



Algemene voorwaarden

Versie: 2.0

Datum: 12 april 2026

Identiteit Opdrachtnemer

RHS Agency, Beukenstuklaan 4, 3903 DP Veenendaal (Nederland)

E-mail: info@rhsagency.nl – Tel: +31 6 18593202

KvK: 81744048 – BTW: NL003596257B41

Artikel 1 – Definities

1.1 **Opdrachtnemer:** RHS Agency.

1.2 **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met Opdrachtnemer.

1.3 **Diensten:** alle door Opdrachtnemer geleverde producten en (online) diensten, waaronder ontwerp, ontwikkeling, implementatie en beheer van websites en aanverwante diensten.

1.4 **Overeenkomst:** de schriftelijke afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, inclusief deze Algemene Voorwaarden.

1.5 **Schriftelijk:** per e-mail.

Artikel 2 – Toepasselijkheid en beschikbaarstelling

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en werkzaamheden van Opdrachtnemer, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 De actuele, **online gepubliceerde** en **downloadbare** versie van de Algemene Voorwaarden is steeds raadpleegbaar via de officiële website (www.rhsagency.nl) van Opdrachtnemer (link “Algemene voorwaarden” in de footer).

2.3 Bij eventuele verschillen tussen een offline exemplaar en de online gepubliceerde versie, **prevaleert** altijd de laatst bijgewerkte onlineversie.

Artikel 3 – Offertes en totstandkoming

3.1 Alle offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij anders aangegeven.

3.2 Een samenwerking komt tot stand na het ondertekenen van de dienstverleningsovereenkomst door opdrachtgever en opdrachtnemer.

3.3 Aan kennelijke fouten of vergissingen in offertes of prijslijsten kunnen geen rechten worden ontleend.

Artikel 4 – Prijzen en tarieven

4.1 Tenzij anders vermeld, zijn alle prijzen **exclusief btw** en **exclusief** kosten voor extra werkzaamheden buiten de overeengekomen dienstverleningsovereenkomst.

4.2 Opdrachtnemer is gerechtigd om de overeengekomen maandtarieven na verlenging van de overeenkomst jaarlijks per 1 januari te verhogen conform het CBS-prijsindexcijfer voor zakelijke dienstverlening, vermeerderd met maximaal 3 %. Opdrachtgever wordt hiervan minimaal 30 dagen vooraf schriftelijk in kennis gesteld.

4.3 **Prijsherziening bij verlenging:** bij het ingaan van een verlengingsperiode (na de afgesproken contractduur) mag Opdrachtnemer de tarieven herzien, met aankondiging minimaal 30 dagen vooraf.

Artikel 5 – Betaling en facturatie

5.1 De **opstartkosten** worden gefactureerd na ondertekening van de overeenkomst en dienen vooraf voldaan te worden.

5.2 Facturen hebben een **betaaltermijn** van 7 dagen, tenzij in de overeenkomst of bij SEPA-incasso een andere betaalwijze of incassodatum is overeengekomen.

5.3 Indien **SEPA-incasso via Stripe** is ingesteld, worden periodieke termijnen op de **eerste werkdag van iedere maand** geïncasseerd (valt deze op een weekend- of feestdag, dan op de eerstvolgende werkdag). De aangekondigde **incassodatum gaat voor** op de standaard betaaltermijn van lid 5.2.

5.4 Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtnemer gerechtigd de dienstverlening **op te schorten** totdat volledige betaling is ontvangen.

5.5 Bij te late betaling is Opdrachtgever, **zonder nadere ingebrekestelling**, de **wettelijke handelsrente** (art. 6:119a BW) en **redelijke buitengerechtelijke incassokosten** verschuldigd.

Artikel 6 – Uitvoering door Opdrachtnemer en medewerking van Opdrachtgever

6.1 Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.

6.2 Opdrachtgever verstrekt tijdig en correct alle informatie, materialen, content en toegang die redelijkerwijs nodig zijn. De werkzaamheden starten na ontvangst van de opstartkosten en de gevraagde gegevens.

6.3 **Vertraging door Opdrachtgever** geeft Opdrachtgever **geen recht** op korting, schadevergoeding of ontbinding.

6.4 Indien door uitblijvende of gebrekkige medewerking van Opdrachtgever uitvoering wordt vertraagd of onmogelijk wordt, heeft Opdrachtnemer het recht om:

- a) **oplevertermijnen** naar eigen inzicht aan te passen;
- b) **extra kosten/meerwerk** (waaronder verloren tijd) in rekening te brengen;
- c) na **schriftelijke ingebrekestelling** de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te **ontbinden**, zonder restitutie van reeds betaalde bedragen.

6.5 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van alle door hem aangeleverde gegevens, content, materialen en instructies (waaronder, maar niet beperkt tot, bedrijfs-, contact-, betaal- en facturatiegegevens). Opdrachtgever controleert concepten en (eind)opleveringen vóór publicatie. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die (in)direct voortvloeit uit onjuist of onvolledig aangeleverde informatie.

Artikel 7 – Termijnen

7.1 Alle genoemde (op)lever- en implementatietermijnen zijn **indicatief** en **niet bindend**. Overschrijding daarvan leidt niet tot aansprakelijkheid of rechten op ontbinding, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 8 – Intellectueel eigendom en gebruiksrechten

8.1 Alle door Opdrachtnemer ontwikkelde (bron)bestanden, ontwerpen, documentatie en overige creaties blijven **eigendom** van Opdrachtnemer, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

8.2 Het **gebruiksrecht** op opgeleverde werken gaat pas over op Opdrachtgever na **volledige betaling** van alle verschuldigde bedragen en conform de overeenkomst.

8.3 **Broncode**: er wordt **geen overdracht** van broncode verleend, tenzij Schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

8.4 Opdrachtgever kan het verzoek bij Opdrachtnemer indienen op de broncode af te kopen. Opdrachtnemer stelt een afkoop bedrag voor. Opdrachtgever en Opdrachtnemer komen schriftelijk via een koopovereenkomst overeen dat de broncode wordt overgedragen aan Opdrachtgever.

8.5 Opdrachtnemer behoudt het recht het onderliggende ontwerp en de (generieke) broncodecomponenten te hergebruiken voor andere opdrachten, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid

9.1 Behoudens in het geval van **opzet of grove nalatigheid** aan de zijde van Opdrachtnemer, is Opdrachtnemer **niet aansprakelijk** voor enige **directe, indirecte of gevolgschade**, waaronder – maar niet beperkt tot – winstderving, omzetverlies, dataverlies, bedrijfsschade en/of claims van derden.

9.2 Opdrachtnemer is **niet aansprakelijk** voor schade of vertragingen die voortvloeien uit **storingen, gebreken of tekortkomingen van derden**, zoals hosting- of cloudleveranciers, betaalproviders, API's of software van derden, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Opdrachtnemer.

9.3 Schade die (in)direct het gevolg is van door Opdrachtgever aangeleverde onjuiste, onvolledige of niet-actuele informatie of content, komt geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden dienaangaande.

Artikel 10 – Overmacht

10.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere van de wil van Opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid, waardoor nakoming redelijkerwijs niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd, waaronder (niet-limitatief): internet- of hostingstoringen, uitval bij toeleveranciers/derden, ziekte, pandemie, epidemie, oorlog, terrorisme, brand, waterschade, stakingen, overheidsmaatregelen en storingen in telecommunicatie.

10.2 In geval van overmacht heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst **op te schorten** of de overeenkomst **te beëindigen** zonder schadeplichtig te zijn.

Artikel 11 – Beëindiging en gevolgen

11.1 Opzegging door Opdrachtgever kan Schriftelijk met inachtneming van de opzegtermijn conform de overeenkomst.

11.2 **Onmiddellijke opeisbaarheid:** bij beëindiging of ontbinding worden **alle openstaande bedragen direct opeisbaar**.

11.3 **Geen creditering:** reeds gefactureerde of verschuldigde perioden worden **niet gecrediteerd**, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 12 – Abonnementen en opzegging

12.1 Voor doorlopende diensten geldt een **contractduur van 12 maanden**. Na afloop wordt het abonnement **stilzwijgend voor onbepaalde tijd verlengd**.

12.2 Opzegging kan **Schriftelijk** met een **opzegtermijn wat afhankelijk is van de ondertekende dienstovereenkomst**, in elk geval vóór het einde van de looptijd van het contract of vóór de aanvang van de volgende maandelijkse verlengingsperiode.

12.3 De periodieke termijnen worden – indien SEPA-incasso is ingesteld – op de **eerste werkdag van iedere maand** geïncasseerd (of de eerstvolgende werkdag bij weekend/feestdag).

Artikel 13 – Portfolio en promotie

13.1 Opdrachtnemer mag gerealiseerde projecten en geleverde diensten tonen in portfolio en promotie (website, sociale media, presentaties), tenzij Opdrachtgever **vooraf Schriftelijk en gemotiveerd** bezwaar maakt. Opdrachtnemer zal een dergelijk bezwaar honoreren, tenzij dwingende gerechtvaardigde redenen of bestaande contractuele verplichtingen anders bepalen.

Artikel 14 – Privacy en cookies

14.1 Op de verwerking van (persoons)gegevens is het **Privacybeleid** van Opdrachtnemer van toepassing, waaronder het gebruik van cookies en tools zoals Google Analytics en Microsoft Clarity. Het Privacybeleid is raadpleegbaar via de website van Opdrachtnemer (www.rhsagency.nl).

14.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat aangeleverde persoonsgegevens **rechtmatig** zijn verkregen en vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden ter zake.

Artikel 15 – AI-gestuurde diensten

A. Chatbot op de website van RHS Agency

15.1 Antwoorden gegenereerd door AI-chatbots en andere AI-gestuurde diensten van Opdrachtnemer zijn informatief en vormen geen bindend advies of offerte.

15.2 Opdrachtnemer garandeert niet de juistheid of volledigheid van AI-gegenereerde antwoorden.

15.3 Chatgesprekken worden opgeslagen voor kwaliteitsverbetering en automatisch na 30 dagen verwijderd.

15.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beslissingen genomen op basis van AI-output. Prijsindicaties via de chatbot zijn vrijblijvend; definitieve prijzen worden bevestigd in een persoonlijk gesprek.

B. AI Chatbot als dienst (voor opdrachtgevers)

15.5 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de bedrijfsdata waarmee de chatbot wordt getraind. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor onjuiste antwoorden die voortkomen uit foutieve of onvolledige aangeleverde informatie.

15.6 Opdrachtnemer streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van de chatbot, maar garandeert geen 100% uptime. Storingen bij externe diensten (AI-providers, hosting) vallen buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

15.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit antwoorden gegeven door een chatbot die in opdracht van de opdrachtgever is gebouwd. De opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor claims van derden die verband houden met de inhoud van chatbot-antwoorden.

15.8 Chatgesprekken van eindgebruikers worden verwerkt conform de AVG. De opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke voor de data van zijn eigen eindgebruikers. Opdrachtnemer treedt op als verwerker en verwerkt data uitsluitend ten behoeve van de overeengekomen dienstverlening.

Artikel 16 – E-commerce en webshop diensten

16.1 Webshops worden gebouwd op het Shopify platform. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor storingen, beleidswijzigingen of prijsaanpassingen van Shopify of andere externe platforms.

16.2 Betalingen van klanten van de opdrachtgever worden verwerkt via Shopify Payments of een door de opdrachtgever gekozen betaalprovider. Opdrachtnemer heeft geen toegang tot financiële transacties en is niet verantwoordelijk voor betalingsproblemen.

16.3 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid van productinformatie, prijzen, voorraad en wettelijk verplichte informatie (zoals allergenen, CE-markering, retourbeleid).

16.4 De opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke voor persoonsgegevens van zijn klanten. Opdrachtnemer verwerkt deze gegevens uitsluitend voor het bouwen en onderhouden van de webshop. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor een eigen privacybeleid en cookiemelding op de webshop.

16.5 De kosten voor het Shopify abonnement zijn voor rekening van de opdrachtgever en vallen buiten het abonnement bij Opdrachtnemer.

Artikel 17 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden

17.1 Opdrachtnemer mag deze Algemene Voorwaarden **wijzigen**. De meest recente versie wordt online gepubliceerd en is **downloadbaar**.

17.2 Wijzigingen zijn ook van toepassing op bestaande overeenkomsten, met inachtneming van redelijkheid en billijkheid. Indien een wijziging wezenlijk nadelig is voor Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer dit **redelijkerwijs vooraf communiceren**.

Artikel 18 – Toepasselijk recht en forumkeuze

18.1 Op alle rechtsverhoudingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is **Nederlands recht** van toepassing.

Artikel 19 – Slotbepalingen

19.1 Indien een bepaling uit deze voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

19.2 In dat geval zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg een nieuwe bepaling vaststellen die de oorspronkelijke bedoeling zoveel mogelijk benadert.

Slotopmerking

Deze Algemene Voorwaarden vormen één geheel met de tussen partijen gesloten overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheid gaat de **specifieke overeenkomst** voor, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. De online gepubliceerde en downloadbare versie prevaleert bij afwijkingen.

