provisual

Provisual · Beukenstraat 30 · 5753 GB Deurne
0493 845 429 · info@provisualonline.nl
KvK 17149382 · btw NL001893929B37

ALGEMENE VOORWAARDEN · VERSIE 2026.3

Algemene voorwaarden webbouw, hosting & IT-diensten

Van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van Provisual: websiteontwikkeling, webhosting, e-mailhosting, domeinregistratie, websiteonderhoud, online marketing, de Vindbaar Motor, softwarelicenties voor Provisual-plugins en sms-tegoed.

OPGESTELD DOOR	VERSIE	GELDIG VANAF	VERVANGT
Provisual, Deurne	**2026.3**	**24 november 2026**	**Alle eerdere versies en aanvullingen**

IN ÉÉN OOGOPSLAG

LOOPTIJD
12 maanden
Hosting, e-mail, domeinen, onderhoud en plugins; daarna telkens een jaar verlengd. De Vindbaar Motor per maand.

INGANGSDATUM
De factuurdatum
Iedere dienst heeft zijn eigen ingangs- en verlengdatum.

VERLENGINGSMELDING
Min. 2 maanden vooraf
Per e-mail, met een overzicht van diensten en prijzen.

OPZEGGEN
Tot 30 dagen vooraf
Schriftelijk of per e-mail, vóór de verlengdatum. De Vindbaar Motor tot de volgende factuurdatum.

WEBBOUW
Factuur na oplevering
Tenzij de offerte een andere regeling vermeldt.

BETAALTERMIJN
14 dagen
Alle prijzen exclusief btw, tenzij anders vermeld.

1 Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Provisual	de eenmanszaak Provisual, gevestigd aan de Beukenstraat 30, 5753 GB Deurne, ingeschreven bij de KvK onder nummer 17149382.
Klant	iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Provisual een overeenkomst aangaat of wil aangaan.
Consument	een klant die een natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
Overeenkomst	iedere afspraak tussen Provisual en de klant, zoals vastgelegd in een door de klant geaccepteerde offerte, een bestelling of een opdrachtbevestiging.
Projectdienst	een eenmalige opdracht, zoals het ontwerpen en bouwen van een website, webshop of koppeling.
Abonnementsdienst	een doorlopende dienst met een vaste looptijd, zoals webhosting, e-mailhosting, domeinregistratie, onderhoudspakketten, softwarelicenties en terugkerende marketingdiensten.
Factuurdatum	de datum die op de eerste factuur van een abonnementsdienst staat; deze datum bepaalt de ingangs- en verlengdatum van die dienst.
Strippenkaart	een vooraf ingekocht urentegoed voor support, onderhoud, aanpassingen of advies.
Provisual-plugin	een WordPress-plugin die Provisual zelf ontwikkelt en als licentie aanbiedt, zoals Provisual Formulieren, Provisual Afspraken en Provisual Snelheid.
Sms-tegoed	vooraf ingekocht tegoed voor het versturen van sms-berichten vanuit een Provisual-plugin.

Schriftelijk	per brief of per e-mail, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

2 Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden gelden voor iedere offerte, aanbieding en overeenkomst van Provisual, ongeacht om welke dienst het gaat. Per dienst kunnen in deze voorwaarden aanvullende bepalingen staan (artikelen 5 tot en met 8 en artikel 11).

2.2 Afwijkingen gelden alleen als ze schriftelijk zijn overeengekomen, bijvoorbeeld in de offerte. Bij strijd tussen de offerte en deze voorwaarden gaat de offerte voor.

2.3 Algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van de klant zijn niet van toepassing, tenzij Provisual die uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

2.4 Is een bepaling nietig of wordt die vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de ongeldige bepaling dan door een bepaling die de bedoeling zo dicht mogelijk benadert.

2.5 Voor consumenten gelden daarnaast de bepalingen in artikel 17. Dwingende wettelijke rechten van consumenten gaan altijd voor.

3 Offertes en totstandkoming

3.1 Offertes zijn vrijblijvend en dertig dagen geldig, tenzij in de offerte een andere termijn staat.

3.2 De overeenkomst komt tot stand zodra de klant de offerte digitaal accepteert, schriftelijk akkoord geeft of een bestelling plaatst, of zodra Provisual met instemming van de klant met de uitvoering begint. Een handtekening op papier is niet nodig.

3.3 Een offerte is gebaseerd op de informatie die de klant heeft verstrekt. Blijkt die informatie onjuist of onvolledig, dan mag Provisual de prijs en planning aanpassen.

3.4 Kennelijke vergissingen of schrijffouten in een offerte binden Provisual niet.

4 Uitvoering van de overeenkomst

4.1 Provisual voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit, volgens de eisen van goed vakmanschap. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen gaat het om een inspanningsverplichting en niet om een resultaatsverplichting.

4.2 Provisual mag voor de uitvoering derden inschakelen, zoals datacenters, domeinregistreerders en leveranciers van software. De voorwaarden van die partijen kunnen mede van toepassing zijn, bijvoorbeeld de regels van SIDN voor .nl-domeinnamen.

4.3 De klant levert tijdig alle gegevens, teksten, beelden, toegangsgegevens en medewerking aan die voor de uitvoering nodig zijn. Vertraging die daardoor ontstaat, komt voor rekening van de klant en kan leiden tot aangepaste planning en extra kosten.

4.4 Genoemde termijnen zijn streeftermijnen en geen fatale termijnen. Bij overschrijding stelt de klant Provisual eerst schriftelijk in gebreke en geeft een redelijke termijn om alsnog na te komen.

5 Webbouw en ontwikkeling

5.1 De offerte beschrijft de omvang van het project: de te bouwen pagina's, functies, het aantal feedbackrondes en eventuele koppelingen. Wat niet in de offerte staat, valt buiten de opdracht.

5.2 Wijzigingen of aanvullingen die de klant tijdens het project vraagt, gelden als meerwerk. Provisual meldt vooraf dat iets meerwerk is en rekent dit af tegen het geldende uurtarief of een vooraf afgesproken prijs.

5.3 Tenzij anders vermeld zijn in de offerte twee feedbackrondes op het ontwerp en één correctieronde na oplevering inbegrepen.

5.4 Na oplevering heeft de klant veertien dagen om de website te controleren en gebreken schriftelijk te melden. Zonder melding binnen die termijn, of zodra de klant de website in gebruik neemt, geldt de website als geaccepteerd. Kleine gebreken die het gebruik niet wezenlijk belemmeren, staan acceptatie niet in de weg.

5.5 Fouten die binnen dertig dagen na acceptatie worden gemeld en aan Provisual zijn toe te rekenen, herstelt Provisual kosteloos. Dit geldt niet voor fouten door aanpassingen van de klant of derden, of door updates van software van derden.

5.6 Websites worden gebouwd voor actuele versies van gangbare browsers. Provisual garandeert niet dat de website foutloos werkt op verouderde of zeldzame systemen.

5.7 Premium thema's, plug-ins, lettertypen en beeldmateriaal van derden worden in licentie gebruikt. Doorlopende licentiekosten komen voor rekening van de klant, tenzij ze in een abonnementsdienst van Provisual zijn inbegrepen.

5.8 De klant is verantwoordelijk voor de juistheid en rechtmatigheid van de aangeleverde content en voor de wettelijk verplichte informatie op de website, zoals een privacyverklaring en cookiemelding.

6 Webhosting, e-mailhosting en domeinnamen

ZO WERKT DE LOOPTIJD

Iedere abonnementsdienst loopt één jaar vanaf de factuurdatum en wordt daarna telkens met één jaar verlengd. U ontvangt minimaal twee maanden voor de verlengdatum een overzicht van de diensten die worden verlengd. Wilt u iets opzeggen, dan kan dat tot dertig dagen voor de verlengdatum.

6.1 **Ingangsdatum.** Een hostingpakket, e-mailpakket of domeinnaam gaat in op de factuurdatum van die dienst. Heeft de klant meerdere diensten, dan heeft iedere dienst zijn eigen ingangs- en verlengdatum.

6.2 **Looptijd en verlenging.** Abonnementsdiensten worden aangegaan voor twaalf maanden en daarna steeds stilzwijgend verlengd met twaalf maanden, tenzij de klant tijdig opzegt. Voor consumenten geldt artikel 17.3.

6.3 **Verlengingsmelding.** Provisual stuurt de klant uiterlijk twee maanden voor de verlengdatum per e-mail een overzicht van de diensten die worden verlengd, met de bijbehorende prijzen. De klant zorgt dat zijn e-mailadres bij Provisual actueel is.

6.4 **Opzeggen.** Opzeggen gebeurt schriftelijk en uiterlijk dertig dagen voor de verlengdatum. Provisual bevestigt iedere opzegging schriftelijk. Een dienst die niet tijdig is opgezegd, wordt verlengd en gefactureerd.

6.5 **Facturatie.** Abonnementsdiensten worden per jaar vooruit gefactureerd op of rond de verlengdatum. Bij tussentijdse opzegging door een zakelijke klant vindt geen restitutie plaats.

6.6 **Domeinnamen.** Aanvraag, registratie en gebruik van domeinnamen vallen onder de regels van de betreffende registry, zoals SIDN voor .nl. Provisual garandeert niet dat een aangevraagde domeinnaam wordt toegekend. De klant is en blijft houder van zijn domeinnaam en kan die op verzoek verhuizen; Provisual verstrekt daarvoor de verhuiscode, mits alle openstaande facturen zijn betaald. Kosten die de registry al in rekening heeft gebracht, worden niet terugbetaald.

6.7 **Beschikbaarheid.** Provisual spant zich in voor een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, maar garandeert geen ononderbroken werking. Voor gepland onderhoud kiest Provisual waar mogelijk een rustig tijdstip. Provisual is niet aansprakelijk voor onbereikbaarheid door storingen bij het datacenter of andere derden.

6.8 **Back-ups.** Provisual maakt periodiek back-ups van websites op haar hostingplatform. Deze back-ups zijn bedoeld voor herstel na calamiteiten. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor het bewaren van een eigen kopie van belangrijke gegevens en e-mail.

6.9 **Redelijk gebruik.** Het gebruik van opslag, dataverkeer, rekenkracht en e-mail moet passen bij het afgenomen pakket. Legt een klant een buitensporige belasting op de server die andere klanten hindert, dan mag Provisual in overleg een passend pakket voorstellen of het gebruik beperken.

6.10 **Verboden gebruik.** Het is niet toegestaan de diensten te gebruiken voor spam, phishing, malware, inbreuk op rechten van derden of andere onrechtmatige doeleinden. Bij (een vermoeden van) misbruik mag Provisual de dienst direct geheel of gedeeltelijk blokkeren en de betreffende content verwijderen, zonder recht op schadevergoeding voor de klant.

6.11 **Beveiliging.** De klant houdt toegangsgegevens geheim, gebruikt sterke wachtwoorden en is verantwoordelijk voor alles wat via zijn accounts gebeurt. Provisual houdt de serveromgeving up-to-date; de software op de website zelf valt onder artikel 7, tenzij de klant een onderhoudspakket heeft.

7 Websiteonderhoud, strippenkaarten en sms-tegoed

7.1 Een onderhoudspakket omvat de werkzaamheden die in de offerte of pakketomschrijving staan, zoals updates van WordPress, thema en plug-ins, controles en back-ups. Werk daarbuiten wordt afgerekend als meerwerk of van een strippenkaart afgeschreven.

7.2 Onderhoudspakketten zijn abonnementsdiensten: de looptijd, verlenging, melding en opzegging verlopen zoals beschreven in artikel 6.1 tot en met 6.5.

7.3 Updates van software van derden kunnen onverwachte gevolgen hebben. Provisual herstelt problemen die direct door een door haar uitgevoerde update ontstaan zonder extra kosten, mits de klant heeft gekozen voor een onderhoudspakket.

7.4 Een strippenkaart is twaalf maanden geldig vanaf de factuurdatum. Uren die na die periode niet zijn gebruikt, vervallen zonder restitutie.

7.5 Strippenkaarten worden vooraf gefactureerd. Werkzaamheden op een strippenkaart starten na ontvangst van de betaling.

7.6 Provisual registreert de bestede tijd in blokken van vijftien minuten en informeert de klant op verzoek over het resterende saldo. Is het tegoed op, dan meldt Provisual dat voordat verdere uren worden gefactureerd.

7.7 Een strippenkaart is niet bedoeld voor kosten van derden, zoals licenties, advertentiebudgetten of domeinregistraties.

7.8 **Sms-tegoed.** Voor sms-berichten die vanuit een Provisual-plugin worden verstuurd, zoals bevestigingen en herinneringen van afspraken, koopt de klant vooraf sms-tegoed in bundels via het klantportaal. Het tegoed wordt bijgeschreven nadat de factuur van de bundel is betaald.

7.9 **Verbruik.** Eén tegoed staat voor één sms-bericht van maximaal 160 tekens naar een Nederlands of Belgisch mobiel nummer. Langere berichten en berichten met bijzondere tekens, zoals emoji, worden in delen verstuurd en gebruiken meerdere tegoeden. Sms-berichten naar andere landen zijn alleen mogelijk na afspraak en tegen een afwijkend tarief.

7.10 **Geldigheid.** Sms-tegoed is twaalf maanden geldig vanaf de factuurdatum van de bundel. Tegoed dat na die periode niet is gebruikt, vervalt zonder restitutie. Sms-tegoed is niet inwisselbaar voor geld en niet overdraagbaar naar een andere klant. Tegoed uit de oudste bundel wordt het eerst gebruikt.

7.11 **Tegoed op.** Provisual waarschuwt de klant als het tegoed bijna op is. Is het tegoed op, dan worden geen sms-berichten meer verstuurd totdat er nieuw tegoed is bijgeschreven. E-mailberichten, zoals bevestigingen en herinneringen, worden gewoon verstuurd.

7.12 **Aflevering en gebruik.** Sms-berichten worden verstuurd via een externe sms-provider en de mobiele netwerken. Provisual spant zich in voor een betrouwbare aflevering, maar garandeert niet dat ieder bericht (op tijd) aankomt. Een verstuurd bericht verbruikt tegoed, ook als het niet wordt afgeleverd, bijvoorbeeld door een onjuist nummer. De klant gebruikt sms alleen voor berichten die bij zijn dienstverlening horen en niet voor reclame zonder toestemming van de ontvanger. Bij misbruik of verdacht verbruik mag Provisual het versturen beperken of blokkeren, zoals bepaald in artikel 6.10.

8 Online marketing, SEO en vindbaarheid

8.1 Werkzaamheden op het gebied van online marketing, zoekmachineoptimalisatie en vindbaarheid in AI-assistenten zijn inspanningsverplichtingen. Posities in zoekmachines, bezoekersaantallen of vermeldingen door AI-assistenten worden bepaald door derden; Provisual kan daarvoor geen garantie geven.

8.2 Provisual voert deze werkzaamheden uit binnen de website-omgeving van de klant, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Voor accounts op externe platforms blijft de klant zelf verantwoordelijk.

8.3 Advertentiebudgetten, abonnementen op tools en andere kosten van derden zijn niet inbegrepen, tenzij de offerte dat vermeldt, en worden door de klant rechtstreeks of via Provisual betaald.

8.4 Terugkerende marketingdiensten zijn abonnementsdiensten volgens artikel 6.1 tot en met 6.5, tenzij in de offerte een andere looptijd is afgesproken.

ZO WERKT DE VINDBAAR MOTOR

De Vindbaar Motor is een **maandabonnement**: u betaalt **per maand vooraf** en kunt **per maand opzeggen**, tot de volgende factuurdatum. De lopende maand blijft verschuldigd. Hosting, e-mail, domeinen en onderhoud blijven jaarabonnementen volgens artikel 6.

8.5 **Looptijd en facturatie.** De Vindbaar Motor (de pakketten Basis, Groei, Groei Plus en Op maat) is een abonnementsdienst met een looptijd van één maand. In afwijking van artikel 6.1 tot en met 6.5 en artikel 8.4 wordt hij per maand vooraf gefactureerd en wordt hij telkens met één maand verlengd, tenzij de klant tijdig opzegt.

8.6 **Opzeggen.** De klant kan de Vindbaar Motor opzeggen tot de eerstvolgende factuurdatum, via het klantportaal of per e-mail. Er geldt geen opzegtermijn van dertig dagen. De lopende, al gefactureerde maand blijft verschuldigd en wordt niet terugbetaald; daarna volgt geen nieuwe factuur meer.

8.7 **Jaarbetaling.** Kiest de klant ervoor de Vindbaar Motor per jaar te betalen, dan geldt een looptijd van twaalf maanden, vooraf gefactureerd, met een korting ter waarde van twee maandbedragen. Bij tussentijdse opzegging door een zakelijke klant vindt geen restitutie plaats.

8.8 **Verbeteringen en toegang.** Het aantal verbeteringen per maand volgt uit het gekozen pakket. Niet gebruikte verbeteringen vervallen aan het einde van de maand en geven geen recht op korting, verrekening of restitutie. Provisual voert wijzigingen op de website door na akkoord van de klant, of namens de klant als dat zo is afgesproken. De klant geeft Provisual de toegang die daarvoor nodig is, zoals tot Google Search Console en de website.

8.9 **Resultaten en rapportage.** Artikel 8.1 is onverkort van toepassing: Provisual garandeert geen posities in zoekmachines, bezoekersaantallen of vermeldingen door AI-assistenten. De cijfers in het maandelijkse Vindbaar-rapport komen van Google en andere derden; Provisual staat niet in voor de juistheid en volledigheid daarvan.

9 Prijzen en betaling

9.1 Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Aan consumenten worden prijzen inclusief btw gecommuniceerd.

9.2 Projectdiensten worden gefactureerd na oplevering, tenzij in de offerte een andere betalingsregeling staat, bijvoorbeeld facturatie in termijnen bij grotere projecten.

9.3 Abonnementsdiensten, strippenkaarten en sms-tegoed worden vooraf gefactureerd, zoals beschreven in artikel 6.5, 7.5, 7.8 en 8.5.

9.4 Facturen moeten binnen veertien dagen na factuurdatum worden betaald.

9.5 Betaalt de klant niet op tijd, dan stuurt Provisual een betalingsherinnering met een nieuwe termijn van veertien dagen. Blijft betaling daarna uit, dan is de klant in verzuim en is hij de wettelijke (handels)rente verschuldigd. Buitengerechtelijke incassokosten worden berekend volgens de wettelijke staffel.

9.6 Provisual mag haar prijzen voor abonnementsdiensten één keer per jaar aanpassen, bijvoorbeeld door hogere inkoopkosten of inflatie. Een prijswijziging wordt minimaal dertig dagen vooraf gemeld, uiterlijk in de verlengingsmelding. De nieuwe prijs geldt vanaf de eerstvolgende verlengdatum.

9.7 Bezwaar tegen een factuur maakt de klant binnen veertien dagen na factuurdatum schriftelijk kenbaar. Het bezwaar schort de betalingsverplichting voor het onbetwiste deel niet op.

10 Opschorting bij niet-betalen

10.1 Is de klant in verzuim, dan mag Provisual haar werkzaamheden opschorten en abonnementsdiensten tijdelijk buiten gebruik stellen, zoals het offline halen van een website of het blokkeren van een e-mailaccount. Provisual kondigt dit minimaal zeven dagen vooraf schriftelijk aan.

10.2 Tijdens de opschorting blijven de abonnementskosten verschuldigd. Na volledige betaling stelt Provisual de dienst zo snel mogelijk weer beschikbaar. Voor het opnieuw activeren mag Provisual redelijke kosten in rekening brengen.

10.3 Blijft betaling uit tot na de verlengdatum van een domeinnaam, dan is Provisual niet verplicht die domeinnaam te verlengen. Het risico dat de domeinnaam daardoor vrijkomt, ligt bij de klant.

11 Intellectueel eigendom en Provisual-plugins

11.1 Na volledige betaling van het project verkrijgt de klant het recht om de opgeleverde website, het ontwerp en de maatwerkonderdelen onbeperkt te gebruiken, aan te passen en door derden te laten beheren.

11.2 Tot volledige betaling blijven alle rechten bij Provisual en mag de klant het opgeleverde niet in gebruik nemen.

11.3 Software, plug-ins, thema's, sjablonen en werkwijzen die Provisual ook voor andere klanten gebruikt of in licentie aanbiedt, blijven eigendom van Provisual. De klant krijgt daarvoor een gebruiksrecht voor zolang de bijbehorende licentie of dienst loopt, met inachtneming van artikel 11.9.

11.4 Onderdelen van derden, zoals WordPress, plug-ins, lettertypen en beeldmateriaal, vallen onder de licentievoorwaarden van die derden.

11.5 Provisual mag het opgeleverde werk gebruiken als referentie in haar portfolio en een bescheiden vermelding op de website plaatsen, tenzij de klant daar schriftelijk bezwaar tegen maakt.

PROVISUAL-PLUGINS IN HET KORT

Provisual-plugins, zoals Provisual Formulieren, Provisual Afspraken en Provisual Snelheid, zijn **jaarlicenties per website**. Zolang de licentie loopt, krijgt u updates en support. Stopt de licentie, dan **blijft de plugin werken**, maar zonder updates, support en sms.

11.6 **Licentie.** Provisual-plugins worden aangeboden als licentie. Een licentie is een abonnementsdienst: looptijd, verlenging, verlengingsmelding, opzegging en facturatie verlopen zoals beschreven in artikel 6.2 tot en met 6.5, tenzij bij het product een andere looptijd staat. Artikel 11.3 is van toepassing: de software blijft eigendom van Provisual.

11.7 **Gebruiksrecht.** Een licentie geeft het recht om de plugin te gebruiken op het aantal websites dat bij de licentie hoort, standaard één website (domeinnaam). De klant mag de plugin, de licentiesleutel of de downloads niet doorverkopen, sublicentiëren of aan derden ter beschikking stellen, en mag licentie- en updatecontroles niet omzeilen.

11.8 **Updates en support.** Zolang de licentie actief is, ontvangt de klant updates via WordPress of het klantportaal en support op vragen over de werking van de plugin. Het inrichten van formulieren of agenda's, maatwerk en hulp bij het overzetten van gegevens vallen daar niet onder en worden als meerwerk afgerekend of van een strippenkaart afgeschreven, tenzij dat bij de bestelling anders is afgesproken.

11.9 **Na afloop van de licentie.** Eindigt een licentie, dan mag de klant de laatst geïnstalleerde versie van de plugin op dezelfde website blijven gebruiken, en blijven zijn gegevens in de plugin behouden. De klant ontvangt dan geen updates en geen support meer, en diensten die via Provisual lopen, zoals het versturen van sms-berichten, stoppen. Provisual is niet aansprakelijk voor problemen die ontstaan doordat een plugin na afloop van de licentie niet meer wordt bijgewerkt.

11.10 **Gebruik en gegevens.** Provisual-plugins draaien op de website van de klant. De klant bepaalt welke gegevens via formulieren en afspraken worden gevraagd, en blijft verantwoordelijk voor de inhoud daarvan, de bewaartermijnen en het maken van back-ups, tenzij die onder een hosting- of onderhoudsdienst van Provisual vallen. Hulpmiddelen om over te stappen vanuit een andere plugin, zoals de migratietool voor Gravity Forms, worden naar beste vermogen geleverd; Provisual garandeert niet dat alle instellingen en gegevens volledig worden overgenomen. De klant maakt vooraf een back-up en controleert het resultaat.

12 Verplichtingen van de klant

12.1 De klant garandeert dat alle aangeleverde teksten, afbeeldingen en andere materialen vrij zijn van rechten van derden, of dat hij toestemming heeft om ze te gebruiken. De klant vrijwaart Provisual voor aanspraken van derden op dit punt.

12.2 De klant is verantwoordelijk voor de inhoud van zijn website en e-mail, en voor de naleving van de wet- en regelgeving die op zijn eigen activiteiten van toepassing is.

12.3 Geeft de klant zelf of via derden aanpassingen door aan de website of de server, dan komen de gevolgen daarvan voor zijn rekening. Herstel daarvan rekent Provisual af als meerwerk.

13 Privacy en persoonsgegevens

13.1 Bij hosting, onderhoud en andere diensten verwerkt Provisual persoonsgegevens namens de klant. De klant is daarbij verwerkingsverantwoordelijke en Provisual verwerker in de zin van de AVG. Dit artikel geldt als verwerkersovereenkomst, tenzij partijen een aparte verwerkersovereenkomst sluiten.

13.2 Provisual verwerkt deze gegevens uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst en volgens de instructies van de klant, houdt ze geheim en neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

13.3 Provisual mag subverwerkers inschakelen, zoals het datacenter en de hostingprovider. Deze partijen zijn gevestigd in de Europese Economische Ruimte of bieden een passend beschermingsniveau.

13.4 Provisual meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging aan de klant, zodat de klant aan een eventuele meldplicht kan voldoen, en verleent redelijke medewerking aan verzoeken van betrokkenen.

13.5 Na afloop van de overeenkomst verwijdert Provisual de gegevens volgens artikel 16.3, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt.

13.6 **Plugins en sms.** Voor persoonsgegevens die bezoekers via een Provisual-plugin invullen, is de klant verwerkingsverantwoordelijke. Voor zover Provisual die gegevens verwerkt, bijvoorbeeld bij hosting, onderhoud of het versturen van sms-berichten, is Provisual verwerker en gelden artikel 13.1 tot en met 13.5.

13.7 **Sms-provider.** Voor het versturen van een sms-bericht geeft Provisual het telefoonnummer en de berichttekst door aan een sms-provider. Deze provider is een subverwerker als bedoeld in artikel 13.3.

13.8 **Gevoelige gegevens.** De klant vraagt via formulieren, afspraken en sms-berichten geen gezondheidsgegevens of andere bijzondere persoonsgegevens, tenzij hij daarvoor een wettelijke grondslag heeft en zelf passende maatregelen neemt. Sms-berichten bevatten geen medische of andere gevoelige informatie.

14 Aansprakelijkheid

14.1 Provisual is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.

14.2 De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de klant in de zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betreffende dienst heeft betaald, met een maximum van € 5.000 per gebeurtenis.

14.3 Provisual is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, reputatieschade en schade door bedrijfsstagnatie.

14.4 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Provisual.

14.5 Een vordering tot schadevergoeding vervalt als de klant de schade niet binnen twaalf maanden na het ontstaan ervan schriftelijk bij Provisual heeft gemeld.

15 Overmacht

15.1 Provisual is niet gehouden tot nakoming als zij daartoe verhinderd is door overmacht. Onder overmacht valt onder meer: storingen bij datacenters, netwerkproviders of registry's, stroomuitval, cyberaanvallen zoals DDoS-aanvallen, ziekte, en tekortkomingen van leveranciers.

15.2 Duurt de overmacht langer dan zestig dagen, dan mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk ontbinden voor het deel dat nog niet is uitgevoerd, zonder verplichting tot schadevergoeding.

16 Einde van de overeenkomst

16.1 Beide partijen mogen de overeenkomst met directe ingang schriftelijk beëindigen als de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, of zijn onderneming beëindigt.

16.2 Bij beëindiging van een hosting- of e-maildienst werkt Provisual op verzoek van de klant mee aan een verhuizing naar een andere partij. Werkzaamheden die daarbij verder gaan dan het beschikbaar stellen van een back-up en verhuiscodes, rekent Provisual af tegen het geldende uurtarief.

16.3 Na afloop van een hosting- of e-maildienst bewaart Provisual de gegevens nog zeven dagen. Daarna worden website, databases en mailboxen definitief verwijderd. De klant zorgt zelf tijdig voor een kopie.

16.4 Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om ook na beëindiging te gelden, zoals die over aansprakelijkheid, intellectueel eigendom en geheimhouding, blijven van kracht.

17 Aanvullende bepalingen voor consumenten

17.1 **Herroepingsrecht.** Een consument die op afstand een overeenkomst sluit, kan die binnen veertien dagen zonder opgave van redenen ontbinden. Vraagt de consument uitdrukkelijk om binnen die termijn met de uitvoering te beginnen, dan betaalt hij bij herroeping een evenredig deel voor wat al is geleverd. Na volledige uitvoering van een dienst vervalt het herroepingsrecht.

17.2 **Domeinnamen.** Een domeinnaam wordt op verzoek van de consument direct geregistreerd. De registratiekosten die de registry al in rekening heeft gebracht, worden bij herroeping niet terugbetaald.

17.3 **Verlenging.** Na de eerste looptijd van twaalf maanden wordt een abonnementsdienst voor een consument voortgezet voor onbepaalde tijd. De consument kan dan op ieder moment opzeggen met een opzegtermijn van één maand. Het vooruitbetaalde bedrag over de resterende volle maanden wordt terugbetaald, met uitzondering van kosten van derden die niet terug te vorderen zijn, zoals registratiekosten van domeinnamen.

17.4 **Prijswijziging.** Bij een prijsverhoging binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, of een verhoging die niet op een wettelijke regeling berust, mag de consument de overeenkomst ontbinden per de datum waarop de wijziging ingaat.

17.5 De aansprakelijkheidsbeperkingen in artikel 14 gelden tegenover consumenten alleen voor zover de wet dat toestaat.

18 Wijziging van deze voorwaarden

18.1 Provisual mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden minimaal dertig dagen vooraf aan de klant gemeld en gelden voor lopende abonnementsdiensten vanaf de eerstvolgende verlengdatum.

18.2 Is een wijziging wezenlijk in het nadeel van de klant, dan mag de klant de betreffende dienst opzeggen per de datum waarop de wijziging ingaat.

19 Toepasselijk recht en geschillen

19.1 Op alle overeenkomsten met Provisual is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

19.2 Partijen proberen een geschil eerst samen in onderling overleg op te lossen.

19.3 Lukt dat niet, dan wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Oost-Brabant. Een consument mag binnen een maand nadat Provisual zich op dit artikel heeft beroepen, kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter.
