



Inhoudsopgave

1. Definities	1
2. Toepasselijkheid	1
3. Overeenkomst	1
3.1. Soorten overeenkomsten	1
3.2. Bedenktijd na tekenen overeenkomst	2
3.3. Verantwoordelijkheid	2
3.4. Duur van de overeenkomst	2
3.5. Opzeggen van de overeenkomst	2
3.6. Ontbinding	2
3.7. Overmacht	3
4. Betaling	3
4.1. Factuur ontvangen	3
4.2. Betalingsherinnering	3
4.3. Betalingskosten	3
4.4. Factuur verspreid betalen	3
4.5. Incassobureau inschakelen	3
5. Eigendom en auteursrecht	3
6. Garantie	3
7. Drukfouten	3

Algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op de diensten die worden aangeboden door Peppix Benelux, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer 58895310, met BTW nummer NL002372288B54, gevestigd aan de Koperslagerstraat 93, 8043 EM in Zwolle.

In dit document worden de algemene voorwaarden van Peppix Benelux uiteengezet.

1. Definities

Binnen dit document hanteren wij een aantal definities. Wij willen niet dat hier onenigheid over ontstaat, daarom definiëren wij de definities.

- **Dienst.** Een service, zoals een webhostingpakket, onderhouds- of ondersteuningspakket en mailadres, of arbeid, in welke vorm dan ook, verricht aan de opdrachtgever.
- **Opdracht.** Een verzoek om een dienst te wijzigen, te activeren, verwijderen of te ontwikkelen, inclusief het opstellen van een contract of offerte.
- **Overeenkomst.** Een opdracht in de vorm van een ondertekend contract, offerte of digitaal bericht door de opdrachtgever.
- **Wij, ons, onze.** Hiermee bedoelen wij Peppix Benelux en alle handelsnamen die hieronder vallen. Deze handelsnamen zijn te vinden in het Kamer van Koophandel register onder vermelding van het KVK nummer 58895310.
- **Opdrachtgever.** De persoon of bedrijf dat een dienst bij ons afneemt of opdracht geeft tot het ontwikkelen van een dienst.
- **Contactpersoon.** De voornaamste persoon van de opdrachtgever waarmee contact wordt gehouden over de levering van de dienst.

- **Klantensysteem.** Het systeem waarin de opdrachtgever alle relevante informatie kan vinden over de dienst, de gegevens van de contactpersoon, de facturen en de offertes.
- **Project management systeem.** Het systeem waarin de planning, taken en urenregistraties worden bijgehouden ten tijde van de ontwikkeling en uitvoering van een dienst.
- **Media.** Hieronder verstaan wij e-mail, website, het klantensysteem, project management systeem, Whatsapp, Skype, Slack, Microsoft Teams en soortgelijke communicatiesystemen.
- **Incident.** Een gebeurtenis met nadelige gevolgen veroorzaakt door ons, de opdrachtgever of een externe partij.
- **Openingstijden.** Te vinden op peppix.nl, met uitzondering van nationale feestdagen.

2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn geldig vanaf het moment dat de opdrachtgever een overeenkomst of prijsopgave schriftelijk of digitaal ondertekend, of via de website een bestelling plaatst.

Aanvullende voorwaarden

Voor een aantal diensten hebben wij aanvullende voorwaarden. Die voorwaarden gaan dieper in op het gebruik, het onderhoud of de ondersteuning van een dienst. De aanvullende voorwaarden worden voor of tijdens het voltooiën van het bestelproces ter beschikking gesteld via de website www.peppix.nl/voorwaarden en www.mijn.peppix.nl.

3. Overeenkomst

De opdrachtgever gaat een overeenkomst aan op het moment dat er een dienst wordt afgenomen. In dit hoofdstuk wordt toegelicht wat een overeenkomst inhoudt.

3.1. Soorten overeenkomsten

De manier waarop de overeenkomst wordt aangeboden, verschilt. Hieronder worden de manieren uiteengezet.

- **Bestellen.** Op het moment dat de opdrachtgever een bestelling plaatst via een digitaal communicatiemiddel, gaan wij er van uit dat de opdrachtgever op de hoogte is van de aanvullende- en algemene voorwaarden van de dienst.
- **Prijsopgave.** Wanneer er wordt afgeweken van de standaard prijsopgave bij dat van het bestelproces, wordt er een offerte opgesteld. Binnen de offerte kunnen aanvullende voorwaarden worden vermeld. Dit maakt een contract overbodig.
- **Contract.** Zodra er wordt afgeweken van de aanvullende- of algemene voorwaarden, wordt er

een contract opgesteld. Een offerte kan als aanvulling worden gegeven zodra er wordt afgeweken van de standaard prijsopgave bij dat van het bestelproces. In die offerte staan dan geen aanvullende voorwaarden vermeld.

Ondertekenen

Door een akkoord te geven, bijvoorbeeld door toestemming in een mailbericht te geven, op de “accepteren”-knop tijdens het bestelproces of in ons klantenpaneel te klikken, of door een paragraaf te plaatsen en hier een kopie van te sturen, maakt de contactpersoon van de opdrachtgever kenbaar akkoord te gaan met de gestelde voorwaarden. Dit is ook het moment dat de overeenkomst actief is.

3.2. Bedenktijd na tekenen overeenkomst

De opdrachtgever kan de overeenkomst na het ondertekenen, tot 5 dagen voor de start van de werkzaamheden of dienstverlening kosteloos afzeggen of verzetten. Anders worden de kosten zoals begroot in de overeenkomst alsnog in rekening gebracht.

De 14 dagen respijtperiode is van toepassing op dienstverlenende services, zoals webhosting abonnementen en Google Workspace licenties. Binnen die periode is het mogelijk om de overeenkomst zonder opgaaf van reden te annuleren. Kosten die door ons tijdens de respijtperiode zijn gemaakt, in de vorm van arbeid en extern gemaakte kosten, zoals domeinregistraties en licentiekosten, zullen nog wel aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

3.3. Verantwoordelijkheid

Financiële aansprakelijkheid

Wij stellen ons niet aansprakelijk voor iedere vorm van schade veroorzaakt aan de opdrachtgever, een externe partij, of door de opdrachtgever aan een externe partij. Opdrachtgever vrijwaart ons hiermee van alle mogelijke juridische claims die kunnen ontstaan.

Compensatie

Op het moment dat wij een incident veroorzaken, mag de opdrachtgever verwachten dat wij ons best doen om de schade zoveel mogelijk te beperken. Dit doen wij door het incident kosteloos te onderzoeken. Aan de uitkomst van dat onderzoek kunnen geen rechten worden verleend, want het blijft mensenwerk. Financiële en materiële schade aan de opdrachtgever, of aan dat van een externe partij, worden niet vergoed. Het is mogelijk dat wij met een aanbod

komen dat bestaat uit een waarde niet hoger dan 100% over de drie laatst betaalde facturen.

Correspondentie

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het doorgeven van wijzigingen aan de contact- en adresgegevens via een van de media. Andersom houden wij de opdrachtgever op de hoogte van wijzigingen in onze correspondentie en de voorwaarden via één van diezelfde media.

3.4. Duur van de overeenkomst

De standaard duur van een overeenkomst is 30 dagen, tenzij anders vermeldt.

3.5. Opzeggen van de overeenkomst

Het opzeggen van de overeenkomst moet uiterlijk 1 werkdag voor de verlening plaatsvinden, tenzij anders vermeldt in de overeenkomst.

Wordt er niet op tijd opgezegd, dan wordt de overeenkomst nog één keer voor dezelfde periode verlengd.

Bijvoorbeeld: als een dienst op maandag wordt verlengd, dan moet de opdrachtgever dit uiterlijk donderdag om 23:59 worden opgezegd; wordt een dienst op dinsdag verlengd, dan moet dit uiterlijk zondag 23:59 worden opgezegd.

3.6. Ontbinding

Op het moment dat de opdrachtgever een dienst misbruikt of de betalingsafspraken niet nakomt, behouden wij ons het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang stop te zetten. Op dat moment wordt de opdrachtgever hierover geïnformeerd. Wij keren geen compensatie uit voor de tijd dat de dienst niet bereikbaar is als gevolg van die ontbinding. Afspraken met derde partijen vallen buiten deze voorwaarde. Dit wil zeggen: als de derde partij het contract niet direct wil, of kan ontbinden, of als die derde partij nog steeds kosten rekent voor de opgeschorte dienst, dan komt dit alsnog ten laste van de opdrachtgever.

Voor het opnieuw activeren van de dienst kunnen wij kosten in rekening brengen. Als dit zo is, dan wordt de opdrachtgever hier eerst over geïnformeerd. Het alternatief is dat de opdrachtgever de dienst beëindigd. Wij zullen dan medewerking verlenen bij het beschikbaar stellen van de gegevens van de opdrachtgever.

3.7. Overmacht

Wij kunnen de overeenkomst tijdelijk opschorten als er sprake is van overmacht. Treed het overmacht langer dan 24 uur op, dan mogen beide partijen de overeenkomst beëindigen. Kosten die tot dan toe gemaakt zijn, worden nog wel in rekening gebracht.

Als er sprake is van een derde partij, dan valt die overeenkomst buiten de ontbinding. Stel dat de opdrachtgever een jaarcontract bij Google Workspace heeft, dan blijft dat contract nog steeds doorlopen, doordat dit buiten onze invloedssfeer valt.

4. Betaling

De opdrachtgever is bij het afsluiten van een overeenkomst betalingsplichtig. Hieronder lees je welke voorwaarden hieraan verbonden zijn.

4.1. Factuur ontvangen

Wij sturen de factuur 7 dagen voor de factuurdatum naar het mailadres van de opdrachtgever. Vanaf dat moment heeft de opdrachtgever 37 dagen de tijd om de factuur te voldoen.

4.2. Betalingsherinnering

Op het moment dat de betalingstermijn is verstreken, sturen wij naar datzelfde mailadres een herinnering. De opdrachtgever heeft vanaf dat moment opnieuw 11 dagen de tijd om diezelfde factuur te voldoen.

4.3. Betalingskosten

Voldoet de opdrachtgever de factuur na het verstrijken van de betalingsherinnering niet, dan brengen wij 15.00 euro excl. BTW administratiekosten in rekening en zullen wij overgaan tot actie, zoals toegelicht in hfd. 4.5.

4.4. Factuur verspreid betalen

Het is mogelijk om de factuur rentevrij in delen te voldoen. Hier willen wij graag aan meewerken. Communicatie is hierin belangrijk: wij verwachten dat de opdrachtgever aangeeft wanneer wij de betaling kunnen verwachten. Gebeurt dat niet, dan wordt de factuur naar het incassobureau doorgezeten, zoals toegelicht in hfd 4.5.

4.5. Incassobureau inschakelen

Neemt de opdrachtgever geen contact met ons op, of komt de opdrachtgever de gemaakte afspraken met het verspreid betalen van de factuur niet na? Dan zijn wij genoodzaakt om de factuur uit handen te geven aan het incassobureau. Een mogelijk gevolg is dat de overeenkomst, met alle diensten die daaraan verbonden zijn, (tijdelijk) worden stopgezet, en dat de gegevens van de opdrachtgever worden overgedragen aan het incassobureau, te weten: bedrijfsnaam, adres, mailadres, telefoonnummer, factuur, productgegevens en correspondentie

5. Eigendom en auteursrecht

Het is niet toegestaan dat de opdrachtgever informatie uit onze diensten openbaar verspreidt. Hieronder verstaan wij alle contracten, technische- en functionele ontwerpen, broncodes, servers, virtualhosts, handleidingen en instructievideo's die wij ter beschikking stellen.

Het is wel toegestaan om deze informatie intern te verspreiden. Bij het delen van de informatie met een derde partij willen wij hierover op de hoogte worden gebracht. Bij beëindiging van de opdracht mag de opdrachtgever de geleverde dienst houden en blijven gebruiken. Bij het doorvoeren van wijzigingen aan de dienst willen wij dat de opdrachtgever onze referenties, zoals naam, logo en contactgegevens, uit de dienst verwijdert.

6. Garantie

Wij bieden 30 dagen garantie op het geleverde werk, mits de dienst niet is aangepast door de opdrachtgever. Beroep doen op dit recht kan door te mailen naar helpdesk@peppix.nl. Vermeld in de mail het probleem en de gewenste oplossing.

7. Drukfouten

Wij zijn een dienstverlenende organisatie dat mogelijk wordt gemaakt door mensen. Mensen maken fouten, en zo kan het voorkomen dat wij een drukfout maken. Op het moment dat je een drukfout ontdekt, horen wij dat graag. Die fout corrigeren wij dan snel. Heeft die drukfout nadelige gevolgen voor de opdrachtgever, dan kijken wij graag samen met de opdrachtgever naar een oplossing waar beide partijen gelukkig van worden.

Peppix Benelux
Koperslagerstraat 93
8043 EM Zwolle

De inhoud van dit document is op 15-02-2023 gepubliceerd via peppix.nl, met als enige wijziging sinds 06-01-2020: adreswijziging.