Blumee

Voorwaarden & SLA's

Algemene voorwaarden.

Wat we afspreken bij elk project, en wat je van ons mag verwachten bij hosting en beheer.

VERSIE 2.1 · 22 SEPTEMBER 2026

BLUMEE · ETTENSESTRAAT 50A, 7061 AC TERBORG · KVK 76991415

Inhoud.

Deze voorwaarden regelen zakelijke opdrachten voor branding, content, ontwikkeling, automation, online marketing, hosting en websitebeheer. De algemene voorwaarden en bijlagen A en B worden als één document aangeboden. Een bijlage geldt uitsluitend voor de daarin bedoelde, daadwerkelijk afgenomen dienst en geeft op zichzelf geen recht op extra diensten. De offerte bepaalt het pakket, de prijs en de concrete omvang van de opdracht.

01 **Identiteit en toepasselijkheid** 03
1 Identiteit en definities · 2 Toepasselijkheid en documentvolgorde

02 **Opdracht en uitvoering** 04
3 Aanbod en digitaal akkoord · 4 Omvang en professionele uitvoering · 5 Medewerking en opdrachtgevers via bureaus

03 **Wijzigingen en oplevering** 05
6 Meerwerk en noodmaatregelen · 7 Beoordeling en acceptatie · 8 Technische en inhoudelijke verantwoordelijkheden

04 **Prijzen en doorlopende diensten** 07
9 Prijzen en betaling · 10 Indexatie en prijswijzigingen · 11 Looptijd van afzonderlijke diensten

05 **Website abonnementen** 08
12 Ontwikkeling en diensten gedurende 24 maanden

06 **Rechten en externe systemen** 10
13 Intellectuele eigendom en bestanden · 14 Koppelingen AI en marketing

07 **Aansprakelijkheid en verhaal** 11
15 Beperking van aansprakelijkheid en vrijwaring

08 **Opschorting privacy en beëindiging** 13
16 Opschorting ontbinding en overmacht · 17 Persoonsgegevens en vertrouwelijkheid

09 **Overdracht en slotbepalingen** 14
18 Export en overstappen · 19 Klachten wijzigingen en recht

BIJLAGE A **Hosting Infrastructuur SLA** 16
A1 Beheerde omgeving · A2 Beschikbaarheid en beveiliging · A3 Back-ups · A4 Melden en prioriteren · A5 Herstel en kosten · A6 Domeinnamen e-mail en gebruik

BIJLAGE B **Website Care SLA** 20
B1 Scope en onderhoud · B2 Incidenten en herstel · B3 Back-ups en verantwoordelijkheden · B4 Fair use en kleine wijzigingen · B5 Website Care Plus en bijzondere afspraken · B6 Duidelijkheid over resultaten

Hoofdstuk 01

Identiteit en toepasselijkheid

1 Identiteit en definities

1.1 Blumee is een handelsnaam van de vennootschap onder firma Sterk in Online, gevestigd aan Ettensestraat 50A, 7061 AC Terborg, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 76991415, btw-identificatienummer NL860865253B01. In deze voorwaarden wordt deze contractspartij uitsluitend aangeduid als Blumee.

1.2 Contact: info@blumee.nl, telefoon 085 060 0195, mobiel 06 181 647 69. Websites: blumee.nl en blumee.agency. Het gebruik van een ander e-mailadres van Blumee verandert de contractspartij niet.

1.3 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, of de rechtspersoon die diensten afneemt. Deze voorwaarden zijn niet bestemd voor consumentenovereenkomsten.

1.4 Schriftelijk: op papier of via een elektronisch kanaal waarmee een bericht kan worden opgeslagen en de afzender en inhoud voldoende kunnen worden vastgesteld, waaronder e-mail, WhatsApp, een klantportaal of digitaal offertesysteem. Werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag, uitgezonderd algemeen erkende Nederlandse feestdagen; tijden volgen de Nederlandse lokale tijd.

2 Toepasselijkheid en documentvolgorde

2.1 Deze voorwaarden gelden wanneer zij bij het aanbod of de overeenkomst van toepassing zijn verklaard en vooraf ter beschikking zijn gesteld. Blumee verstrekt de toepasselijke versie als bestand of via een rechtstreeks toegankelijke, op te slaan versie. Hetzelfde geldt voor toepasselijke SLA’s. Voor vervolgopdrachten wordt de toepasselijkheid opnieuw bevestigd of volgt deze uit een overeengekomen raamovereenkomst.

2.2 Bij strijdigheid gaan uitdrukkelijke specifieke afspraken in de offerte of opdrachtbevestiging voor. Daarna geldt de toepasselijke SLA voor scope en servicelevels, gevolgd door deze algemene voorwaarden. Een SLA wijzigt aansprakelijkheid of intellectuele eigendom uitsluitend als dat uitdrukkelijk is bepaald. Voor persoonsgegevens gaat de verwerkersovereenkomst op dat onderwerp voor; dwingend recht blijft steeds gelden.

2.3 Inkoop- en andere voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk afgewezen. Afwijkingen gelden alleen na schriftelijk akkoord van Blumee. Een ongeldige bepaling tast de overige bepalingen niet aan; partijen spreken zo nodig een rechtsgeldige vervanging af.

Hoofdstuk 02

Opdracht en uitvoering

3 Aanbod en digitaal akkoord

3.1 Offertes zijn dertig dagen geldig, tenzij anders vermeld. Binnen die termijn kan opdrachtgever het aanbod aanvaarden. Kennelijke fouten binden Blumee niet indien opdrachtgever de fout redelijkerwijs had moeten begrijpen.

3.2 Een overeenkomst ontstaat zodra een voldoende duidelijk akkoord op het aanbod Blumee bereikt. Akkoord per e-mail, WhatsApp, klantportaal, digitaal offertesysteem of ander schriftelijk digitaal kanaal is bindend. Een handtekening of ondertekend offerteformulier is daarvoor niet vereist, tenzij partijen dit uitdrukkelijk als voorwaarde hebben gesteld of de wet een bijzondere vorm voorschrijft.

3.3 Een opdracht kan ook ontstaan wanneer opdrachtgever schriftelijk verzoekt te starten op basis van kenbare afspraken over werkzaamheden en vergoeding en Blumee daarmee instemt. Betaling kan, afhankelijk van de context, een aanvaarding bevestigen. Enkel stilzwijgen, een ontvangstbevestiging of het lezen van een bericht geldt niet als akkoord.

3.4 Akkoord moet afkomstig zijn van opdrachtgever of een bevoegde vertegenwoordiger. Bij gerechtvaardigde twijfel kan Blumee bevestiging verlangen. Partijen mogen digitale correspondentie als bewijs gebruiken; tegenbewijs blijft mogelijk. Een afspraak over auteursrechtoverdracht wordt zo nodig afzonderlijk in de wettelijk vereiste vorm vastgelegd.

4 Omvang en professionele uitvoering

4.1 De offerte beschrijft de overeengekomen resultaten, werkzaamheden, correctierondes en uitzonderingen. Algemene omschrijvingen als website, integratie, optimalisatie of support omvatten niet zonder meer alle denkbare functies of werkzaamheden. Niet overeengekomen onderdelen vallen buiten de opdracht.

4.2 Blumee werkt met de zorg van een redelijk bekwaam en redelijk handelend dienstverlener. Diensten hebben een inspanningskarakter, behalve voor concreet overeengekomen resultaten. Een inspanningsverplichting doet niet af aan uitdrukkelijke functionele specificaties of afgesproken leveringen.

4.3 Blumee kan derden inschakelen en blijft het aanspreekpunt. De inzet van derden ontslaat Blumee niet van eigen wettelijke en contractuele verplichtingen. Opdrachtgever verkrijgt niet automatisch aanspraken uit de overeenkomsten tussen Blumee en haar leveranciers.

4.4 Planningen zijn indicatief tenzij schriftelijk uitdrukkelijk als fataal aangemerkt. Vertraging leidt niet automatisch tot schadeplichtigheid. Waar voor verzuim een ingebrekestelling nodig is, geeft opdrachtgever een redelijke hersteltermijn. Vertraging door ontbrekende input of extra werk verschuift de planning, rekening houdend met reeds ingeplande opdrachten.

5 Medewerking en opdrachtgevers via bureaus

5.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig correcte content, instructies, toestemmingen en noodzakelijke toegang. Opdrachtgever wijst een bevoegd aanspreekpunt aan en zorgt voor samenhangende feedback. Bij uitblijven van noodzakelijke input kan Blumee na een schriftelijke herinnering met redelijke termijn het project pauzeren en aantoonbare redelijke extra kosten berekenen. Reeds opeisbare termijnen blijven verschuldigd.

5.2 Een bureau dat in eigen naam opdracht geeft, is contractspartij en betalingsplichtig, ook wanneer zijn eindklant niet betaalt. Het bureau zorgt voor bevoegdheid tot het verstrekken van instructies, data en materiaal. Afwijkende rechtstreekse afspraken met de eindklant moeten schriftelijk zijn bevestigd. Privacyrollen worden afzonderlijk op de werkelijke situatie afgestemd.



6 Meerwerk en noodmaatregelen

6.1 Werk buiten de overeengekomen omvang wordt uitgevoerd na schriftelijk akkoord op de wijziging en de prijs, een raming of de toepasselijke tariefgrondslag. Dit akkoord kan via de kanalen van artikel 3 worden gegeven. Blumee meldt voorzienbare gevolgen voor kosten en planning. Voor akkoord reeds bestelde werkzaamheden kunnen niet achteraf als inbegrepen worden aangemerkt.

6.2 Extra ontwerpvarianten, aanvullende correctierondes, nieuwe functies en wijzigingen na goedkeuring zijn meerwerk, tenzij anders afgesproken. Herstel van een aan Blumee toerekenbare afwijking van de overeenkomst is geen meerwerk.

6.3 Bij een onmiddellijk beveiligings- of continuïteitsrisico mag Blumee zonder voorafgaand overleg noodzakelijke, evenredige maatregelen nemen, zoals isolatie, tijdelijke uitschakeling of terugzetten van een herstelpunt. Blumee informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk en beperkt schade en kosten.

6.4 Noodmaatregelen binnen het overeengekomen beheer of nodig door een eigen tekortkoming worden niet apart berekend. Buiten de scope neemt Blumee zo mogelijk eerst contact op. Aanvullende betaalde werkzaamheden vereisen akkoord; zonder bereikbaar contact beperkt Blumee zich tot wat noodzakelijk is om onmiddellijk gevaar te beperken. Eventuele vergoeding volgt uit een vooraf overeengekomen noodregeling of een wettelijke grondslag.

7 Beoordeling en acceptatie

7.1 Blumee meldt schriftelijk dat een resultaat gereedstaat voor beoordeling en noemt daarbij de overeengekomen specificaties of verwijst naar de offerte. Opdrachtgever beoordeelt het resultaat binnen tien werkdagen en meldt concrete afwijkingen gemotiveerd en zoveel mogelijk gebundeld. Voor omvangrijke projecten kunnen partijen vooraf een andere testtermijn afspreken.

7.2 Bij het uitblijven van een reactie herinnert Blumee opdrachtgever schriftelijk en geeft nog vijf werkdagen voor beoordeling, met vermelding dat daarna acceptatie wordt aangenomen. Het resultaat geldt na die termijn als aanvaard indien een reële beoordeling mogelijk was. Expliciete goedkeuring of ingebruikname voor het overeengekomen zakelijke doel geldt eveneens als acceptatie, behalve wanneer opdrachtgever gemotiveerd voorbehouden heeft gemaakt.

7.3 Wezenlijke afwijkingen die het overeengekomen gebruik verhinderen, worden hersteld en opnieuw ter beoordeling aangeboden. Kleine afwijkingen blokkeren acceptatie niet, maar worden binnen een redelijke termijn hersteld. Nieuwe voorkeuren of aanvullende wensen zijn geen gebrek indien het resultaat aan de afspraken voldoet.

7.4 Acceptatie ziet op redelijkerwijs kenbare eigenschappen en laat aanspraken wegens verborgen, aan Blumee toerekenbare gebreken onverlet, met inachtneming van deze voorwaarden. Opdrachtgever verleent Blumee toegang en een redelijke gelegenheid tot herstel voordat hij op kosten van Blumee derden inschakelt, behoudens aantoonbare spoed waarin overleg redelijkerwijs niet mogelijk is.

8 Technische en inhoudelijke verantwoordelijkheden

8.1 Opdrachtgever beschikt over voldoende rechten op aangeleverd materiaal en is verantwoordelijk voor eigen bedrijfsinformatie, producten, aanbiedingen en instructies. Blumee signaleert evidente problemen die zij bij zorgvuldig werken behoort te herkennen. Juridische toetsing van teksten, merkenonderzoek, toegankelijkheidsaudits en certificering zijn alleen inbegrepen indien overeengekomen; eigen wettelijke verplichtingen van Blumee blijven gelden.

8.2 Opdrachtgever beveiligt accounts, gebruikt waar beschikbaar passende multifactorauthenticatie en meldt misbruik direct. Door opdrachtgever of derden aangebrachte wijzigingen komen voor hun rekening voor zover zij de oorzaak van het probleem zijn. Dit ontslaat Blumee niet van eigen overeengekomen onderhouds- of waarschuwingsplichten.

Hoofdstuk 04

Prijzen en doorlopende diensten

9 Prijzen en betaling

9.1 Bedragen zijn in euro en exclusief btw. De offerte bepaalt het tarief, eventuele aanbetaling, betaalmomenten en externe kosten. De betaaltermijn is veertien dagen na factuurdatum. Doorlopende diensten worden vooraf gefactureerd volgens de overeengekomen maand-, kwartaal- of jaarcyclus. Een betaalcyclus is niet automatisch een minimale contractduur.

9.2 Na het verstrijken van de betalingstermijn is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is de wettelijke handelsrente verschuldigd voor zover deze wettelijk van toepassing is. Redelijke buitengerechtelijke incassokosten worden vergoed volgens de toepasselijke wettelijke regeling. Proceskosten worden vergoed voor zover overeengekomen en rechtens toewijsbaar.

9.3 Opdrachtgever meldt een factuurgeschil onverwijld gemotiveerd. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op. Verrekening en opschorting door opdrachtgever zijn uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan, behalve voor een door Blumee erkende of onherroepelijk vastgestelde tegenvordering.

9.4 Voor nog niet aangevangen werk mag Blumee een overeengekomen voorschot verlangen. Bij concrete aanwijzingen voor betalingsonmacht mag Blumee redelijke zekerheid verlangen. Opschorting geschiedt volgens artikel 16.

10 Indexatie en prijswijzigingen

10.1 Blumee mag tarieven van doorlopende diensten eenmaal per kalenderjaar indexeren, voor het eerst nadat de dienst twaalf maanden loopt. De verhoging volgt maximaal de positieve jaarmutatie van de CBS-consumentenprijsindex alle huishoudens over het laatst beschikbare volledige kalenderjaar. Blumee kondigt de verhoging minimaal dertig dagen vooraf schriftelijk aan. Bij stopzetting van de index wordt een vergelijkbare openbare index gebruikt.

10.2 Andere prijswijzigingen van doorlopende diensten worden minimaal dertig dagen vooraf schriftelijk en gemotiveerd aangekondigd. Opdrachtgever mag het geraakte doorlopende dienstonderdeel uiterlijk vóór de ingangsdatum kosteloos beëindigen tegen die datum. De vast overeengekomen ontwikkelvergoeding van een website-abonnement wordt gedurende de eerste 24 maanden niet eenzijdig verhoogd; aantoonbare wijzigingen van overheidsheffingen worden wel verwerkt.

10.3 Vooraf afzonderlijk overeengekomen licenties en externe abonnementen kunnen veranderen volgens de daarbij kenbaar gemaakte voorwaarden. Een stijging buiten die afspraken vereist nieuw akkoord of de wijzigingsprocedure van lid 2. Een vaste projectprijs verandert niet door een algemene tariefwijziging.

11 Looptijd van afzonderlijke diensten

11.1 Projecten lopen tot de overeengekomen werkzaamheden en afwikkeling zijn voltooid. Gewone hosting-, care- en supportovereenkomsten gelden voor onbepaalde tijd en kunnen schriftelijk met één maand opzegtermijn worden beëindigd, tenzij een andere rechtsgeldige termijn specifiek is overeengekomen. Voor website-abonnementen geldt artikel 12; voor overstappen van dataverwerkingsdiensten geldt artikel 18.

11.2 Domeinregistraties en externe licenties kennen de vooraf kenbaar gemaakte registratie- of abonnementsperiode. Niet terugvorderbare externe kosten voor een al bestelde periode blijven verschuldigd indien deze vooraf waren afgesproken. Blumee wijst bij aanvang op afwijkende verlengings- en opzegregels; zonder zo'n afspraak ontstaat geen onbeperkte verplichting tot nieuwe externe kosten.

Hoofdstuk 05

Website abonnementen

12 Ontwikkeling en diensten gedurende 24 maanden

12.1 Het basispakket voor een website-abonnement omvat ontwikkeling van de website, de in de offerte genoemde domeinnaam, hosting en regulier technisch onderhoud voor één gezamenlijke pakketprijs vanaf EUR 125 per maand exclusief btw. De geaccepteerde offerte bepaalt de concrete maandprijs en omvang. Aanvullende support, inhoudelijke wijzigingen, extra functionaliteiten of andere uitbreidingen zijn optioneel en kunnen de pakketprijs verhogen. Voor hosting geldt bijlage A; voor het inbegrepen technische onderhoud gelden de toepasselijke onderhouds- en herstelbepalingen van bijlage B. Fair-useondersteuning en kleine inhoudelijke wijzigingen zijn alleen inbegrepen wanneer aanvullende support is overeengekomen. Microsoft 365, Google Workspace en andere externe abonnementen, diensten, licenties en verbruikskosten vallen buiten de pakketprijs, tenzij de offerte een specifieke uitzondering vermeldt. Bestelling en doorbelasting daarvan vereisen voorafgaand akkoord.

12.2 De eerste looptijd bedraagt 24 maanden. Tenzij de offerte een andere concrete ingangsdatum bepaalt, begint deze bij acceptatie volgens artikel 7 of eerdere overeengekomen livegang. De overeenkomst voor de ontwikkeling is al vanaf opdrachtverlening bindend. Aanvullende kosten door vertraging van opdrachtgever worden behandeld volgens artikel 5, zonder dat de ingangsdatum ongemerkt wordt vervroegd.

12.3 De pakketprijs mag als één maandbedrag worden aangeboden en gefactureerd. Een uitsplitsing in afzonderlijke maandprijzen voor ontwikkeling, domein, hosting en onderhoud is niet vereist. Als partijen een vergoeding voor voortijdige beëindiging afspreken, vermeldt de offerte vooraf de berekeningswijze en de daarin meegenomen ontwikkelkosten. Bespaarde toekomstige dienstkosten worden daarbij onderscheiden. Ontbreekt deze afspraak, dan geldt artikel 12.5; Blumee mag niet achteraf een willekeurige ontwikkelvergoeding of overstapboete vaststellen.

12.4 Gedurende de eerste looptijd kan opdrachtgever de ontwikkelopdracht niet zonder financiële afwikkeling voor eigen gemak beëindigen. Voor zover de opdrachtregeling van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is, wijken partijen voor deze zakelijke overeenkomst af van een kosteloos tussentijds opzeggingsrecht. Dwingende overstaprechten, ontbinding wegens tekortkoming en de uitdrukkelijke beëindigingsrechten in deze voorwaarden blijven onverlet.

12.5 Bij voortijdige beëindiging bepaalt de offerte de redelijke afrekening van het ontwikkelde resultaat. Ontbreekt een concrete regeling, dan zijn verricht werk, aantoonbaar niet-annuleerbare verplichtingen en een rechtens toelaatbare redelijke vergoeding verschuldigd, met aftrek van bespaarde kosten en reeds betaalde bedragen. De vergoeding is niet hoger dan de nog resterende overeengekomen termijnen. Toekomstige bespaarde hosting-, licentie- en onderhoudskosten worden niet als boete doorberekend.

12.6 Na het verstrijken van 24 maanden en betaling van de daarop betrekking hebbende pakkettermijnen krijgt opdrachtgever zonder aanvullende afkoopsom het definitief opgeleverde websitepakket. Dit omvat websitebestanden, database, uploads, klantspecifieke code die nodig is voor werking, en beschikbare installatie-instructies. Blumee biedt deze binnen tien werkdagen beveiligd aan; een eerdere dwingende wettelijke termijn gaat voor. Een geschil over een andere opdracht blokkeert dit niet.

12.7 Opdrachtgever verkrijgt dan een blijvend, wereldwijd, niet-exclusief gebruiksrecht op de in het websitepakket opgenomen rechten van Blumee, met het recht de website te wijzigen, elders te hosten en door een andere dienstverlener te laten onderhouden. Het recht mag met de website of onderneming worden overgedragen. Voor klantspecifieke vormgeving verleent Blumee exclusief gebruik voor die website, met behoud van artikel 13. Algemene tools en code mogen niet los van de website als product worden verhandeld.

12.8 Licenties van derden, gedeelde bureauaccounts en algemene ontwikkeltools worden niet overgedragen als dat niet is toegestaan. Opdrachtgever kan voor voortgezet gebruik of updates eigen licenties nodig hebben. Blumee maakt essentiële afhankelijkheden vóór contractsluiting kenbaar. Deze uitzondering mag de beloofde afgifte van de werkende website niet uithollen.

12.9 Na 24 maanden is voor de oorspronkelijke ontwikkeling geen nieuwe vergoeding verschuldigd. Hosting, domeinbeheer, onderhoud en eventueel aanvullende support kunnen worden voortgezet tegen de vooraf overeengekomen vervolgprijs en zijn overeenkomstig artikel 11 opzegbaar. Ontbreekt een vervolgprijs, dan spreken partijen deze vóór het einde van de looptijd af; het oorspronkelijke pakketbedrag loopt niet automatisch door als uitsluitend doorlopende diensten resteren.

Hoofdstuk 06

Rechten en externe systemen

13 Intellectuele eigendom en bestanden

13.1 Rechten op vooraf bestaande materialen, algemene code, methoden, modules en hulpmiddelen blijven bij Blumee of de rechthebbende. Voor zover Blumee rechthebbende is op nieuw werk, verleent zij na betaling van de vergoeding voor dat werk het voor de afgesproken toepassing benodigde gebruiksrecht. Voor website-abonnementen geldt de specifieke regeling in artikel 12. Opdrachtgever behoudt rechten op zijn eigen materiaal en data.

13.2 Voor een eenmalig betaalde website omvat het gebruiksrecht blijvend zakelijk gebruik, wijziging en onderhoud door opdrachtgever of zijn dienstverlener en verhuizing naar een andere host. Het recht kan samen met de website of onderneming worden overgedragen. Vooraf als herbruikbaar aangeduide onderdelen mogen niet afzonderlijk worden doorverkocht of als concurrerend standaardproduct worden aangeboden, behoudens rechten uit toepasselijke opensourcelicenties.

13.3 Voor een definitief, klantspecifiek logo en een merkidentiteit verleent Blumee na betaling een exclusief, wereldwijd en blijvend gebruiksrecht voor de onderneming van opdrachtgever, inclusief noodzakelijke bewerkingen. Voor zover partijen overdracht van auteursrecht wensen, leggen zij die met voldoende specificatie vast in een daartoe bestemde akte. Afgifte van bestanden op zichzelf is geen auteursrechtoverdracht. Rechten op fonts, stockmateriaal en andere onderdelen van derden blijven onder hun eigen licentie vallen.

13.4 Bij bureauopdrachten mag het bureau de voor de afgesproken eindklant bestemde gebruiksrechten aan die eindklant verlenen of overdragen binnen dezelfde scope. Het bureau blijft verantwoordelijk voor betaling en voor het niet verlenen van verdergaande rechten dan het zelf heeft. White-labelafspraken worden gerespecteerd.

13.5 Bij gewone projecten worden de overeengekomen eindbestanden geleverd. Bewerkbare ontwerpbestanden, niet-gekozen concepten, ruwe opnamen en algemene bronbibliotheken zijn alleen inbegrepen als dat is afgesproken. Voor websitebestanden en functionele klantspecifieke code gelden de ruimere afspraken van artikel 12 en lid 2. Opensourcerechten en verplichte wettelijke toegang worden niet beperkt.

13.6 Blumee mag openbaar gemaakt werk als portfolio tonen, voor zover dit geen persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie ongeoorloofd openbaar maakt. Bij white-labelwerk of een overeengekomen embargo gebeurt dit uitsluitend na schriftelijke toestemming. Blumee draagt zorg voor voldoende rechten van ingeschakelde makers om de overeengekomen rechten te kunnen verlenen.

14 Koppelingen AI en marketing

14.1 Werking van koppelingen is mede afhankelijk van externe API's, accounts, limieten en leveranciers. De offerte benoemt bekende essentiële afhankelijkheden. Aanpassing aan latere wijzigingen van derden valt buiten de oorspronkelijke bouwopdracht, tenzij onderhoud daarvan is overeengekomen. Blumee blijft verantwoordelijk voor de zorgvuldige eigen inrichting en voor overeengekomen monitoring en foutafhandeling.

14.2 Opdrachtgever keurt bedrijfsregels, te verzenden berichten en gevolgen van automatiseringen goed en controleert uitkomsten passend bij het risico. Bij financiële of andere onomkeerbare acties wordt vooraf afgesproken of menselijke goedkeuring nodig is. Externe verbruikskosten en advertentiebudgetten zijn uitsluitend verschuldigd volgens vooraf afgesproken budgetten of limieten.

14.3 AI kan onjuiste of niet-unieke output geven. Blumee belooft geen exclusiviteit of auteursrecht op uitsluitend door AI gegenereerde output. Partijen spreken passende controle af. Gebruik van vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens in externe AI-diensten gebeurt alleen binnen de overeengekomen opdracht en privacywaarborgen. Wettelijke verplichtingen van Blumee als aanbieder of gebruiker van AI worden niet bij voorbaat uitgesloten.

14.4 Blumee garandeert geen omzet, aantal leads, zoekmachinepositie, conversiepercentage, advertentiegoedkeuring of blijvende werking van externe platforms. Dit laat concrete afspraken over werkzaamheden, budgetbewaking, correcte implementatie en rapportage onverlet.

Hoofdstuk 07

Aansprakelijkheid en verhaal

15 Beperking van aansprakelijkheid en vrijwaring

15.1 Blumee is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreeks gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of andere aan Blumee toerekenbare onrechtmatige gedraging. Voor zover nakoming nog mogelijk is, ontstaat aansprakelijkheid wegens tekortkoming pas nadat Blumee schriftelijk een redelijke termijn tot herstel heeft gekregen en die termijn ongebruikt verstrijkt, tenzij verzuim zonder ingebrekestelling intreedt.

15.2 Bij een eenmalig project is de totale aansprakelijkheid beperkt tot de voor het getroffen project overeengekomen vergoeding exclusief btw, met een maximum van EUR 10.000 per gebeurtenis of samenhangende reeks. Bij een doorlopende dienst, waaronder een website-abonnement, geldt maximaal de vergoeding exclusief btw die voor het getroffen dienstonderdeel over de drie maanden direct vóór het incident verschuldigd was, met een ondergrens van EUR 500 en bovengrens van EUR 5.000. Bij kortere looptijd geldt de overeengekomen maandvergoeding maal drie. Bij gebreken in de initiële ontwikkeling binnen een website-abonnement geldt het projectmaximum op basis van de vooraf afzonderlijk overeengekomen ontwikkelvergoeding of, als die niet is bepaald, de totale pakketvergoeding voor de eerste 24 maanden, steeds tot maximaal EUR 10.000; niet het maximum voor hosting of care.

15.3 Voor alle schadeveroorzakende gebeurtenissen samen die in één kalenderjaar plaatsvinden, bedraagt de totale aansprakelijkheid van Blumee tegenover dezelfde opdrachtgever maximaal EUR 10.000. Samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis op de datum van de eerste gebeurtenis. Deze maxima gelden gezamenlijk voor alle rechtsgronden en kunnen niet worden gestapeld door dezelfde schade ook bij vennoten of hulppersonen te claimen.

15.4 Directe schade omvat redelijke kosten ter vaststelling van oorzaak en omvang, redelijke schadebeperkende maatregelen en redelijke kosten om de toegezegde prestatie te herstellen of te vervangen, voor zover rechtens toewijsbaar. Redelijke kosten van herstel uit overeengekomen back-ups kunnen hieronder vallen als Blumee de back-up- of herstelverplichting toerekenbaar heeft geschonden.

15.5 Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten. Daaronder vallen gederfde winst, gemiste omzet of besparingen, bedrijfsstagnatie, reputatieschade, gemiste kansen en gevolgschade van gegevensverlies. De economische waarde van niet-herstelbare gegevens valt niet onder directe herstelkosten. Boetes van toezichthouders of derden worden niet vergoed, behoudens voor zover dwingend recht of de omstandigheden een beroep op deze uitsluiting verhinderen.

15.6 Blumee is niet aansprakelijk voor schade voor zover die wordt veroorzaakt door onjuiste instructies of materialen van opdrachtgever, ongeautoriseerde wijzigingen, misbruik van klantaccounts of handelen van door opdrachtgever ingeschakelde derden. Dit geldt niet voor zover een eigen toerekenbare tekortkoming van Blumee mede de oorzaak is; de wettelijke regels over causaliteit en eigen schuld blijven gelden.

15.7 De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Blumee of haar leidinggevende vennoten, bij overlijden of lichamelijk letsel, of voor zover dwingend recht of de maatstaven van redelijkheid en billijkheid toepassing verhinderen. Verplichte rechten van betrokkenen onder de AVG, bevoegdheden van toezichthouders en wettelijke aansprakelijkheid die niet contractueel kan worden beperkt blijven onverlet. Deze bepaling doet geen toezegging over verzekeringsdekking.

15.8 Opdrachtgever meldt schade zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk en neemt redelijke maatregelen om verdere schade te voorkomen. Vorderingen tot schadevergoeding vervallen twaalf maanden nadat opdrachtgever met de schade en de daarvoor aansprakelijke partij bekend is geworden of redelijkerwijs had moeten worden, tenzij opdrachtgever binnen die termijn schriftelijk en voldoende concreet aanspraak maakt. Daarna gelden de wettelijke verjaringstermijnen.

15.9 Opdrachtgever vrijwaart Blumee tegen gegronde aanspraken van derden wegens door opdrachtgever aangeleverde onrechtmatige materialen of instructies, voor zover het risico aan opdrachtgever toerekenbaar is. Blumee meldt een claim tijdig, biedt gelegenheid tot verweer en schikt niet zonder redelijk overleg. De vrijwaring dekt geen eigen aandeel van Blumee in de schade of boetes die rechtens niet kunnen worden afgewenteld.

15.10 Blumee bedingt deze bescherming mede ten behoeve van haar vennoten, medewerkers en ingeschakelde hulppersonen als derdenbeding dat zij kunnen aanvaarden. Daarmee worden wettelijke persoonlijke aansprakelijkheid en niet-uit te sluiten rechten niet opgeheven.

Hoofdstuk 08

Opschorting privacy en beëindiging

16 Opschorting ontbinding en overmacht

16.1 Bij een onbetaalde opeisbare factuur mag Blumee na schriftelijke aanmaning met een aanvullende termijn van veertien dagen de betrokken diensten evenredig opschorten. De aanmaning vermeldt de voorgenomen maatregel. Gegevens worden niet uitsluitend wegens betalingsachterstand vernietigd. Wettelijk verplichte export of overstap wordt niet geblokkeerd. Hervatting volgt zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk na herstel van het verzuim.

16.2 Bij ernstig misbruik, onrechtmatige inhoud of acuut gevaar voor systemen of derden mag Blumee onmiddellijk noodzakelijke maatregelen nemen en informeert zij opdrachtgever zo spoedig mogelijk. Blumee beperkt maatregelen waar mogelijk tot het getroffen onderdeel. Redelijke hervattingskosten door aan opdrachtgever toerekenbaar misbruik zijn verschuldigd als zij vooraf zijn toegelicht.

16.3 Ieder mag bij een voldoende ernstige tekortkoming de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, na ingebrekestelling waar wettelijk vereist. Blumee mag bij faillissement, liquidatie of surseance beëindigen voor zover insolventierecht en overige dwingende regels dit toelaten. Verricht werk en rechtmatig aangegane externe verplichtingen worden afgerekend; ongedaanmaking en schadevergoeding volgen uit de wet en deze voorwaarden.

16.4 Overmacht is een verhindering die niet aan de getroffen partij kan worden toegerekend. Een cyberaanval, leveranciersstoring, ziekte of netwerkuitval is niet automatisch overmacht: de oorzaak, getroffen maatregelen, vervangingsmogelijkheden en overeengekomen verantwoordelijkheid zijn bepalend. Een beroep op overmacht dekt geen tekortschietende uitvoering van afgesproken beveiliging of onderhoud.

16.5 De getroffen partij informeert de ander onverwijld, beperkt de gevolgen en hervat waar mogelijk de uitvoering. Duurt de verhindering langer dan zestig dagen, dan kan ieder het getroffen deel schriftelijk beëindigen. Reeds bruikbaar geleverd werk wordt betaald; vooruitbetaalde bedragen voor definitief niet geleverde prestaties worden terugbetaald, zonder schadevergoeding uitsluitend wegens de overmacht.

17 Persoonsgegevens en vertrouwelijkheid

17.1 Partijen bepalen de privacyrollen op basis van de feitelijke dienstverlening. Wanneer Blumee persoonsgegevens in opdracht verwerkt, sluiten partijen vóór die verwerking een verwerkersovereenkomst volgens artikel 28 AVG, inclusief toepasselijke beveiligingsafspraken en een actuele subverwerkerslijst. Deze voorwaarden en de SLA's vervangen die overeenkomst niet.

17.2 Blumee kan diensten onder eigen naam leveren met inzet van infrastructuurpartners. De identiteit van leveranciers hoeft niet in openbare commerciële documentatie te staan. Blumee verstrekt aan de bevoegde opdrachtgever wel de informatie over verwerkers en subverwerkers die nodig is voor rechtmatige instructies, toestemming, controle en internationale doorgifte. White-labelafspraken beperken deze wettelijke transparantie niet.

17.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor rechtmatige verzameling en instructies, privacy-informatie en toepasselijke toestemmingen aan zijn zijde. Blumee blijft verantwoordelijk voor haar eigen AVG-verplichtingen. Bij een datalek informeert Blumee de opdrachtgever zonder onredelijke vertraging; nadere meld- en samenwerkingsafspraken staan in de verwerkersovereenkomst.

17.4 Partijen beschermen vertrouwelijke bedrijfsinformatie en toegangen. Zij mogen die uitsluitend delen voor uitvoering, met noodzakelijke medewerkers, adviseurs en leveranciers onder passende geheimhouding, of op grond van een wettelijke verplichting. Waar toegestaan wordt verplichte verstrekking vooraf gemeld. Reeds rechtmatig openbare of onafhankelijk verkregen informatie valt hierbuiten. Geheimhouding blijft na beëindiging gelden.



18 Export en overstappen

18.1 Bij beëindiging ondersteunt Blumee een ordelijke overdracht van de klantdata en de bestanden waarop opdrachtgever recht heeft. De export omvat, voor zover aanwezig binnen de afgenomen dienst, websitebestanden, uploads, database en exporteerbare mailboxdata en instellingen. Het gaat om gangbare machineleesbare formaten zoals ZIP, SQL en ondersteunde mailformaten. Gedeelde leveranciersaccounts, interne beveiligingsinformatie en gegevens van andere klanten worden niet verstrekt.

18.2 Opdrachtgever geeft tijdig een bevoegd ontvangend contact en controleert de overdracht. Blumee verstrekt beschikbare noodzakelijke installatie-informatie en geeft bekende afhankelijkheden door. Aanpassing of herbouw voor een afwijkend doelsysteem is alleen betaald aanvullend werk wanneer dat buiten de wettelijk verplichte overstaphulp valt en vooraf afzonderlijk is overeengekomen.

18.3 Voor diensten die onder hoofdstuk VI van de Europese Data Act vallen, gelden de verplichte overstaprechten ongeacht andere looptijden in deze voorwaarden. De aankondigingstermijn vóór het overstapproces bedraagt maximaal twee maanden; de overgang duurt vervolgens in beginsel maximaal dertig kalenderdagen. Kortere overeengekomen termijnen blijven gelden. Bij aantoonbare technische onhaalbaarheid van de overgang binnen dertig dagen meldt Blumee dit binnen veertien werkdagen na het overstapverzoek met een motivering en een alternatief van maximaal zeven maanden. Opdrachtgever behoudt zijn wettelijke recht om de overgangsperiode zelf te verlengen. De dienstverlening eindigt voor het betrokken deel bij succesvolle voltooiing overeenkomstig de wet.

18.4 Bij zo'n overstap werkt Blumee redelijk mee, handhaaft zij de vereiste continuïteit en beveiliging, verstrekt zij verplichte informatie over data, formaten, beperkingen en procedures en houdt zij de wettelijk vereiste actuele informatie beschikbaar. Een beroep op maatwerk of een uitzondering wordt vooraf concreet toegelicht en beperkt niet méér rechten dan wettelijk toegestaan.

18.5 Tot 12 januari 2027 mogen bij een onder de Data Act vallende overstap uitsluitend vooraf kenbaar gemaakte, wettelijk toegestane overstapkosten tot maximaal de rechtstreeks met die overstap verband houdende kosten worden berekend. Vanaf 12 januari 2027 worden geen overstapkosten berekend. Reguliere dienstvergoedingen tot het einde en rechtmatig overeengekomen, redelijke afrekening van een afzonderlijke ontwikkelopdracht blijven onderscheiden; zij mogen niet als verkapte overstapbelemmering worden gebruikt.

18.6 Na een Data Act-overstap blijven de exporteerbare data ten minste dertig kalenderdagen opvraagbaar, tenzij de wettelijke regeling een afwijking toestaat. Ook bij overige beëindigingen biedt Blumee in beginsel dertig dagen een beveiligde afhaalmogelijkheid. Na afloop worden actieve kopieën verwijderd, behoudens noodzakelijke wettelijke bewaring of schriftelijk overeengekomen voortzetting. Back-upkopieën verdwijnen volgens de vooraf overeengekomen retentie en blijven tot dat moment afgeschermd. Een verwerkersovereenkomst en dwingende verwijderrechten gaan voor.

19 Klachten wijzigingen en recht

19.1 Klachten worden zonder onnodige vertraging gemotiveerd schriftelijk gemeld. Blumee krijgt een redelijke mogelijkheid tot onderzoek en herstel, passend bij de ernst. Een melding buiten een vaste korte termijn leidt niet automatisch tot verlies van rechten; de wettelijke klachtplicht en artikel 15 blijven gelden.

19.2 Blumee mag voorwaarden voor doorlopende diensten met ten minste dertig dagen voorafgaande schriftelijke kennisgeving aanpassen vanwege gewijzigde wetgeving, dienstverlening of bedrijfsvoering. Opdrachtgever mag het wezenlijk nadelig gewijzigde dienstonderdeel kosteloos beëindigen per ingangsdatum. Een wijziging tast opgebouwde gebruiksrechten of de vaste ontwikkelvergoeding niet aan. Reeds overeengekomen projecten worden niet eenzijdig inhoudelijk gewijzigd.

19.3 Nederlands recht is van toepassing. Partijen proberen geschillen eerst in overleg op te lossen zonder spoedeisende maatregelen te verhinderen. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van rechtbank Gelderland, voor zover een forumkeuze wettelijk is toegestaan; anders geldt de wettelijk bevoegde rechter.

19.4 Bepalingen die naar hun aard na beëindiging doorwerken, waaronder verworven gebruiksrechten, betaling van bestaande vorderingen, geheimhouding, privacyafwikkeling en aansprakelijkheid, blijven gelden. Deze versie vervangt eerdere voorwaarden of SLA's alleen wanneer zij rechtsgeldig voor de betreffende overeenkomst is overeengekomen.

Bijlage A · versie 2.1

Hosting Infrastructuur SLA

Deze bijlage geldt uitsluitend voor de hosting-, domein- en e-maildiensten die in de offerte zijn opgenomen. De algemene voorwaarden van Blumee blijven van toepassing, in het bijzonder de artikelen over aansprakelijkheid, persoonsgegevens en overstappen.

A1 Beheerde omgeving

A1.1 Blumee verzorgt hosting onder eigen naam met gebruik van professionele infrastructuurpartners. Inbegrepen zijn het beschikbaar stellen en technisch beheren van de overeengekomen hostingomgeving, infrastructuurmonitoring, gebruikelijke serverbeveiliging en back-ups volgens A3. De offerte vermeldt de beheerde websites, capaciteit en eventuele e-maildiensten.

A1.2 CMS-, plugin-, thema- en maatwerkonderhoud vallen niet onder alleen hosting. Automatische updates worden uitsluitend geactiveerd wanneer dat afzonderlijk is afgesproken. Activering is geen toezegging van gecontroleerd applicatieonderhoud of kosteloos herstel van ieder pluginconflict. Voor dat onderhoud geldt de Website Care SLA indien afgenomen.

A1.3 Blumee mag infrastructuur of techniek vervangen door een passend alternatief met behoud van het overeengekomen dienstniveau. Materiële nadelige wijzigingen worden vooraf gemeld volgens de voorwaarden. Niet overeengekomen hardwaremodellen, historische uptimecijfers, netwerksnelheden of leverancierclaims vormen geen afzonderlijke garantie.

A2 Beschikbaarheid en beveiliging

A2.1 De infrastructuur wordt doorlopend automatisch op bereikbaarheid en relevante systeemsignalen gemonitord. Automatische monitoring is geen garantie op voortdurende menselijke beschikbaarheid. Blumee onderzoekt relevante meldingen en coördineert herstel binnen de hieronder beschreven ondersteuning.

A2.2 Blumee streeft naar een stabiele beschikbare omgeving. Een vast uptimepercentage, maximale hersteltijd, gegarandeerde capaciteit of servicecredit geldt alleen wanneer dit uitdrukkelijk met meetmethode, uitzonderingen en compensatieregeling in de offerte is afgesproken. Storingen, onderhoud en aanvallen kunnen ondanks passende maatregelen optreden.

A2.3 Blumee past passende beveiligingsmaatregelen toe, waaronder de voor het platform beschikbare firewall-, malware- en toegangsbeveiliging. Deze maatregelen sluiten hacks, DDoS of gegevensverlies niet volledig uit. Blumee mag een bedreigde omgeving evenredig isoleren en informeert de klant over relevante gevolgen.

A2.4 Gepland onderhoud wordt bij voorzienbare merkbare onderbreking zo mogelijk vooraf aangekondigd en bij voorkeur buiten drukke momenten uitgevoerd. Spoedonderhoud voor veiligheid of stabiliteit kan direct plaatsvinden, met zo spoedig mogelijke toelichting.

A3 Back-ups

A3.1 Voor standaard managed websitehosting worden twee keer per dag automatische back-ups ingericht van de gehoste websitebestanden en databases, en van mailboxen wanneer die op dezelfde afgenomen hostingomgeving staan. De offerte of technische opdrachtbevestiging vermeldt vóór ingebruikname de voor het concrete pakket geldende bewaartermijnen. Een ander back-upschema geldt alleen bij een uitdrukkelijke afspraak. Voor VPS, automationplatforms en afwijkende applicaties wordt het schema afzonderlijk overeengekomen.

A3.2 Blumee controleert bij inrichting de back-upinstellingen en beschikbare herstelpunten en onderzoekt gesignaleerde mislukte taken. Extra eisen aan hersteltesten, een maximaal gegevensverlies of een maximale hersteltijd worden afzonderlijk afgesproken. Back-ups van externe systemen, Microsoft 365, Google Workspace of lokale apparaten zijn niet inbegrepen zonder expliciete opdracht.

A3.3 Back-ups zijn herstelvoorzieningen en geen volledig archief. Gegevens sinds het gebruikte herstelpunt kunnen ontbreken. Opdrachtgever meldt bedrijfskritische gegevens en bijzondere bewaarbehoeften vóór aanvang; partijen spreken daarvoor zo nodig aanvullende maatregelen af. Een eigen kopie van essentiële data is verstandig, maar doet niet af aan Blumee's overeengekomen back-upverplichtingen.

■ Ondersteuning en domeinen

A4 Melden en prioriteren

A4.1 Reguliere support is beschikbaar op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur via info@blumee.nl en 085 060 0195. Een urgente melding wordt daarnaast telefonisch gedaan, zo nodig via 06 181 647 69. Opdrachtgever vermeldt domein, impact, tijdstip, foutmelding en bereikbare contactpersoon. De reactietijd start bij ontvangst van een voldoende duidelijke melding of eigen detectie; de klok voor reguliere reactiedoelen loopt alleen tijdens supporturen.

A4.2 P1 is volledige onbereikbaarheid door een infrastructuurprobleem of een acuut ernstig beveiligingsincident binnen de beheerde omgeving. Blumee geeft hier prioriteit aan en streeft tijdens supporturen naar een eerste inhoudelijke reactie binnen één uur. P2 is gedeeltelijke uitval of ernstige vertraging; doel is een eerste analyse binnen één werkdag. Reguliere vragen krijgen als doel een reactie binnen één werkdag.

A4.3 De genoemde tijden zijn operationele streefwaarden, geen fatale termijnen of gegarandeerde oplostijden. Een ontvangstbevestiging is geen inhoudelijke reactie. De haalbare oplossing hangt mede af van oorzaak, toegang, leverancier en herstelomvang; Blumee meldt relevante vertraging en vervolgstappen.

A4.4 Buiten supporturen kan opdrachtgever een P1-noodsituatie telefonisch melden en per e-mail toelichten. Blumee tracht, indien bereikbaar en beschikbaar, een eerste noodmaatregel te nemen of te escaleren. Er is zonder afzonderlijke bereikbaarheidsafspraak geen gegarandeerde avond-, nacht- of weekenddienst en geen vaste uiterste avondtijd. Overige verzoeken worden de volgende werkdag opgepakt.

A4.5 Blumee informeert bij bevestigde ernstige impact en geeft relevante voortgang en na herstel een passende toelichting. Niet ieder incident vereist een uitgebreid onderzoeksrapport. Applicatieproblemen worden volgens de afgenomen care-afspraken behandeld; bij alleen hosting wordt aanvullende diagnose buiten de infrastructuur eerst afgestemd.

A5 Herstel en kosten

A5.1 Herstel van infrastructuurstoringen en een daarvoor noodzakelijke restore vallen binnen hosting. Een klantverzoek om oudere inhoud terug te zetten, herstel van verwijderde e-mail of herstel door wijzigingen buiten de scope kan aanvullend werk zijn, na akkoord op kosten. Eigen tekortkomingen van Blumee worden niet als extra werk berekend.

A5.2 Een restore wordt vooraf afgestemd als daarbij recente inhoud verloren kan gaan. Bij acute nood mag Blumee een evenredige maatregel nemen volgens artikel 6 van de voorwaarden. Het terugzetten van een technisch bruikbare kopie is geen garantie op actualiteit of op de juistheid van alle bedrijfsgegevens.

A6 Domeinnamen e-mail en gebruik

A6.1 Domeinen worden op naam van opdrachtgever of de door hem bevoegd aangewezen eindklant geregistreerd. De offerte vermeldt de inbegrepen domeinnaam, extensie en kosten; extra domeinen of premiumregistraties vereisen akkoord. Registratie is pas definitief na bevestiging door de registry. Opdrachtgever controleert de schrijfwijze en heeft voldoende rechten op de naam.

A6.2 Blumee verzorgt overeengekomen verlenging en DNS-beheer. Opdrachtgever geeft wijzigingen of verhuizingen tijdig door. Registratieperioden en niet-restitueerbare kosten worden vooraf kenbaar gemaakt. Bij beëindiging verleent Blumee rechtmatige medewerking aan overdracht van het beheer en verstrekking van de verhuiscode.

A6.3 Hosting-e-mail omvat uitsluitend de overeengekomen mailvoorziening en capaciteit. Inrichting van apparaten, migraties en gebruikersbeheer zijn alleen inbegrepen wanneer afgesproken. Microsoft 365, Google Workspace en andere externe diensten, abonnementen, licenties en verbruikskosten vallen buiten de website-pakketprijs, tenzij een specifieke uitzondering is overeengekomen. Ook inrichting of migratie van zulke externe diensten is uitsluitend inbegrepen bij een expliciete afspraak. Geen garantie wordt gegeven op aflevering in iedere inbox, reputatie van externe servers of afwezigheid van spam; correcte eigen configuratie blijft vereist.

A6.4 Opdrachtgever gebruikt geen ongeautoriseerde software en veroorzaakt geen spam, misbruik of onevenredige belasting. Bij structureel overschrijden van afgesproken capaciteit bespreekt Blumee een passend pakket; kostenstijging vereist vooraf akkoord of de geldige wijzigingsprocedure. Export en beëindiging volgen de algemene voorwaarden en de verwerkersovereenkomst.

Bijlage B · versie 2.1

Website Care SLA

Deze bijlage geldt voor afgenomen Website Care, Website Care Plus of technisch onderhoud binnen een website-abonnement. Bij een website-abonnement is regulier technisch onderhoud inbegrepen; aanvullende support en kleine inhoudelijke wijzigingen volgens B4 gelden uitsluitend wanneer die optie is overeengekomen. Alleen hosting omvat geen applicatieonderhoud. De offerte bepaalt welke overige onderdelen en uitbreidingen gelden.

B1 Scope en onderhoud

B1.1 De offerte noemt de websites, applicaties, beheerde onderdelen en eventuele uitgesloten functies of externe koppelingen. Voor hosting door Blumee geldt daarnaast bijlage A. Bij hosting elders zijn infrastructuur en herstelmogelijkheden afhankelijk van de overeengekomen toegang en afspraken met de klant of diens host.

B1.2 Blumee voert gecontroleerd beschikbare en passende updates uit van het overeengekomen CMS en de beheerde plugins en thema's. Vooraf wordt een bruikbaar herstelpunt gecontroleerd of gemaakt. Na een update vindt een passende basiscontrole plaats. Een volledige test van alle pagina's, orders, formulieren of bedrijfsprocessen is alleen inbegrepen wanneer afgesproken.

B1.3 Blumee beoordeelt veiligheidsupdates op risico en compatibiliteit en plant toepassing zo spoedig als redelijkerwijs passend. Bij verwachte incompatibiliteit kan een update gemotiveerd worden uitgesteld en worden zo nodig tijdelijke maatregelen getroffen. Grote versiesprongen, herbouw en vervanging van beëindigde software zijn niet automatisch regulier onderhoud.

B1.4 Monitoring betreft bereikbaarheid en de afgesproken technische controles. Het is geen permanente menselijke beoordeling of garantie dat iedere fout in content, formulieraflevering, transactie, API of bedrijfsproces direct wordt ontdekt. Specifieke functionele transactietesten en 24/7 opvolging vereisen afzonderlijke afspraken.

B2 Incidenten en herstel

B2.1 Binnen de beheerde scope worden normale updateconflicten en technische fouten onderzocht en hersteld zonder aparte arbeidsvergoeding, evenals redelijke eerste malware-analyse en opschoning. Een tijdelijke rollback of uitschakeling kan een passende eerste oplossing zijn; definitief herstel wordt waar nodig daarna gepland.

B2.2 Niet inbegrepen zijn volledige herbouw, vervangen van niet meer ondersteunde componenten, herstel van vooraf gemelde bestaande gebreken of schade door aantoonbaar causale wijzigingen van opdrachtgever of zijn derden. Externe API-wijzigingen en storingen van systemen buiten de beheerde scope zijn aanvullend werk tenzij het onderhoud daarvan is overeengekomen. Blumee bespreekt dit vóór betaald vervolgwerk.

B2.3 Deze uitzonderingen beperken geen verplichting tot herstel van een eigen tekortkoming van Blumee. Blumee informeert over voorzienbare veiligheids- of continuïteitsrisico's door verouderde of niet onderhouden onderdelen en bespreekt maatregelen. Bij onmiddellijk gevaar geldt de noodprocedure uit de algemene voorwaarden.

B2.4 P1 is volledige onbereikbaarheid van de website door de beheerde applicatie of een acuut ernstig beveiligingsincident. Tijdens supporturen streeft Blumee naar een eerste inhoudelijke reactie binnen één uur. P2 is beperkte werking of een functionele fout; doel is analyse binnen één werkdag en verdere planning op impact. Voor bedrijfskritische transacties kunnen partijen specifiek een hogere prioriteit afspreken.

B2.5 Supporturen zijn werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur. Melden gebeurt via info@blumee.nl of 085 060 0195; voor P1 daarnaast telefonisch, zo nodig via 06 181 647 69. Buiten deze uren wordt uitsluitend bij nood en voor zover beschikbaar hulp of escalatie geprobeerd. Er bestaat zonder aanvullende afspraak geen gegarandeerde bereikbaarheidsdienst. De reactiedoelen zijn streefwaarden en geen gegarandeerde herstel termijnen.

B3 Back-ups en verantwoordelijkheden

B3.1 Bij hosting door Blumee gelden de back-upafspraken van bijlage A. Bij hosting elders spreekt de offerte af wie back-ups verzorgt en welke hersteltoegang beschikbaar is. Opdrachtgever levert geldige licenties voor zover deze niet expliciet door Blumee worden geleverd en geeft toegang tot beheerde onderdelen. Ontbrekende toegang of licenties kunnen onderhoud verhinderen; Blumee meldt dat en bespreekt een oplossing.

■ Support en afbakening

B4 Fair use en kleine wijzigingen

B4.1 Fair-useondersteuning en kleine inhoudelijke wijzigingen zijn alleen inbegrepen wanneer support uitdrukkelijk onderdeel is van het gekozen pakket of aanvullend is afgenomen. Regulier technisch onderhoud en het daarbij overeengekomen storingsherstel blijven ook zonder die supportoptie inbegrepen. Fair use omvat incidentele vragen, technisch advies over de beheerde website en beperkte inhoudelijke wijzigingen binnen bestaande pagina's, zoals een korte tekstcorrectie of vervanging van een aangeleverde afbeelding. Er is geen nieuw ontwerp, nieuwe template, uitgebreide analyse of nieuwe functionaliteit voor nodig.

B4.2 Ter afbakening geldt een geschatte bewerkingstijd van maximaal vijftien minuten per eenvoudige wijziging als uitgangspunt. Fair use is geen onbeperkte beschikbaarheid en geen opgebouwd urentegoed. Structurele contentproductie, regelmatig grote aantallen kleine verzoeken of terugkerende wijzigingen die gezamenlijk een afzonderlijke uitvoeringsopdracht vormen, vallen erbuiten.

B4.3 Als de verwachte omvang of frequentie buiten fair use valt, legt Blumee vóór uitvoering uit waarom en geeft zij een raming of passend aanvullend voorstel. Zonder akkoord wordt het extra werk niet uitgevoerd of gefactureerd. Reeds inbegrepen onderhoud en herstel mogen niet achteraf wegens een ongunstige maand als meerwerk worden aangemerkt.

B4.4 Nieuwe paginaopzetten, templates, designrondes, marketingcampagnes, bulkcontent, data-imports, maatwerk en nieuwe koppelingen zijn aanvullend werk. Dat geldt ook voor technisch advies over systemen die buiten de beheerde scope vallen. Opdrachtgever ontvangt vooraf een tarief of raming en geeft schriftelijk akkoord.

B5 Website Care Plus en bijzondere afspraken

B5.1 Bij Website Care Plus vermeldt de offerte het aantal uren, het soort werkzaamheden, de prioriteit, eventuele overdraagbaarheid van uren en afspraken over beschikbaarheid. Zonder afspraak bestaat geen recht op onbeperkte ondersteuning of standaard spoedafhandeling buiten supporturen.

B5.2 Spoed, avondwerk en weekendwerk worden alleen met een toeslag berekend als deze vooraf is overeengekomen. Een als onderdeel van de dienst uitgevoerde noodmaatregel wordt niet uitsluitend vanwege het tijdstip alsnog als betaald meerwerk aangemerkt.

B5.3 De looptijd, betaling en opzegging volgen de algemene voorwaarden en de offerte. Eindigen van care verandert niet de reeds verkregen gebruiksrechten op een betaalde website. Na beëindiging worden geen nieuwe updates of actieve functionele controles meer uitgevoerd, tenzij partijen een overgangsperiode afspreken; eigen herstelverplichtingen wegens eerdere tekortkomingen blijven bestaan.

B6 Duidelijkheid over resultaten

B6.1 Care is doorlopend technisch beheer binnen de afgesproken scope. Het biedt geen garantie op foutloze werking, absolute veiligheid of permanente compatibiliteit van alle externe software. Blumee blijft gehouden tot de afgesproken werkzaamheden, passende zorg, tijdige waarschuwing bij bekende materiële risico's en herstel van eigen fouten.

B6.2 Een verzoek dat als storing binnenkomt maar een nieuwe wens blijkt te zijn, wordt als wijzigingsverzoek behandeld. Blumee licht die beoordeling toe. Opdrachtgever kan de beoordeling gemotiveerd bespreken; een lopend inhoudelijk verschil doet niets af aan noodzakelijke maatregelen voor veiligheid en continuïteit.