** in rekening worden gebracht.

5.9 Alle werkzaamheden die op basis van uurtarief worden verricht, worden afgerond per kwartier (15 minuten). Ook indien de feitelijke duur van de werkzaamheden korter is dan 15 minuten, wordt het minimumtarief van één kwartier (¼ uur) in rekening gebracht. Dit geldt zowel voor werkzaamheden op afstand als op locatie, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

5.10 Digitale producten, toegang tot beheerpagina's, webbestanden, licenties of domeinnaambeheer worden pas vrijgegeven of overgedragen nadat volledige betaling is ontvangen. Solveon behoudt het recht om toegang tijdelijk te blokkeren of op te schorten bij betalingsachterstand, met uitzondering van consumenten voor zover wettelijk niet toegestaan.

Artikel 6 – Levering van producten

6.1 Alle door Solveon vermelde **levertermijnen zijn indicatief**, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk als fataal overeengekomen. Enkel bij uitdrukkelijke fatale termijnen kan Opdrachtgever bij

overschrijding aanspraak maken op ontbinding of schadevergoeding.

Bij consumenten zal, indien geen specifieke leverdatum is overeengekomen, de levering plaatsvinden binnen de wettelijke termijn van **30 dagen** na het sluiten van de overeenkomst (conform art. 7:9 lid 1 BW).

6.2 Levering vindt plaats op het door Opdrachtgever opgegeven afleveradres, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien Opdrachtgever op het moment van levering afwezig is en levering daardoor niet mogelijk is, kunnen extra leverings- of opslagkosten in rekening worden gebracht.

6.3

- **Bij zakelijke klanten:** Het risico van verlies, diefstal of beschadiging van producten gaat over op het moment van afgifte aan de vervoerder of bij verzending aan het opgegeven afleveradres.
- **Bij consumenten:** Het risico van verlies of beschadiging gaat pas over op Opdrachtgever op het moment dat de producten daadwerkelijk in het bezit van de consument of een door hem aangewezen derde (niet zijnde de vervoerder) zijn gekomen, conform artikel 7:11 BW.

6.4 Indien Solveon afhankelijk is van externe leveranciers of fabrikanten voor de levering van bepaalde producten, is zij niet aansprakelijk voor vertragingen die ontstaan buiten haar invloedssfeer, zoals transportproblemen, voorraadtekorten, douanevertragingen of overmacht. In een dergelijk geval zal Solveon Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren en waar nodig een alternatieve levertermijn voorstellen.

6.5 Indien levering structureel onmogelijk blijkt, of pas na onredelijke vertraging mogelijk is, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden. Bij zakelijke klanten wordt aansprakelijkheid voor gevolgschade in dat geval uitgesloten (zie ook artikel 10 – Aansprakelijkheid).

Artikel 7 – Support, onderhoud, advies en reparatie

7.1 Reparaties worden uitgevoerd op basis van een vooraf vastgestelde prijsopgave of het geldende **uurtarief** van Solveon, tenzij anders overeengekomen. Indien tijdens de uitvoering blijkt dat aanvullende werkzaamheden of onderdelen nodig zijn die leiden tot hogere kosten, zal vooraf toestemming worden gevraagd. Zonder die toestemming worden geen kostenverhogende handelingen verricht, tenzij de veiligheid of werking dat vereist. Bij consumenten is expliciete instemming vereist bij prijswijzigingen, conform artikel 6:230m BW. Bij consumenten is expliciete instemming vereist bij prijswijzigingen, conform artikel 6:230m BW.

Diagnose- en onderzoekswerkzaamheden worden altijd in rekening gebracht conform het geldende uurtarief en vallen onder de afronding per kwartier, ongeacht of uiteindelijk tot reparatie wordt overgegaan.

7.2 Op uitgevoerde reparaties geldt een **functionele garantietermijn van 30 dagen**, gerekend vanaf het moment van oplevering, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Deze garantie geldt uitsluitend voor het herstelde onderdeel of probleem. Schade of gebreken die ontstaan door onoordeelkundig gebruik, externe factoren of andere defecten vallen buiten de garantiedekking.

7.3 De Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het **veiligstellen van gegevens en het maken van back-ups** vóór aanvang van werkzaamheden. **Solveon aanvaardt geen aansprakelijkheid voor verlies van data, softwareconfiguraties of instellingen**, tenzij het verlies het directe gevolg is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Solveon.

7.4 **Support op geleverde hardware** is uitsluitend inbegrepen indien dit vooraf schriftelijk of elektronisch is overeengekomen, bijvoorbeeld in het kader van een onderhoudscontract. In alle andere gevallen geldt het reguliere uurtarief voor support, zowel op afstand als op locatie. Reistijd en voorrijkosten kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht.

7.5 Door Solveon verstrekt **technisch of strategisch advies** is gebaseerd op de op dat moment beschikbare informatie van Opdrachtgever. Solveon is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die voortvloeit uit onjuiste, onvolledige of niet-tijdig verstrekte informatie, of uit het niet opvolgen van adviezen.

7.6 Indien tijdens of na uitvoering van support, onderhoud of advies blijkt dat **aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen** (meerwerk), worden deze alleen uitgevoerd na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Deze werkzaamheden worden in dat geval tegen het **reguliere uurtarief of een aanvullende prijsafpraak** uitgevoerd. Voor consumenten zal prijsverhoging alleen plaatsvinden met uitdrukkelijke instemming.

7.7 Werkzaamheden buiten reguliere werktijden (op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur), op zon- en feestdagen of met spoed worden uitsluitend verricht op basis van beschikbaarheid en kunnen worden belast met een toeslag. Deze toeslag wordt vooraf met Opdrachtgever overeengekomen.

Artikel 8 – Webontwikkeling, hosting en aanvullende webdiensten

8.1 Solveon ontwikkelt, onderhoudt en past websites aan op basis van vooraf overeengekomen specificaties. Eventuele afwijkingen, extra wensen of wijzigingen buiten de oorspronkelijke scope worden beschouwd als **meerwerk** en uitsluitend uitgevoerd na toestemming van Opdrachtgever. Meerwerk wordt gefactureerd tegen het op dat moment geldende **uurtarief** of een aparte prijsafpraak.

8.2 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is Solveon **niet verantwoordelijk voor compatibiliteitsproblemen** die ontstaan door toekomstige updates van browsers, plugins, thema's, of het gebruikte contentmanagementsysteem (CMS). Deze vallen enkel onder de dienstverlening indien er sprake is van een **actief onderhoudscontract** waarin dit expliciet is opgenomen.

8.3 Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de **inhoud en rechtmatigheid** van alle geplaatste of aangeleverde content (zoals teksten, afbeeldingen, logo's, video's en documenten). Solveon aanvaardt geen aansprakelijkheid voor directe of indirecte schade of juridische claims als gevolg van content die door of namens Opdrachtgever is geplaatst, ook niet als Solveon de content technisch heeft geplaatst.

8.4 **Hostingdiensten worden uitsluitend aangeboden aan Opdrachtgevers van wie Solveon de website heeft ontwikkeld of actief beheert.** Hostingovereenkomsten worden aangegaan voor een vaste duur van **twalf (12) maanden**. Betaling geschiedt **per maand vooraf**. Na afloop van deze periode wordt het contract telkens **stilzwijgend verlengd met één (1) jaar**, tenzij de Opdrachtgever ten minste **twee (2) maanden vóór de verlengdatum schriftelijk opzegt**.

8.5 Voor **domeinnamen** die via Solveon worden geregistreerd – als onderdeel van een hostingpakket of als losse dienst – geldt eveneens een looptijd van twaalf (12) maanden. Deze registratie wordt automatisch met één (1) jaar verlengd, tenzij Opdrachtgever tijdig (minstens twee maanden voor verlenging) schriftelijk opzegt. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor tijdige communicatie over wijzigingen of opzegging.

8.6 Bij inbegrepen of afzonderlijk afgenomen **actieve monitoring** bewaakt Solveon de website 24/7 op storingen, updates, beveiligingsincidenten, onderhoud en prestaties.

8.7 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, verleent Solveon **geen toegang tot het beheerpaneel (admin) van de website of onderliggende systemen**. Indien Opdrachtgever nadrukkelijk toegang wenst tot gegevens zoals het WordPress-dashboard, FTP, cPanel of database, vervallen **alle inbegrepen garanties, monitoring en support** uit het All-in pakket. Herstel van fouten veroorzaakt door Opdrachtgever of derden wordt altijd volledig gefactureerd tegen het geldende uurtarief.

8.8 Indien Opdrachtgever zelf wijzigingen aanbrengt in de website of hostingomgeving (zoals WordPress, FTP, DNS of e-mailinstellingen), is Solveon niet verantwoordelijk voor de werking of beveiliging. Eventuele herstelwerkzaamheden worden volledig doorbelast op basis van het geldende uurtarief.

8.9 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen (zoals via actieve monitoring), is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van back-ups van websites, e-mail en andere data. Solveon aanvaardt geen aansprakelijkheid voor (gedeeltelijk) dataverlies tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

8.10 Hostingdiensten van Solveon zijn onderworpen aan **fair use-beleid**. Dit houdt in dat bandbreedte, opslagcapaciteit, mailboxen en andere resources bedoeld zijn voor normaal zakelijk gebruik. Overmatig gebruik (zoals extreem hoge datatransfers, ongebruikelijke opslagvolumes, spamactiviteiten of het hosten van zware applicaties die onevenredig veel servercapaciteit vergen) kan leiden tot waarschuwingen, tijdelijke beperkingen of opschorting van de dienstverlening. Indien structureel sprake is van overschrijding, behoudt Solveon zich het recht voor om een aanvullend tarief in rekening te brengen of de overeenkomst tussentijds te beëindigen.

8.11 Het is Opdrachtgever verboden om via de hostingdiensten van Solveon illegale of in strijd met wet- en regelgeving zijnde activiteiten te ontplooiën, waaronder maar niet beperkt tot het verspreiden van malware, phishing, ongewenste e-mail (spam), auteursrechtelijk beschermd materiaal zonder toestemming of andere onrechtmatige content. Bij overtreding behoudt Solveon zich het recht voor de betreffende accounts direct te blokkeren of te verwijderen zonder restitutie van reeds betaalde bedragen.

Artikel 9 – Garantie en klachten

9.1 Op door Solveon geleverde **nieuwe producten** is uitsluitend de door de fabrikant verstrekte **fabrieksgarantie** van toepassing, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Solveon treedt hierbij op als wederverkoper en verleent zelf geen aanvullende garantie, tenzij expliciet schriftelijk overeengekomen.

9.2 Op **tweedehands producten**, gebruikte onderdelen of herstellende hardware wordt uitsluitend garantie verleend indien en voor zover dit vooraf **schriftelijk is overeengekomen**. Bij gebreke daarvan worden deze producten geleverd “**zoals gezien**” (voetstoots), en aanvaardt Opdrachtgever het product in de staat waarin het zich op het moment van levering bevindt.

Bij consumenten geldt deze beperking **uitsluitend voor zover wettelijk toegestaan** en mag geen afbreuk worden gedaan aan de rechten op grond van het wettelijke conformiteitsbeginsel (art. 7:18 lid 2 BW).

9.3 Opdrachtgever is verplicht de geleverde producten of uitgevoerde werkzaamheden **onverwijld na ontvangst te inspecteren** op zichtbare gebreken. **Zichtbare klachten** dienen binnen **7 kalenderdagen** na levering of oplevering schriftelijk en gemotiveerd aan Solveon te worden gemeld. Na het verstrijken van deze termijn wordt Opdrachtgever geacht het geleverde te hebben aanvaard.

Voor consumenten geldt dat het niet-tijdig melden van een gebrek geen afbreuk doet aan het recht op herstel, tenzij Solveon door het late melden daadwerkelijk in haar belangen is geschaad (art. 7:23 BW).

9.4 **Niet-zichtbare gebreken** dienen binnen **7 dagen na ontdekking**, doch uiterlijk binnen **30 dagen na levering**, schriftelijk en onderbouwd aan Solveon te worden gemeld. Na deze termijn vervalt elk recht op reclame of herstel, tenzij sprake is van consumentenkoop waarbij de klachttermijn op grond van de wet ruimer is.

9.5 Indien een klacht gegrond wordt bevonden, zal Solveon naar eigen inzicht binnen redelijke termijn overgaan tot:

- herstel van het gebrek,
 - vervanging van het product,
 - heruitvoering van de werkzaamheden, of
 - terugbetaling van een evenredig deel van het factuurbedrag.
- Solveon is daarbij niet gehouden tot verdere schadevergoeding dan geregeld in artikel 10 (Aansprakelijkheid).

9.6 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op, tenzij en voor zover Solveon uitdrukkelijk en schriftelijk heeft erkend dat de klacht gegrond is **én** de opschorting redelijk is. Bij consumenten geldt opschorting slechts indien deze voortvloeit uit wettelijke rechten (bijvoorbeeld opschorting bij non-conformiteit).

9.7 Er kan geen beroep op garantie worden gedaan indien:

- het gebrek het gevolg is van **onoordeelkundig, onzorgvuldig of oneigenlijk gebruik**,
- zonder voorafgaande toestemming van Solveon door derden wijzigingen of reparaties zijn uitgevoerd,
- schade is ontstaan door invloeden van buitenaf (zoals stroomstoringen, blikseminslag, waterschade, oververhitting, vocht, valincidenten of overmacht),
- het gebrek ontstaat buiten de overeengekomen of wettelijke garantietermijn.

9.8 Solveon zal zich inspannen om ingediende klachten **binnen 14 kalenderdagen** na ontvangst af te handelen. Indien een klacht meer tijd vergt, wordt Opdrachtgever tijdig schriftelijk geïnformeerd over de reden van vertraging en een indicatie van de verwachte termijn voor afhandeling.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

10.1 De aansprakelijkheid van Solveon wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op enige andere rechtsgrond is **per schadegeval beperkt tot het bedrag dat is gefactureerd voor de desbetreffende opdracht**, met een **maximum van €2.500** per schadegeval. Bij consumenten geldt deze beperking **alleen voor zover toegestaan onder het toepasselijke consumentenrecht**.

10.2 Solveon is **niet aansprakelijk voor indirecte schade** of gevolgschade, waaronder mede begrepen – maar niet beperkt tot – gederfde winst, verminderde goodwill, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, verlies van (klant)gegevens, reputatieschade, of schade als gevolg van aanspraken van derden.

Bij consumenten geldt deze uitsluiting alleen voor zover deze schade niet het rechtstreekse en voorzienbare gevolg is van een tekortkoming van Solveon.

10.3 Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt, tenzij Opdrachtgever de schade **uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na ontdekking** schriftelijk en gemotiveerd aan Solveon heeft gemeld. Bij consumenten wordt deze termijn ruimer geïnterpreteerd, overeenkomstig het vereiste dat zij binnen redelijke termijn na ontdekking moeten klagen (art. 6:89 BW).

10.4 Solveon is in geen geval aansprakelijk voor schade die is ontstaan als gevolg van:

- **onjuist of onoordeelkundig gebruik** van geleverde producten of diensten;
- **nalatigheid of handelen in strijd met instructies of gebruiksdoeleinden**;
- wijzigingen, reparaties of toevoegingen uitgevoerd door derden zonder schriftelijke toestemming van Solveon;
- het gebruiken van apparatuur, software of configuraties die **niet conform de specificaties** of vereisten van Solveon zijn ingezet.

10.5 De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Solveon of haar leidinggevenden.

Artikel 11 – Overmacht

11.1 Onder **overmacht** wordt verstaan: iedere van de wil van Solveon onafhankelijke omstandigheid, voorzien of onvoorzien, waardoor (verdere) nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd. Hieronder wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan: stroom- of internetstoringen, pandemieën, ziekte van personeel, brand, overheidsmaatregelen, netwerk- of serveruitval, leveranciers- of transportproblemen, stakingen, cyberaanvallen of tekortkomingen van door Solveon ingeschakelde derden.

11.2 In geval van overmacht is Solveon gerechtigd om de nakoming van haar verplichtingen **op te schorten** voor de duur van de overmachtsituatie, dan wel – indien nakoming blijvend onmogelijk is of de overmacht langer dan 60 dagen voortduurt – de overeenkomst **geheel of gedeeltelijk te ontbinden**, zonder dat Solveon in dat geval tot enige schadevergoeding gehouden is.

11.3 Bij tijdelijke overmacht worden de verplichtingen van Solveon **automatisch verlengd** met een periode die gelijk is aan de duur van de overmachtsituatie, zonder dat dit leidt tot aansprakelijkheid jegens Opdrachtgever. Solveon zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over het intreden en de (verwachte) duur van de overmacht.

11.4 Indien Opdrachtgever een consument is en de overmachtsituatie voortduurt of zal voortduren gedurende een periode van meer dan 60 dagen, heeft ook de consument het recht om de overeenkomst kosteloos te ontbinden, zonder dat partijen over en weer schadevergoeding verschuldigd zijn.

Artikel 12 – Intellectueel eigendom en promotionele rechten

12.1 Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder maar niet beperkt tot: auteursrechten, databankrechten, modelrechten, merkrechten en naburige rechten, met betrekking tot door Solveon ontwikkelde of geleverde ontwerpen, teksten, software, broncode, maatwerkmodules, scripts, documentatie, technische configuraties, handleidingen en overige werken, berusten uitsluitend bij Solveon, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

12.2 Opdrachtgever verkrijgt na volledige betaling een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op het opgeleverde werk, uitsluitend voor het overeengekomen doel en binnen de grenzen van de overeenkomst. Hergebruik, verveelvoudiging, openbaarmaking of doorverkoop is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Solveon.

12.3 Overdracht van enig intellectueel eigendomsrecht aan Opdrachtgever vindt uitsluitend plaats indien dit vooraf schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen, en pas nadat

volledige betaling van alle openstaande facturen is ontvangen. Een enkele mededeling dat bepaalde rechten worden “overgedragen” is onvoldoende zonder schriftelijk akkoord van Solveon.

12.4 Indien Opdrachtgever in strijd handelt met de in dit artikel opgenomen bepalingen, is Solveon gerechtigd om het verleende gebruiksrecht met onmiddellijke ingang in te trekken, zonder recht op schadevergoeding of restitutie, en onverminderd het recht op volledige schadevergoeding en/of gerechtelijke stappen.

12.5 Door Opdrachtgever aangeleverd materiaal (zoals teksten, logo's, afbeeldingen of data) blijft eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever garandeert dat hij over alle benodigde rechten beschikt om dit materiaal te mogen gebruiken, publiceren en verwerken, en vrijwaart Solveon tegen aanspraken van derden wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten.

12.6 Opdrachtgever stemt ermee in dat Solveon, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, beeldmateriaal (zoals foto's, video's of schermafbeeldingen) mag maken van de geleverde diensten, producten of projecten, en deze mag gebruiken voor promotionele doeleinden. Dit omvat maar is niet beperkt tot: vermelding op de website van Solveon, publicatie op sociale media, drukwerk en presentaties.

12.7 In het bijzonder geldt dat bij webontwikkelingsprojecten Solveon gerechtigd is het opgeleverde project op te nemen in haar openbare portfolio, inclusief:

de (handels)naam van Opdrachtgever;

een beschrijving van het type opdracht;

schermafbeeldingen of opnamen van (delen van) de website;

en een link naar de live website, mits deze publiekelijk toegankelijk is.

12.8 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen openbaarmaking op redelijke gronden (zoals vertrouwelijkheid of beveiligingsrisico's), dient dit vóór oplevering schriftelijk aan Solveon kenbaar te worden gemaakt. In dat geval zal Solveon afzien van vermelding of de inhoud beperken in overleg met Opdrachtgever.

12.9 Solveon zal geen vertrouwelijke informatie, persoonsgegevens of gevoelige bedrijfsgegevens publiceren zonder uitdrukkelijke toestemming, tenzij deze gegevens al openbaar toegankelijk zijn via het project of de website van Opdrachtgever.

12.10 Door Solveon aangeschafte licenties, abonnementen of accounts (zoals premium plugins, thema's of hostingdiensten) blijven eigendom van Solveon, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht zolang de overeenkomst actief is en betaling plaatsvindt.

Artikel 13 – Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

13.1 Partijen verplichten zich over en weer tot strikte **geheimhouding** van alle informatie die zij in het kader van de uitvoering van de overeenkomst van elkaar verkrijgen en waarvan zij redelijkerwijs kunnen vermoeden dat deze vertrouwelijk is.

Onder vertrouwelijke informatie wordt onder meer verstaan: klantgegevens, systeem- en configuratiegegevens, broncodes, wachtwoorden, technische documentatie, commerciële informatie, contractgegevens en persoonsgegevens. Deze verplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

13.2 Solveon verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de **Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)** en overige toepasselijke wet- en regelgeving. Dit houdt onder meer in dat Solveon passende technische en organisatorische maatregelen neemt om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking.

13.3 Solveon verwerkt enkel die persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, het onderhouden van klantrelaties en het voldoen aan wettelijke verplichtingen. Persoonsgegevens worden **niet langer bewaard dan noodzakelijk** voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, tenzij sprake is van een wettelijke bewaarplicht.

13.4 Persoonsgegevens worden **niet verstrekt aan derden**, tenzij:

- daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat (zoals wettelijke verplichting, uitvoering van de overeenkomst, of gerechtvaardigd belang),
- Solveon daarvoor toestemming heeft verkregen van betrokkene,
- of de gegevens worden gedeeld met verwerkers die in opdracht van Solveon handelen en waarmee een **verwerkersovereenkomst** is gesloten.

13.5 Opdrachtgever heeft als betrokkene of vertegenwoordiger van een betrokkene het recht om – conform de AVG – een verzoek in te dienen tot inzage, rectificatie, beperking of verwijdering van persoonsgegevens. Verzoeken kunnen gericht worden aan info@solveonit.nl en worden binnen de wettelijke termijn afgehandeld.

Artikel 14 – Annulering en beëindiging

14.1 Opdrachtgever kan een gemaakte afspraak (bijvoorbeeld voor installatie, reparatie of consultancy) **kosteloos annuleren tot 24 uur voor het afgesproken tijdstip**. Bij annulering binnen 24 uur vóór aanvang, is Solveon gerechtigd **25% van het overeengekomen bedrag** in rekening te brengen ter compensatie van gereserveerde tijd en voorbereidingskosten. Indien Solveon op locatie aanwezig is zonder dat de afspraak doorgaat of toegankelijk is, kan een voorrijkostentarief en minimaal 30 minuten arbeid worden gefactureerd.

14.2 **Langdurige overeenkomsten**, zoals hosting- of onderhoudscontracten, kunnen door Opdrachtgever **schriftelijk of per e-mail worden opgezegd**, met inachtneming van een **opzegtermijn van 14 kalenderdagen** vóór het einde van de lopende contractperiode, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Bij jaarlijkse contracten (zoals hosting) geldt een opzegtermijn van **minimaal twee (2)**

maanden vóór verlenging, zoals geregeld in artikel 8.4 en 8.5 van deze voorwaarden. Bij consumenten worden stilzwijgende verlengingen van bepaalde diensten beperkt volgens de geldende regels uit **artikel 6:236 sub j BW** en latere consumentenwetgeving.

14.3 Solveon heeft het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te **ontbinden of op te schorten**, zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn, indien:

- Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn betalingsverplichtingen en na aanmaning in verzuim blijft;
- er sprake is van **misbruik van diensten**, onrechtmatig gebruik, of schending van wettelijke of contractuele bepalingen;
- Opdrachtgever failliet is verklaard, surseance van betaling is aangevraagd, of sprake is van beslaglegging;
- er andere zwaarwegende omstandigheden zijn waardoor voortzetting van de overeenkomst in redelijkheid niet van Solveon kan worden verlangd.

14.4 In geval van beëindiging of annulering blijven de reeds door Solveon verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten volledig verschuldigd. Bij voortijdige beëindiging heeft Opdrachtgever geen recht op restitutie van reeds betaalde bedragen, tenzij Solveon de overeenkomst onrechtmatig of zonder grond heeft beëindigd.

Artikel 15 – Toepasselijk recht en geschillen

15.1 Op alle overeenkomsten, opdrachten en andere rechtsverhoudingen tussen Opdrachtgever en Solveon is **uitsluitend Nederlands recht** van toepassing, met uitsluiting van het Weens Koopverdrag (CISG).

15.2 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Solveon, en die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de **bevoegde rechter in het arrondissement waarin Solveon is gevestigd** (thans: rechtbank Limburg, locatie Roermond), tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

15.3 Indien Opdrachtgever een **consument** is, heeft deze gedurende één maand nadat Solveon zich schriftelijk op de forumkeuze heeft beroepen het recht om te kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter, conform artikel 6:236 onder n BW.

Artikel 16 – Slotbepalingen

16.1 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk **nietig, vernietigbaar of anderszins ongeldig** blijkt te zijn, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen in overleg treden om de ongeldige bepaling te vervangen door een **rechtsgeldige bepaling die, gelet op het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling, zoveel mogelijk hetzelfde effect sorteert**.

16.2 Deze algemene voorwaarden blijven van kracht en volledig toepasbaar in het geval van **overdracht, rechtsopvolging onder algemene of bijzondere titel, fusie, splitsing, of naamswijziging van Solveon**, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

16.3 Solveon is gerechtigd om haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, mits deze derde instaat voor de naleving van de overeenkomst. Indien Opdrachtgever een consument is, heeft deze het recht om bij een dergelijke overdracht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen.

Artikel 17 – Service Level Agreement (SLA)

17.1 Tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen in een afzonderlijke SLA, worden alle diensten van Solveon geleverd op basis van een inspanningsverplichting (*best effort*).

17.2 Er worden zonder expliciete SLA geen garanties gegeven ten aanzien van responstijden, beschikbaarheid, storingsoplossing of maximale hersteltijden.

17.3 Eventuele planningen of tijdsindicaties worden verstrekt ter illustratie en kunnen geen rechten doen ontstaan. Solveon is niet aansprakelijk voor vertraging of gevolgschade bij uitblijvende of vertraagde ondersteuning, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.