

Algemene voorwaarden 2013

Ecreation B.V., gevestigd en kantoorhoudend te Woerden. Hierna te noemen: Ecreation

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 'Ecreation': de gebruiker van de algemene voorwaarden;
- 'Opdrachtgever': de wederpartij van Ecreation.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen Ecreation en een gebruiker waarop Ecreation deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard. Voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Ecreation, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

Artikel 3. Offertes

1. De door Ecreation gemaakte aanbiedingen zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 14 dagen na datum van verzending, tenzij anders aangegeven.
2. Ecreation is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever schriftelijk binnen 14 dagen wordt bevestigd en ondertekend.
3. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
4. Ecreation behoudt zich het recht voor dienstverlening voor wie dan ook zonder opgaaf van reden te weigeren.
5. Voor extra werkzaamheden die niet genoemd zijn in de offerte wordt een meerprijs gerekend.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Ecreation zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Ecreation het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Ecreation aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Ecreation worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Ecreation zijn verstrekt, heeft Ecreation het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Ecreation is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Ecreation is uitgegaan van de door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige materialen, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien de overeenkomst is getekend voor akkoord door de opdrachtgever, zal gestart worden met de uitvoering van de overeenkomst.
 - 5.1 De opdrachtgever gaat met het tekenen van de overeenkomst akkoord met de betalingsvoorwaarden, namelijk: Ecreation factureert 50% van het offertebedrag voor aanvang van het project, 40% bij aanvang van de testfase en de resterende 10% bij acceptatie, tenzij anders is overeengekomen.
6. Indien de opdrachtgever de inhoud van de opdracht tijdens het project wijzigt, berekent Ecreation de gevolgen ervan op het budget en legt dit ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever.
7. Ecreation kan de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase heeft goedgekeurd en het bijbehorende factuurbedrag heeft voldaan.
8. Oplevering cq. publicatie van een product door Ecreation vindt pas plaats nadat opdrachtgever alle op de overeenkomst betrekking hebbende facturen heeft voldaan.
9. In geval dat door omstandigheden, ook indien deze haar oorzaak bij Ecreation vinden, Ecreation tijdelijk of blijvend verhinderd is de overeenkomst geheel of gedeeltelijk uit te voeren, heeft Ecreation het recht naar keuze die overeenkomst geheel of gedeeltelijk te annuleren of uit te laten voeren door derden. Ecreation stelt van een dergelijk besluit de opdrachtgever in kennis.

Artikel 5. Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Ecreation zal persoonlijke gegevens van de gebruiker, anders dan via een gerechtelijk bevel, niet aan derden doorgeven. Deze gegevens zijn alleen toegankelijk voor personeelsleden van Ecreation ten behoeve van het uitvoeren van hun werkzaamheden.

Artikel 6. Intellectueel eigendom

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 4 van deze voorwaarden behoudt Ecreation zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle door Ecreation verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, scripts, management systemen enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever op één domeinnaam en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Ecreation worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
3. Ecreation behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
4. Ecreation behoudt het recht om haar naam op gerealiseerde grafische uitingen, in welke vorm dan ook (websites, applicaties e.d.) te vermelden.

Artikel 7. Ontbinding van de overeenkomst

1. De vorderingen van Ecreation op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
 - na het sluiten van de overeenkomst aan Ecreation ter kennis gekomen omstandigheden geven Ecreation goede grond te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen zal voldoen;
 - indien Ecreation de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uit blijft dan wel onvoldoende is.
2. In de genoemde gevallen is Ecreation bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van Ecreation schadevergoeding te vorderen.

Artikel 8. Betaling

1. Aanbetalingen kunnen in geen geval terug worden verkregen.
2. Betaling dient te geschieden binnen 14 (veertien) dagen na factuurdatum, tenzij anders is overeengekomen.
3. Ecreation heeft het recht om na het versturen van een tweede betalingsherinnering het factuurbedrag van de daarop volgende aanmaning te verhogen met administratiekosten.
4. Indien het openstaande factuurbedrag niet binnen 30 dagen is voldaan is Ecreation gerechtigd een incassobureau in te schakelen. De kosten die hieruit voortvloeien komen geheel voor rekening van opdrachtgever.
5. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van Ecreation en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens Ecreation onmiddellijk opeisbaar zijn.
6. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de gebruiker, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
7. Ecreation behoudt zich het recht voor om op elk gewenst moment de prijzen te wijzigen, met uitzondering van de offerteprijzen en de daarbij behorende 14-daagse geldigheidstermijn. De opdrachtgever zal hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte worden gesteld. Nieuwe prijzen gaan in op de eerste dag van de eerstvolgende maand.
8. Voor extra werkzaamheden na goedkeuring én ondertekening van een offerte geldt een meerprijs.

Artikel 9. Gebreken; klachttermijnen; garantietermijn opgeleverde producten.

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden en/of verleende diensten dienen door de opdrachtgever binnen 14 dagen na oplevering van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Ecreation.
2. Indien een klacht gegrond is zal Ecreation de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Voor de opgeleverde producten cq. gepubliceerde producten geldt een garantietermijn van 1 (één) maand, tenzij anders overeengekomen is middels een servicecontract.
 - 3.1 Ecreation spreekt van een opgeleverd c.q. gepubliceerd product indien opdrachtgever Ecreation verzoekt de ontwikkelde producten op te leveren in de vorm van het verplaatsen ervan naar een live omgeving of omgeving die door de opdrachtgever is aangewezen als doelbestemming.
 - 3.2 Na oplevering c.q. publicering van de producten dient opdrachtgever eventuele openstaande facturen te voldoen binnen de gestelde termijn. Lopende werkzaamheden door Ecreation aan onderdelen van opgeleverde c.q. gepubliceerde producten ontslaan opdrachtgever in geen geval van de betalingsverplichting.
4. Wordt er niet gekozen voor een servicecontract, dan worden er onderzoekskosten gerekend hiervoor geldt het standaard uurtarief. Binnen deze periode wordt getracht het euvel te verhelpen. Is er meer tijd nodig dan volgt een prijsopgave voor de ingeschatte benodigde tijd.
5. Indien de opdrachtgever zelf toegang wil tot de FTP en Database gegevens, zoals bijvoorbeeld usernames en passwords, van de live locatie van de server zal de volledige garantie komen te vervallen op het geleverde product. Het oplossen van storingen en/of gebreken zullen als meerwerk worden uitgevoerd.

Artikel 10. Apps

1. Ecreation ontwikkelt alle apps die in een app store worden aangeboden volgens de meest recente technische specificaties, beschikbaar gesteld door de betreffende app store.
2. Bij een aanwijzing van een app op technische gronden die aantoonbaar ontstaan is door het niet voldoende opvolgen van de aangeleverde technische specificaties van de app store, voert Ecreation de benodigde technische aanpassingen uit en wordt de App opnieuw ingediend bij de store voor een goedkeuring.
3. De opdrachtgever is te allen tijde verantwoordelijk voor het uit te voeren concept en voor de content. Ecreation is niet verantwoordelijk voor het afwijzen van een App binnen een app store op conceptuele gronden of vanwege door opdrachtgever ontwikkelde content.
3. Voor de garantie op een app wordt verwezen naar de bestaande garantieperiode beschreven in artikel 9.3, tenzij anders overeengekomen is middels een servicecontract.
4. Ecreation is niet verantwoordelijk voor gebreken of storingen in de opgeleverde producten die zijn ontstaan door toedoen of aanpassingen van een app store. Het oplossen van gebreken van deze aard valt niet onder de garantieperiode maar onder meerwerk.
5. De opgeleverde producten binnen de app stores alswel die uitdrukkelijk bedoeld zijn voor mobiele apparaten, worden geoptimaliseerd voor de meest recente versie van de vooraf overeengekomen merken apparaten en browser versies. Gebreken of storingen die ontstaan door het gebruik van apparaten of browser die van een oudere versie zijn dan het moment van ontwikkelen, zijn uitgesloten van de opdracht en daarmee de garantie, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
6. Ecreation is niet verantwoordelijk voor de duur of vorm van het proces welke app stores hanteren om de ingediende producten te testen en te keuren. Wel is het de plicht van Ecreation om de opdrachtgever te attenderen dat app stores dergelijke processen hanteren.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

Indien Ecreation aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

1. De aansprakelijkheid van Ecreation, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
2. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering over gaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Ecreation beperkt tot de factuur waarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan aantoonbare opzet of grove schuld van Ecreation of haar ondergeschikten.
4. Aansprakelijkheid van Ecreation voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
5. Ecreation kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de beveiliging van de gegevens die intern dan wel bij een externe partij worden opgeslagen.
6. Ecreation heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Ecreation haar verbintenis had moeten nakomen.
7. Indien Ecreation bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

Artikel 12. Domeinnamen

1. Ecreation kan indien gewenst een domeinnaam voor de opdrachtgever aanvragen, mits deze nog beschikbaar is en gebruiker aan de voorwaarden voor de aanvraag van deze domeinnaam voldoet.
2. Registratie van een domeinnaam door Ecreation ten behoeve van de opdrachtgever zal in alle gevallen op naam van de opdrachtgever komen te staan, tenzij anders is overeengekomen. Ook na beëindiging van de overeenkomst tussen Ecreation en gebruiker blijft de domeinnaam eigendom van de opdrachtgever. Opdrachtgever dient echter zelf de verhuizing van een domeinnaam naar een andere provider te verzorgen.
3. Ecreation is niet aansprakelijk in het geval een voor de opdrachtgever aangevraagde domeinnaam inbreuk blijkt te maken op rechten van derden.
4. In het geval van een verhuizing van een bestaande domeinnaam naar Ecreation, dient opdrachtgever zelf zorg te dragen dat reeds lopende contracten bij vorige (hosting-)providers volgens de overeengekomen regels worden opgezegd.
5. Ecreation is niet aansprakelijk voor het niet functioneren van een domeinnaam of op een domeinnaam betrekking hebbende diensten door enerzijds het in gebreke blijven van de opdrachtgever en anderzijds het in gebreke blijven van de domeinregistratie instantie of een andere betrokken partij.

Artikel 13. Content in chatbots

- 1 In het Kennis Management Systeem van een chatbot mag geen content staan welke als vernederend, kleinerend of belasterend ervaren kan worden, op grond van het geslacht, religie of ras van de gebruiker. Ook is het niet toegestaan de gebruiker te beschrijven of afbeelden op een beledigende of stereotyperende manier.
2. Ecreation kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval dat Opdrachtgever content genoemd in artikel 13.1 verwerkt in het Kennis Management Systeem.
3. Indien content genoemd in artikel 13.1 toch verwerkt is in het Kennis Management Systeem, is Ecreation gerechtigd deze content direct te verwijderen, en in extreme gevallen de Opdrachtgever toegang tot het Kennis Management Systeem te weigeren.
4. Ecreation geeft geen inzicht of toegang tot de content van Opdrachtgever aan een derde partij zonder daarvoor eerst toestemming te hebben verkregen van de Opdrachtgever.

Artikel 14. Wijziging en meerwerk

1. Indien Ecreation op verzoek of met voorafgaande instemming van de opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen dienstverlening vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de opdrachtgever aan Ecreation worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van Ecreation. Ecreation is echter niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. De opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties als bedoeld in artikel 14.1 het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van de dienstverlening, en de wederzijdse verantwoordelijkheden van de opdrachtgever en Ecreation, kunnen worden beïnvloed, indien materialen genoemd in artikel 4.3 niet tijdig zijn aangeleverd.

Artikel 15. Beperkingen en onrechtmatig gebruik

1. Alle materialen die ontstaan bij het ontwikkelen van een geleverd product mogen niet gedupliceerd, verkocht of veranderd worden zonder toestemming van Ecreation. Hierbij hoort het totale ontwerp, maar ook de afzonderlijke materialen, zoals tekst, afbeeldingen en programmatuur.
2. Ecreation heeft het recht geleverde producten en diensten buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien de opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Ecreation niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. Ecreation zal de opdrachtgever hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks in redelijkheid niet van Ecreation kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.
3. De geleverde producten en diensten zijn bedoeld voor gebruik onder maximaal 1 domeinnaam, tenzij anders overeengekomen is.
4. Content zoals afbeeldingen en tekst welke door opdrachtgever zijn aangeleverd c.q. in een product zijn verwerkt blijven eigendom van opdrachtgever. Opdrachtgever dient normaliter zelf zorg te dragen voor zijn content bij verhuizing of opzegging.

Artikel 16. Hosting en onderhoud van websites

1. De hosting en/of onderhoud wordt afgesloten voor een periode van 12 (twaalf) maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen wordt.
2. De overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 2 (twee) maanden vóór het verlopen van de hosting. Bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging wordt het contract automatisch verlengd met 1 (één) jaar. De kosten hiervoor worden vooraf gefactureerd. Tussentijdse opzegging is niet mogelijk.
3. Het hostingcontract omschrijft een beschikbaarheid van 99.0%, gebaseerd op jaarbasis. Hierbij wordt geen rekening gehouden met uitval van third party netwerken, onderhoudsperioden die nodig zijn om wijzigingen aan te brengen voor verbetering aan de website gedaan door opdrachtgever of Ecreation en uitval van de externe partij waarbij de hosting geregeld is. Onder het begrip "beschikbaar" wordt verstaan dat het product toegankelijk is voor de opdrachtgevers of derden. Als dit minder dan 99.0% is dan is Ecreation een gedeelte van de hosting kosten verschuldigd aan opdrachtgever. Dit bedrag wordt gebaseerd op het aantal uren dat de website offline is.
4. Ecreation is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd de hosting en het onderhoud op te schorten zonder tegenover de opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding gehouden te zijn. Voor zover Ecreation gedurende deze periode op verzoek van de opdrachtgever toch onderhoudswerkzaamheden verricht, kan Ecreation hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.

Artikel 17. Hosting, onderhoud en beschikbaarheid van chatbots

1. De hosting en/of service van een chatbot wordt afgesloten voor een periode van 12 (twaalf) maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen is.
2. De overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 2 (twee) maanden vóór de einddatum van het contract. Bij het uitblijven van een schriftelijke opzegging wordt het contract automatisch verlengd met vooraf afgesproken periode. De kosten hiervoor worden vooraf gefactureerd.
3. De chatbot heeft een beschikbaarheid van 99.0%, gebaseerd op jaarbasis. Hierbij wordt geen rekening gehouden met uitval van third party netwerken, onderhoudsperioden die nodig zijn om wijzigingen aan te brengen voor verbetering aan de chatbot gedaan door opdrachtgever of Ecreation en uitval van de externe partij waarbij de hosting geregeld is. Onder het begrip "beschikbaar" wordt verstaan dat het product in staat is data te ontvangen en versturen. Als dit minder dan 99.0% is dan is Ecreation een gedeelte van de hosting kosten verschuldigd aan opdrachtgever. Dit bedrag wordt gebaseerd op het aantal uren dat de chatbot offline is.
4. Ecreation is bij gebreke van tijdige betaling gerechtigd het onderhoud en de hosting op te schorten zonder tegenover de opdrachtgever tot enigerlei schadevergoeding verschuldigd te zijn. Voor zover Ecreation gedurende deze periode op verzoek van de opdrachtgever toehoudswerkzaamheden verricht, kan Ecreation hiervoor een afzonderlijke vergoeding in rekening brengen conform zijn gebruikelijke tarieven.

Artikel 18. Campagnes

Ecreation behoudt het recht campagnes opgezet voor opdrachtgever op elk moment te beëindigen als deze niet succesvol blijken te zijn. Ecreation stelt van een dergelijk besluit de opdrachtgever in kennis. In geval van beëindiging van een campagne kan Ecreation niet aansprakelijk worden gesteld voor een eventuele schadevergoeding.

Artikel 19. Geschillenbeslechting

De rechter in de plaats van vestiging van Ecreation is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Ecreation het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 20. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen Ecreation en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 21. Wijziging en vindt plaats van de voorwaarden

1. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de gegeven opdracht.
2. De actuele voorwaarden zijn te vinden op www.ecreation.nl/voorwaarden