Algemene voorwaarden

Mooi Online B.V.

Mooi Online B.V., gevestigd te Hengelo, Hazenweg 2, 7556 BM, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 86906720 (hierna: "Mooi Online"), www.mooionline.nl.

Deze algemene voorwaarden bestaan uit een Module A (Algemeen) die op alle diensten van toepassing is, en drie dienstmodules: Module B (Websitebouw en design), Module C (Hosting en domeinnamen) en Module D (Online marketing). Een dienstmodule is van toepassing zodra Mooi Online diensten van dat type levert. Bij strijdigheid gaat de dienstmodule vóór Module A, en gaat de Overeenkomst vóór deze voorwaarden. De verwerkersovereenkomst in de bijlage maakt deel uit van deze voorwaarden.

Module A — Algemeen

Artikel A.1 — Definities

In deze voorwaarden hebben de volgende begrippen, met hoofdletter geschreven, de volgende betekenis:

- Mooi Online: Mooi Online B.V., gevestigd te Hengelo, KvK 86906720.
- Klant: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf met wie Mooi Online een Overeenkomst sluit of daarover onderhandelt.
- Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Mooi Online en Klant op grond waarvan Mooi Online Diensten levert, inclusief de geaccepteerde offerte en deze voorwaarden.
- Diensten: alle producten en diensten die Mooi Online krachtens de Overeenkomst levert.
- Schriftelijk: op papier of per e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van het bericht voldoende vaststaan.
- Materialen: alle in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken, zoals websites, (web)applicaties, software, ontwerpen, huisstijlen, logo's, teksten, afbeeldingen, advertenties, campagnes, rapporten en adviezen, alsmede voorbereidend materiaal daarvan.
- Abonnement: een Overeenkomst waarbij gedurende een periode continu of periodiek Diensten worden geleverd (zoals hosting, domeinnaamregistratie, licenties en onderhoudspakketten).
- Retainer: het Abonnement voor online marketing als bedoeld in Module D.
- Strippenkaart: een vooruitbetaald tegoed aan uren voor losse werkzaamheden, als bedoeld in artikel B.10.
- Oplevering: de gereedmelding van het overeengekomen werk door Mooi Online, gevolgd door acceptatie conform artikel B.5. Oplevering is het moment waarop de eindfactuur verschuldigd wordt.
- Livegang: het publiek toegankelijk maken van een website. Livegang is een afzonderlijk moment dat vóór, tijdens of (ruim) na Oplevering kan liggen en staat los van de verschuldigdheid van de eindfactuur.
- Mediabudget: het bedrag dat in opdracht van Klant wordt besteed aan advertentieruimte bij derden (zoals Google en Meta).
- Urenplafond: het maximale aantal uren dat Mooi Online per maand aan de Retainer besteedt, zoals afgeleid uit de overeengekomen vergoeding.
- Meerwerk: werkzaamheden buiten de in de offerte omschreven scope.

Artikel A.2 — Toepasselijkheid en rangorde

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en offerte van Mooi Online en op iedere Overeenkomst.
2. Mooi Online contracteert uitsluitend met zakelijke klanten. Bepalingen van dwingend consumentenrecht zijn niet van toepassing; Klant verklaart te handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf.

3. Inkoop- of andere voorwaarden van Klant zijn niet van toepassing, tenzij Mooi Online deze uitdrukkelijk Schriftelijk heeft aanvaard.
4. Rangorde bij strijdigheid: (1) aanvullende Schriftelijke afspraken, (2) de offerte, (3) de toepasselijke dienstmodule, (4) Module A.

Artikel A.3 — Offertes en totstandkoming

1. Offertes zijn vrijblijvend en geldig tot de daarin genoemde datum, of bij gebreke daarvan 30 dagen.
2. De Overeenkomst komt tot stand door Schriftelijke aanvaarding van de offerte door Klant (e-mail volstaat), door bevestiging door Mooi Online van een aanvraag, of doordat Klant de (aanbetalings)factuur betaalt of Mooi Online op verzoek van Klant met de uitvoering laat beginnen.
3. Mondelinge en telefonische afspraken binden partijen pas nadat deze Schriftelijk zijn bevestigd.
4. De offerte omschrijft de scope van de opdracht. Wat niet in de offerte staat, maakt geen deel uit van de opdracht. Aan kennelijke vergissingen of verschrijvingen in offertes kan Klant geen rechten ontlenen.
5. Indien een prijs is gebaseerd op door Klant verstrekte gegevens en deze gegevens onjuist blijken, mag Mooi Online de prijs daarop aanpassen.

Artikel A.4 — Uitvoering

1. Mooi Online voert de Overeenkomst naar beste kunnen uit, met de zorgvuldigheid en het vakmanschap die van haar mogen worden verwacht. Alle Diensten worden geleverd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij Schriftelijk een concreet resultaat is gegarandeerd.
2. Door Mooi Online genoemde (lever)termijnen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen. Overschrijding geeft geen recht op schadevergoeding of ontbinding, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid.
3. Mooi Online mag bij de uitvoering derden inschakelen. Deze voorwaarden gelden ook voor de werkzaamheden die derden in dat kader verrichten.
4. Mooi Online is beschikbaar voor een redelijk niveau van ondersteuning op afstand per telefoon en e-mail tijdens kantooruren.

Artikel A.5 — Verplichtingen van Klant

1. Klant doet en laat wat redelijkerwijs nodig is voor een tijdige en juiste uitvoering, en levert in het bijzonder alle gevraagde gegevens en materialen (zoals teksten, beeldmateriaal, toegangen en feedback) tijdig, juist en volledig aan.
2. Termijnen van Mooi Online vangen niet aan, respectievelijk worden opgeschort, zolang Klant de benodigde gegevens, materialen, goedkeuringen of (aan)betalingen niet heeft geleverd.
3. Klant is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en rechtmatigheid van aangeleverd materiaal en vrijwaart Mooi Online tegen aanspraken van derden ter zake (waaronder inbreuk op intellectuele eigendomsrechten en privacywetgeving).
4. Klant is verantwoordelijk voor vergunningen of toestemmingen die voor zijn gebruik van de Diensten nodig zijn, en voor de wettelijke verplichtingen die op zijn eigen website of webshop rusten (zoals informatieplichten, cookieregels en toegankelijkheidseisen), tenzij die verplichtingen uitdrukkelijk onderdeel zijn van de opdracht.

Artikel A.6 — Meerwerk en wijzigingen

1. Wensen of werkzaamheden buiten de scope van de offerte zijn Meerwerk. Mooi Online voert Meerwerk pas uit na Schriftelijk akkoord van Klant op inhoud en (uur)tarief dan wel prijs.
2. Meerwerk wordt gefactureerd tegen het op dat moment geldende uurtarief van Mooi Online, tenzij anders overeengekomen, en telt niet mee in een Urenplafond of vaste projectprijs.
3. Het accepteren van kleine, kosteloze aanpassingen door Mooi Online uit coulance geeft geen recht op verdere kosteloze aanpassingen en wijzigt de scope niet.

Artikel A.7 — Prijzen en indexatie

1. Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege. Over doorbelaste bedragen, waaronder Mediabudget, wordt steeds btw berekend.
2. Mooi Online mag de prijzen van Abonnementen en Retainers eenmaal per jaar, per 1 januari, verhogen met maximaal het percentage van de consumentenprijsindex (CPI, CBS, meest recente jaarmutatie). Deze indexatie geeft Klant geen recht op tussentijdse opzegging.
3. Verhogingen die het directe gevolg zijn van prijsverhogingen van toeleveranciers, registries of licentiegevers mag Mooi Online per de ingangsdatum daarvan één-op-één doorbelasten, zonder dat dit Klant recht geeft op tussentijdse opzegging.
4. Overige prijsverhogingen kondigt Mooi Online ten minste twee maanden vooraf Schriftelijk aan. Klant mag in dat geval het betreffende Abonnement opzeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.

Artikel A.8 — Betaling

1. Mooi Online factureert elektronisch. De betalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen. Mooi Online mag periodieke bedragen en Mediabudget voorafgaand aan de levering factureren en mag betaling via automatische incasso overeenkomen.
2. Bij betaling per maand in plaats van per jaar vooruit mag Mooi Online een opslag voor administratiekosten rekenen, zoals vermeld in de offerte. Kosten van een gestorneerde of mislukte automatische incasso komen voor rekening van Klant.
3. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Klant na één herinnering met een termijn van 14 dagen in verzuim, zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist.
4. Bij verzuim is Klant de wettelijke handelsrente verschuldigd, alsmede buitengerechtelijke incassokosten van 15% van de hoofdsom met een minimum van € 250.
5. Zolang Klant in verzuim is, mag Mooi Online, na aankondiging, de uitvoering van alle lopende Overeenkomsten met Klant geheel of gedeeltelijk opschorten. Daaronder valt onder meer het ontoegankelijk maken van gehoste websites en het pauzeren van advertentiecampagnes en andere marketingwerkzaamheden. Abonnementskosten blijven tijdens de opschorting verschuldigd. Mooi Online is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van een opschorting op grond van dit artikel.
6. Klant is niet gerechtigd tot opschorting, verrekening of aftrek. Bezwaren tegen een factuur meldt Klant binnen 14 dagen na factuurdatum; het niet-betwiste deel blijft opeisbaar.

Artikel A.9 — Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op Materialen berusten bij Mooi Online of haar licentiegevers.
2. Klant verkrijgt na volledige betaling van al hetgeen hij voor het betreffende werk verschuldigd is een exclusieve, eeuwigdurende en niet-opzegbare licentie om de voor hem ontwikkelde Materialen te gebruiken voor de doeleinden waarvoor zij zijn gemaakt. Deze licentie omvat mede het (laten) wijzigen en verder ontwikkelen van de eigen website door of namens Klant.
3. Mooi Online blijft gerechtigd de aan Materialen ten grondslag liggende ideeën, concepten, frameworks, tools en generieke componenten voor andere klanten te gebruiken.
4. Op componenten van derden (zoals WordPress, thema's, plugins en andere open source of gelicentieerde software) zijn uitsluitend de licentievoorwaarden van de betreffende rechthebbenden van toepassing. Mooi Online verleent daarop zelf geen rechten; artikel B.9 regelt het gebruik van bureaulicenties.
5. Afgifte van broncode of werkbestanden is alleen verplicht indien Schriftelijk overeengekomen.
6. Mooi Online mag de naam en het logo van Klant en het opgeleverde werk gebruiken voor haar eigen portfolio en promotie, tenzij Klant daartegen Schriftelijk bezwaar maakt.
7. Mooi Online werkt met beproefde templates, lay-outs, designelementen en componenten die zij ook voor andere klanten inzet. Mooi Online garandeert geen exclusiviteit van ontwerp of van afzonderlijke ontwerpelementen, tenzij in de offerte uitdrukkelijk een exclusief ontwerp is overeengekomen. Gelijkenis met andere websites is geen tekortkoming.

Artikel A.10 — Geheimhouding

1. Partijen behandelen informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt, of waarvan de vertrouwelijkheid redelijkerwijs moet worden vermoed, vertrouwelijk, en leggen deze verplichting ook op aan hun medewerkers en ingeschakelde derden.
2. Deze verplichting blijft bestaan na het einde van de Overeenkomst, zolang de informatie een vertrouwelijk karakter heeft.

Artikel A.11 — Persoonsgegevens

1. Indien Mooi Online bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens ten behoeve van Klant verwerkt, geldt daarvoor de verwerkersovereenkomst die als bijlage deel uitmaakt van deze voorwaarden.

Artikel A.12 — Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van Mooi Online wegens een toerekenbare tekortkoming, onrechtmatige daad of anderszins is per gebeurtenis (waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot het bedrag dat Klant in de drie maanden voorafgaand aan de gebeurtenis op grond van de Overeenkomst aan Mooi Online heeft betaald (exclusief btw en exclusief doorbelast Mediabudget en kosten van derden).
2. Mooi Online is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, verlies van gegevens, schade door onbeschikbaarheid van Diensten, of schade als gevolg van beslissingen of wijzigingen van derde platforms (waaronder Google en Meta) en registries.
3. Aansprakelijkheid ontstaat slechts indien Klant Mooi Online onverwijld en deugdelijk Schriftelijk in gebreke stelt, met een redelijke termijn voor herstel, en Mooi Online ook daarna toerekenbaar tekort blijft schieten.
4. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt 12 maanden na het ontstaan daarvan.
5. De beperkingen in dit artikel vervallen bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Mooi Online.
6. Klant vrijwaart Mooi Online tegen aanspraken van derden die verband houden met het gebruik van de Diensten door of namens Klant.

Artikel A.13 — Overmacht

1. Geen van partijen is gehouden tot nakoming indien overmacht dat verhindert. Onder overmacht valt onder meer: storingen van publieke infrastructuur en internet, storingen of beleidswijzigingen bij toeleveranciers en platforms waarover Mooi Online geen zeggenschap heeft, cyberaanvallen, tekortkomingen van toeleveranciers die Mooi Online niet kon voorzien, overheidsmaatregelen, ziekte van onvervangbaar personeel en stakingen.
2. Duurt de overmacht langer dan drie maanden, dan mag ieder der partijen de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden. Reeds geleverde prestaties worden naar verhouding afgerekend.

Artikel A.14 — Duur en einde

1. Een projectovereenkomst (zoals websitebouw) duurt tot Oplevering en afwikkeling en kan door Klant niet tussentijds worden opgezegd; artikel B.4a is van toepassing. Voor Abonnementen en Retainers gelden de looptijden uit de betreffende module.
2. Opzegging geschiedt Schriftelijk (e-mail volstaat). Mooi Online bevestigt iedere opzegging Schriftelijk met vermelding van de einddatum; zonder bevestiging is de opzegging niet verwerkt.
3. Opzegging ontslaat Klant niet van betaling van reeds gefactureerde of tot de einddatum verschuldigde bedragen. Bij opzegging na aanvang van een nieuwe abonnementsperiode blijft de vergoeding over die periode verschuldigd, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Beëindiging of verkoop van de onderneming van Klant is geen grond voor tussentijdse opzegging of restitutie.

4. Mooi Online mag de Overeenkomst per direct Schriftelijk opschorten of ontbinden indien: (a) Klant in verzuim is met een wezenlijke verplichting; (b) het faillissement of de surseance van Klant is aangevraagd of uitgesproken; (c) de onderneming van Klant wordt beëindigd of geliquideerd. In geval van faillissement wikkelt Mooi Online lopende Abonnementen af per de datum van het faillissement; de curator kan binnen 14 dagen om voortzetting verzoeken.
5. Bij einde van de Overeenkomst zijn alle vorderingen van Mooi Online onmiddellijk opeisbaar. Reeds gefactureerde bedragen voor verrichte prestaties blijven verschuldigd zonder ongedaanmakingsverplichting.

Artikel A.15 — Exit en gegevens na einde

1. Na het einde van een Abonnement houdt Mooi Online de opgeslagen gegevens van Klant (waaronder websitebestanden en databases) nog 30 dagen beschikbaar, zodat Klant deze kan (laten) exporteren. Daarna mag Mooi Online alle gegevens en accounts verwijderen zonder bijzondere voorzorgen voor onomkeerbaarheid.
2. Mooi Online verleent op verzoek redelijke medewerking aan migratie of overdracht (zoals het aanleveren van back-ups en het beantwoorden van vragen van de nieuwe leverancier) tegen haar geldende uurtarief.
3. Domeinnamen worden geregistreerd op naam van Klant, dan wel op eerste verzoek aan Klant overgedragen. Verhuiscodes en overdrachtsmedewerking verstrekt Mooi Online binnen 5 werkdagen nadat alle openstaande, onbetwiste facturen van Klant zijn voldaan.
4. Licenties die op naam van of via Mooi Online lopen (bureaulicenties) eindigen bij het einde van de Overeenkomst; artikel B.9 is van toepassing.

Artikel A.16 — Klachten

1. Klachten over de uitvoering meldt Klant Schriftelijk binnen 30 dagen na ontdekking, met een zo duidelijk mogelijke omschrijving.
2. Mooi Online reageert binnen 14 dagen inhoudelijk, of stuurt binnen die termijn een ontvangstbevestiging met een indicatie van de behandeltermijn.
3. Een klacht schort de betalingsverplichtingen van Klant niet op.
4. Bij een gegronde klacht zal Mooi Online het gebrek kosteloos herstellen dan wel het betreffende deel opnieuw uitvoeren; verdere aansprakelijkheid is beperkt conform artikel A.12.

Artikel A.17 — Wijziging van deze voorwaarden

1. Mooi Online mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen gelden ook voor bestaande Overeenkomsten, 30 dagen na Schriftelijke bekendmaking aan Klant.
2. Indien Klant een wezenlijke wijziging niet aanvaardt, kan hij dit binnen 14 dagen na bekendmaking Schriftelijk en gemotiveerd melden; handhaaft Mooi Online de wijziging, dan mag Klant de betreffende Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Dit opzegrecht geldt ook tijdens de vaste periode van een Retainer en gaat in zoverre vóór artikel D.2 lid 1. Redactionele wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen zonder aankondiging worden doorgevoerd.

Artikel A.18 — Slotbepalingen

1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Mooi Online is gevestigd.
2. De administratie en logbestanden van Mooi Online (waaronder haar CRM- en projectadministratie) leveren volledig bewijs op van haar stellingen, behoudens tegenbewijs door Klant.
3. Indien een bepaling nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen in stand en vervangen partijen de betreffende bepaling door een geldige bepaling die de oorspronkelijke bedoeling zo dicht mogelijk benadert.

4. Partijen mogen rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst alleen met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de ander overdragen; toestemming is niet vereist bij bedrijfsovername of aandelenoverdracht.
5. Partijen informeren elkaar onverwijld Schriftelijk over wijzigingen in naam, adres en e-mailadres.

Module B — Websitebouw en design

Artikel B.1 — Toepassing en scope

1. Deze module geldt voor het ontwerpen, bouwen, herbouwen of uitbreiden van websites, webshops en (web)applicaties en voor grafisch ontwerpwerk.
2. De offerte bepaalt de scope: het aantal pagina's, functionaliteiten, talen en overige specificaties. Functionaliteit die niet in de offerte staat, is geen onderdeel van de opdracht. "Meertaligheid" omvat het technisch inrichten van talen; vertaling van content alleen indien uitdrukkelijk overeengekomen.
3. Specificaties (zoals laadtijden of scores) gelden als inspanningsdoel, tenzij zij in de offerte uitdrukkelijk als garantie zijn aangemerkt. Toegankelijkheidseisen (zoals WCAG) maken alleen deel uit van de opdracht indien uitdrukkelijk overeengekomen.

Artikel B.2 — Aanlevering en planning

1. De doorlooptijd in de offerte is indicatief en vangt pas aan nadat (a) de aanbetaling is ontvangen en (b) Klant alle benodigde content, materialen en toegangen volledig heeft aangeleverd.
2. Levert Klant niet, niet tijdig of onvolledig aan, of blijft feedback of goedkeuring uit, dan schuift de planning ten minste evenredig op en mag Mooi Online de vrijgevallen capaciteit anders inplannen.
3. Op verzoek van Klant kan met placeholder-content worden gewerkt of opgeleverd; het later vervangen daarvan door definitieve content is Meerwerk tenzij anders overeengekomen.

Artikel B.3 — Ontwerp en correctierondes

1. Tenzij in de offerte anders vermeld, zijn twee correctierondes inbegrepen: één op het ontwerp en één na de bouw. Verdere aanpassingsrondes en nieuwe wensen zijn Meerwerk.
2. Feedback wordt per ronde gebundeld en Schriftelijk aangeleverd binnen de afgesproken termijn.

Artikel B.4 — Stilliggende projecten

1. Ligt het project langer dan drie maanden stil doordat Klant niet aanlevert, niet reageert of goedkeuring uitstelt, dan mag Mooi Online, na een Schriftelijke herinnering met een termijn van ten minste 14 dagen, het werk opleveren naar de stand waarin het verkeert en de eindfactuur sturen. Artikel B.5 (acceptatie) is van overeenkomstige toepassing.
2. Hosting-, licentie- en andere abonnementskosten lopen tijdens een stilstand gewoon door.
3. Hervatting van een aldus afgerekend of langdurig stilgelegd project geschiedt op basis van een nieuwe offerte tegen de dan geldende tarieven.

Artikel B.4a — Beëindiging door Klant

1. Beëindigt of annuleert Klant de opdracht na totstandkoming van de Overeenkomst, om welke reden ook, dan blijft de volledige overeengekomen projectsom verschuldigd. Partijen stellen de vergoeding als bedoeld in artikel 7:764 lid 2 BW hierbij vast op de volledige projectsom; Mooi Online hoeft geen besparingen in mindering te brengen.
2. Reeds betaalde (aan)betalingen worden niet gerestitueerd. Het nog niet gefactureerde deel van de projectsom wordt bij de beëindiging gefactureerd en is opeisbaar binnen 14 dagen.
3. Mooi Online levert op verzoek het werk op naar de stand waarin het verkeert, na volledige betaling. Hervatting geschiedt op basis van een nieuwe offerte tegen de dan geldende tarieven.

Artikel B.5 — Oplevering en acceptatie

1. Mooi Online meldt het werk Schriftelijk gereed (gereedmelding). Klant controleert het werk en meldt eventuele gebreken, afwijkingen van de in de offerte overeengekomen specificaties, binnen 10 werkdagen Schriftelijk en gebundeld.
2. Het werk geldt als opgeleverd en geaccepteerd: (a) wanneer Klant dit Schriftelijk bevestigt; (b) wanneer 10 werkdagen na gereedmelding zijn verstreken zonder Schriftelijke, gespecificeerde gebrekenmelding; of (c) zodra Klant het werk in gebruik neemt, waaronder mede wordt verstaan het (laten) uitvoeren van de Livegang of het zelf actief bewerken van de website.
3. Kleine gebreken die ingebruikname niet in de weg staan, en esthetische aspecten waarover subjectief verschillend geoordeeld kan worden, zijn geen grond om acceptatie te weigeren. Gemelde kleine gebreken herstelt Mooi Online binnen een redelijke termijn onder de garantie van artikel B.8.
4. Meldt Klant tijdig gegronde gebreken, dan herstelt Mooi Online deze en volgt een nieuwe gereedmelding, waarna dit artikel opnieuw van toepassing is met een termijn van 5 werkdagen.
5. Oplevering is het moment waarop de eindfactuur verschuldigd wordt, ongeacht of en wanneer Livegang plaatsvindt.

Artikel B.6 — Livegang, inloggegevens en overdracht

1. Livegang is een afzonderlijk moment dat in overleg wordt gepland en alleen plaatsvindt na akkoord van Klant. Uitstel van Livegang door Klant schort de verschuldigdheid van de eindfactuur niet op.
2. Bij Livegang voert Mooi Online haar livegang-controles uit, waaronder het instellen van redirects volgens een overeengekomen redirectplan en het controleren van de vindbaarheidsinstellingen (indexatie).
3. Klant ontvangt inloggegevens en (beheer)toegang tot de website na Oplevering en volledige betaling van de eindfactuur. Werkzaamheden die Klant of diens hulppersonen vóór dat moment met eigen toegang verrichten, zijn voor eigen risico van Klant.
4. Wijzigingen die Klant of derden na Oplevering zelf aanbrengen, vallen buiten de verantwoordelijkheid van Mooi Online. Herstel van daardoor ontstane problemen is Meerwerk.

Artikel B.7 — Facturatie

1. Tenzij in de offerte anders vermeld, factureert Mooi Online 50% van de projectsom bij totstandkoming van de Overeenkomst en 50% bij Oplevering.
2. Bij projecten met een doorlooptijd langer dan drie maanden, of bij opschorting of on-hold-zetting op verzoek van Klant, mag Mooi Online tussentijds factureren naar rato van het verrichte werk.
3. Abonnementskosten (hosting, licenties) kunnen al vóór Livegang verschuldigd zijn, namelijk vanaf het moment dat de omgeving of licentie voor Klant is ingericht.
4. Aanbetalingen en termijnbetalingen worden niet gerestitueerd, ook niet bij beëindiging, annulering of stilstand van het project.

Artikel B.8 — Garantie en nazorg

1. Gedurende 30 dagen na Oplevering herstelt Mooi Online kosteloos gebreken waarbij het werk niet voldoet aan de overeengekomen specificaties.
2. Onder de garantie vallen niet: gebreken door gebruik of wijziging door Klant of derden, door aangeleverd materiaal, door componenten van derden (waaronder updates van WordPress, thema's en plugins), of nieuwe wensen.
3. Doorlopend onderhoud, updates en beveiliging zijn alleen inbegrepen indien een onderhouds- of servicepakket is overeengekomen.

Artikel B.9 — Licenties van derden en open source

1. Websites worden mede gebouwd met software van derden (zoals WordPress, thema's en plugins). Daarop zijn de licentievoorwaarden van de betreffende rechthebbenden van toepassing; Mooi Online geeft daarop geen garanties.
2. Licenties kunnen via een bureaulicentie van Mooi Online lopen of op naam van Klant worden aangeschaft. Via Mooi Online lopende licenties worden als Abonnement doorbelast en zijn verschuldigd vanaf inrichting, ook indien de website nog niet live staat.
3. Bij het einde van de samenwerking vervalt het gebruik van bureaulicenties. Klant dient dan zelf vervangende licenties aan te schaffen; Mooi Online informeert Klant bij de exit welke licenties dit betreft.
4. Het is Klant niet toegestaan bureaulicenties van Mooi Online te herkoppelen, over te dragen of buiten de eigen website te gebruiken.

Artikel B.10 — Strippenkaart

1. Een Strippenkaart is een vooruitbetaald tegoed aan uren voor losse werkzaamheden aan de website van Klant. Het tegoed wordt vooraf gefactureerd en is verschuldigd bij aankoop.
2. Werkzaamheden worden per kwartier afgeboekt. Mooi Online informeert Klant na iedere afboeking over het resterende saldo.
3. Een Strippenkaart is geldig gedurende 24 maanden na aankoop en is gebonden aan de website of onderneming waarvoor zij is aangeschaft; zij is niet overdraagbaar.
4. Niet-gebruikt tegoed wordt niet gerestitueerd, ook niet bij het einde van de Overeenkomst of bij overdracht van de website naar een andere partij.
5. Een bij Oplevering kosteloos verstrekte Strippenkaart vervalt twaalf maanden na Oplevering.

Module C — Hosting en domeinnamen

Artikel C.1 — De dienst

1. Mooi Online spant zich in voor een goede en ononderbroken beschikbaarheid van hosting, e-mail en daarbij behorende systemen, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid. Concrete beschikbaarheidsgaranties gelden alleen indien een SLA is overeengekomen.
2. Mooi Online mag onderhoud plegen en systemen actualiseren, zo mogelijk buiten kantooruren en met aankondiging bij verwachte impact.
3. Mooi Online mag limieten stellen aan opslag en dataverkeer. Bij structurele overschrijding mag zij, na waarschuwing, het pakket omzetten naar een passend pakket.

Artikel C.2 — Duur en opzegging

1. Hosting-, domein- en andere Abonnementen worden aangegaan voor 12 maanden, tenzij anders overeengekomen, en worden telkens stilzwijgend verlengd met dezelfde periode.
2. Opzegging is mogelijk tegen het einde van de lopende periode met een opzegtermijn van één maand.
3. Reeds gefactureerde of over de lopende periode verschuldigde bedragen worden bij tussentijdse beëindiging niet gerestitueerd, behoudens beëindiging wegens een tekortkoming van Mooi Online.

Artikel C.3 — Domeinnamen

1. Aanvraag en gebruik van domeinnamen zijn onderworpen aan de regels van de betreffende registrerende instanties (zoals SIDN). Mooi Online vervult een bemiddelende rol en garandeert niet dat een aanvraag wordt gehonoreerd.
2. Domeinnamen worden op naam van Klant geregistreerd. Klant is en blijft rechthebbende; artikel A.15 lid 3 regelt overdracht en verhuiscodes.

3. Registratie blijkt uitsluitend uit de bevestiging van Mooi Online; een factuur is geen bevestiging.
4. Bij niet-betaling van domeinkosten mag Mooi Online, na waarschuwing, de domeinnaam laten vervallen of opzeggen met inachtneming van een termijn van twee maanden.

Artikel C.4 — Gebruiksregels en notice-and-takedown

1. Klant gebruikt de Diensten niet in strijd met Nederlands of ander toepasselijk recht en maakt geen inbreuk op rechten van derden. Verboden is in ieder geval: het verspreiden van onrechtmatig, inbreukmakend of kwaadaardig materiaal (waaronder malware), spam, en het hinderen of beschadigen van systemen of netwerken van Mooi Online of derden.
2. Bij een klacht of geconstateerde overtreding stelt Mooi Online Klant daarvan zo mogelijk eerst op de hoogte en biedt zij gelegenheid tot reactie. Bij evidente of spoedeisende overtredingen mag Mooi Online materiaal per direct blokkeren en alle maatregelen nemen die redelijkerwijs nodig zijn om gevaar of schade af te wenden; de redelijke kosten daarvan zijn voor Klant.
3. Mooi Online mag aangifte doen van strafbare feiten en is niet aansprakelijk voor schade door maatregelen op grond van dit artikel die in redelijkheid en te goeder trouw zijn genomen.
4. Klant mag de Diensten uitsluitend doorleveren als onderdeel van zijn eigen producten of diensten en vrijwaart Mooi Online voor aanspraken van zijn afnemers.

Artikel C.5 — Back-ups en eigen beheer

1. Mooi Online maakt periodiek back-ups ten behoeve van haar eigen dienstverlening. Back-ups zijn een inspanningsverplichting; Klant blijft verantwoordelijk voor het veiligstellen van eigen data die hij niet wil verliezen, tenzij een back-updienst is overeengekomen.
2. Toegang tot beheeromgevingen geschiedt met accountgegevens van Klant; handelingen via het account van Klant zijn voor diens rekening en risico. Vermoedt Klant misbruik, dan meldt hij dit direct.
3. Aanpassingen die Klant of diens hulppersonen zelf doorvoeren aan door Mooi Online beheerde omgevingen (waaronder het installeren van software of het wijzigen van instellingen of licentiekoppelingen) zijn voor eigen risico van Klant. Herstel van daardoor ontstane problemen is Meerwerk.

Artikel C.6 — Onderhouds- en servicepakket

1. Een onderhouds- of servicepakket (SLA) omvat de werkzaamheden die in de offerte zijn omschreven, zoals het bijwerken van WordPress, thema's en plugins, monitoring en beveiligingsmaatregelen. Wat niet in de offerte staat, maakt geen deel uit van het pakket.
2. Het pakket is een Abonnement; artikel C.2 is van toepassing op looptijd, verlenging en opzegging.
3. Werkzaamheden buiten het pakket, waaronder herstel van problemen die zijn ontstaan door wijzigingen van Klant of derden, zijn Meerwerk of worden afgeboekt van een Strippenkaart.

Module D — Online marketing

Artikel D.1 — Aard van de dienstverlening

1. Marketingdiensten (waaronder SEA, SEO, zichtbaarheid in AI-assistenten, social advertising, e-mailmarketing en contentmarketing) zijn inspanningsverplichtingen. Mooi Online garandeert geen resultaten, zoals posities, verkeer, conversies, leads of omzet.
2. Prognoses, verwachtingen en benchmarks zijn indicatief en binden Mooi Online niet.
3. De resultaten zijn mede afhankelijk van derde platforms (zoals Google en Meta), hun algoritmes, beleid en tarieven. Wijzigingen, afkeuringen of schorsingen door die platforms komen niet voor rekening van Mooi Online. Op het gebruik van die platforms zijn tevens hun eigen voorwaarden van toepassing.

Artikel D.2 — De Retainer

1. Een Retainer wordt aangegaan voor een vaste periode van zes maanden. Tussentijdse opzegging gedurende deze periode is uitgesloten; artikel 7:408 lid 1 BW is uitgesloten voor zover de wet dat toelaat. Na de vaste periode wordt de Retainer telkens stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode van zes maanden, tenzij een partij de Retainer uiterlijk één maand voor het einde van de lopende periode Schriftelijk opzegt (een e-mail volstaat).
2. De maandvergoeding van de Retainer bestaat uit een bureauvergoeding (fee), het Mediabudget en eventuele kosten van derden, zoals gespecificeerd in de offerte.
3. De bureauvergoeding geeft recht op de inzet van Mooi Online tot het overeengekomen Urenplafond per maand. De Retainer is een beschikbaarheidsafspraak, geen Strippenkaart: niet-bestede uren vervallen aan het einde van iedere maand en geven geen recht op verrekening, tegoed of terugbetaling. Werk boven het Urenplafond wordt alleen verricht na akkoord als Meerwerk.
4. Wijziging van de Retainer (verhoging, verlaging, andere diensten) geschiedt Schriftelijk en gaat in per de eerste dag van een kalendermaand; de gewijzigde afspraken vervangen de oude vanaf die datum.
5. Bij aanvang van een Retainer zijn eenmalige opstartkosten verschuldigd zoals opgenomen in de offerte. Opstartkosten en reeds verrichte voorbereidende werkzaamheden blijven verschuldigd als de Retainer vóór of kort na de start wordt beëindigd.
6. Diensten met een eigen abonnementsvorm (zoals e-mailmarketingsoftware, licenties en SEO-basispakketten) vormen een afzonderlijk Abonnement met een eigen looptijd en facturatie, ook als zij naast een Retainer lopen. Opzegging van de Retainer beëindigt deze Abonnementen niet automatisch.

Artikel D.3 — Mediabudget

1. Het Mediabudget wordt maandelijks voorafgaand aan de betreffende maand gefactureerd, tegelijk met de bureauvergoeding, en steeds inclusief btw over het doorbelaste bedrag.
2. Mooi Online besteedt het Mediabudget naar beste inzicht bij de overeengekomen platforms. Advertentieplatforms sturen niet op de euro nauwkeurig: een afwijking van de werkelijke besteding tot circa 10% boven of onder het Mediabudget per maand geldt als normaal en geeft geen recht op verrekening.
3. Structurele onderbesteding wordt maandelijks besproken. Niet-besteed Mediabudget wordt niet opgespaard en niet terugbetaald, tenzij Schriftelijk een concrete, in tijd begrensde inhaalafspraak wordt gemaakt. Wisselende budgetten (bijvoorbeeld per seizoen) worden vooraf per periode Schriftelijk afgesproken.
4. Overschrijdt de werkelijke besteding het Mediabudget structureel of met meer dan de marge van lid 2 door toedoen van Mooi Online, dan komt het meerdere voor rekening van Mooi Online, tenzij de overschrijding met Klant is afgestemd.
5. Zolang het gefactureerde Mediabudget niet is betaald, mag Mooi Online campagnes niet starten dan wel pauzeren, zonder aansprakelijk te zijn voor de gevolgen daarvan.
6. Bij het einde van de Retainer wordt het Mediabudget van de laatste maand afgerekend op werkelijke besteding.

Artikel D.4 — Accounts, data en toegang

1. Advertentie-accounts, analytics-eigendommen en daarin opgebouwde data en historie worden waar mogelijk ingericht op naam van Klant. Werkt Mooi Online (mede) vanuit eigen accounts of beheerstructuren, dan behoudt Klant bij het einde van de samenwerking recht op overdracht van de bij zijn onderneming behorende accounts, campagnedata en advertentiematerialen, voor zover de voorwaarden van het betreffende platform dat toelaten.
2. Overdracht en export bij exit geschieden conform artikel A.15 (30 dagen, medewerking tegen uurtarief, na voldoening van openstaande facturen).
3. Klant verleent Mooi Online gedurende de samenwerking de toegang en rechten die nodig zijn voor de uitvoering (accounts, tags, pixels, websitetoegang).

Artikel D.5 — Content en goedkeuring

1. Door Mooi Online opgestelde advertenties, teksten en andere uitingen worden geacht te zijn goedgekeurd indien Klant niet binnen 5 werkdagen na voorlegging Schriftelijk reageert, of zodra de uiting met medeweten van Klant live staat.
2. Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van aangeleverde productinformatie, prijzen en claims en voor de wettelijke toelaatbaarheid van de eigen producten en diensten; Klant vrijwaart Mooi Online tegen aanspraken van derden en toezichthouders ter zake.

Artikel D.6 — Rapportage

1. Mooi Online rapporteert periodiek over de verrichte werkzaamheden en de besteding van het Mediabudget conform de afspraken in de offerte.
2. Cijfers in rapportages zijn ontleend aan de platforms en meettools van derden; Mooi Online staat niet in voor de juistheid van door derden gegenereerde data.

Bijlage: verwerkersovereenkomst

Mooi Online B.V.

Deze verwerkersovereenkomst is een bijlage bij en maakt deel uit van de algemene voorwaarden van Mooi Online B.V. (artikel A.11).

Artikel 1 — Partijen en toepasselijkheid

1. Deze verwerkersovereenkomst geldt tussen Mooi Online B.V., gevestigd te Hengelo, Hazenweg 2, 7556 BM, KvK 86906720 (hierna: "Mooi Online" of "Verwerker") en iedere Klant voor wie Mooi Online bij de uitvoering van een Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt (hierna: "Klant" of "Verwerkingsverantwoordelijke").
2. Zij is van toepassing zodra Mooi Online in opdracht van Klant persoonsgegevens verwerkt, zonder dat daarvoor een afzonderlijke ondertekening nodig is. Aanvaarding van de offerte of betaling van de eerste factuur geldt als aanvaarding van deze verwerkersovereenkomst.
3. Begrippen als persoonsgegevens, verwerking, verwerkingsverantwoordelijke, verwerker, betrokkene en inbreuk in verband met persoonsgegevens hebben de betekenis uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Met een hoofdletter geschreven begrippen die hier niet zijn gedefinieerd, hebben de betekenis uit de algemene voorwaarden.
4. Bij strijdigheid tussen deze verwerkersovereenkomst en de algemene voorwaarden gaat deze verwerkersovereenkomst voor, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.

Artikel 2 — Onderwerp, aard en doel van de verwerking

1. Mooi Online verwerkt persoonsgegevens uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst: het bouwen, hosten, beheren, onderhouden en beveiligen van de website, webshop, mailboxen en gekoppelde diensten van Klant, en het uitvoeren van overeengekomen marketingwerkzaamheden.
2. Klant is verwerkingsverantwoordelijke en bepaalt het doel en de middelen van de verwerking. Mooi Online is verwerker en handelt uitsluitend op schriftelijke instructie van Klant. De Overeenkomst en deze verwerkersovereenkomst gelden als die instructie.
3. Mooi Online verwerkt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden en stelt ze niet ter beschikking aan derden, behalve voor zover deze verwerkersovereenkomst dat toestaat of een wettelijke verplichting dat vereist. In dat laatste geval informeert Mooi Online Klant vooraf, tenzij de wet dat verbiedt.
4. De categorieën persoonsgegevens en betrokkenen, de aard van de verwerking en de bewaartermijnen staan in Specificatie 1.
5. Vindt Mooi Online een instructie van Klant in strijd met de AVG, dan meldt zij dat aan Klant en mag zij de uitvoering van die instructie opschorten.

Artikel 3 — Verplichtingen van Klant

1. Klant staat ervoor in dat de verwerking rechtmatig is, dat er een geldige grondslag is en dat betrokkenen zijn geïnformeerd (privacyverklaring, cookie-informatie). Het opstellen en bijhouden daarvan is de verantwoordelijkheid van Klant, tenzij Mooi Online dit uitdrukkelijk als dienst heeft geleverd; ook dan blijft Klant verantwoordelijk voor de juistheid en actualiteit.
2. Klant is verantwoordelijk voor de inhoud en de bewaartermijn van gegevens die via zijn eigen website worden verzameld, zoals formulierinzendingen, accounts, bestellingen en reacties. Klant verwijdert deze gegevens zelf uit de beheeromgeving binnen de termijn die hij daarvoor heeft vastgesteld.
3. Klant vrijwaart Mooi Online tegen aanspraken van betrokkenen, toezichthouders of derden die voortvloeien uit een verwerking waarvoor Klant verantwoordelijk is.

Artikel 4 — Beveiliging

1. Mooi Online treft passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten, de aard van de gegevens en de risico's. De maatregelen staan in Specificatie 3.
2. Mooi Online garandeert niet dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Zij spant zich in om de maatregelen op een niveau te houden dat past bij de risico's.
3. Aanpassingen die Klant of diens hulppersonen zelf doorvoeren in de beheeromgeving (plugins, gebruikers, instellingen, wachtwoorden) vallen buiten de beveiligingsmaatregelen van Mooi Online.

Artikel 5 — Geheimhouding en personeel

1. Mooi Online houdt de persoonsgegevens geheim en legt die verplichting op aan haar medewerkers en ingeschakelde derden.
2. Toegang tot persoonsgegevens is beperkt tot medewerkers en subverwerkers die deze toegang nodig hebben voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 6 — Subverwerkers

1. Klant geeft Mooi Online algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen. De subverwerkers die bij het aangaan van deze verwerkersovereenkomst worden ingezet, staan in Specificatie 2.
2. Mooi Online legt subverwerkers verplichtingen op die gelijkwaardig zijn aan die in deze verwerkersovereenkomst en blijft tegenover Klant verantwoordelijk voor hun nakoming.
3. Mooi Online informeert Klant ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk over het toevoegen of vervangen van een subverwerker. Klant kan binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maken. Komen partijen niet tot een oplossing, dan mag Klant het betreffende deel van de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, zonder dat Klant recht heeft op restitutie van reeds betaalde bedragen.
4. Mooi Online verwerkt persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte. Doorgifte naar een land daarbuiten vindt alleen plaats als een passend beschermingsniveau is gewaarborgd (zoals een adequaatheidsbesluit of standaardcontractbepalingen) en na kennisgeving aan Klant.

Artikel 7 — Inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek)

1. Mooi Online meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens die de gegevens van Klant raakt zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking aan het bij Mooi Online bekende contactadres van Klant.
2. De melding bevat, voor zover bekend: de aard van de inbreuk, de categorieën en het geschatte aantal betrokkenen en gegevens, de waarschijnlijke gevolgen, de getroffen en voorgestelde maatregelen en de contactpersoon bij Mooi Online. Informatie die nog niet beschikbaar is, volgt zodra zij beschikbaar is.
3. De beoordeling of een inbreuk moet worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens of aan betrokkenen, en het doen van die melding, is de verantwoordelijkheid van Klant. Mooi Online verleent daarbij redelijke medewerking.
4. Mooi Online doet geen mededelingen over een inbreuk aan betrokkenen, toezichthouders of derden zonder overleg met Klant, tenzij de wet dat verplicht.

Artikel 8 — Rechten van betrokkenen en bijstand

1. Ontvangt Mooi Online een verzoek of klacht van een betrokkene die ziet op gegevens van Klant, dan stuurt zij dit zonder inhoudelijke reactie door aan Klant.
2. Mooi Online verleent Klant redelijke medewerking bij het nakomen van verzoeken van betrokkenen (inzage, correctie, verwijdering, overdraagbaarheid), bij gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en bij voorafgaande raadpleging van de toezichthouder, voor zover Klant daar niet zelfstandig toe in staat is via de beheeromgeving.

3. De kosten van deze medewerking worden in rekening gebracht tegen het geldende uurtarief van Mooi Online, tenzij de medewerking nodig is door een tekortkoming van Mooi Online.

Artikel 9 — Controle

1. Mooi Online stelt op verzoek van Klant de informatie beschikbaar die nodig is om aan te tonen dat zij de verplichtingen uit deze verwerkersovereenkomst nakomt, waaronder een beschrijving van de beveiligingsmaatregelen en de certificeringen van subverwerkers.
2. Klant mag maximaal eenmaal per jaar, of vaker bij een concreet vermoeden van niet-nakoming, een controle laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige die aan geheimhouding is gebonden. De controle wordt ten minste 30 dagen vooraf aangekondigd, beperkt zich tot deze verwerkersovereenkomst en verstoort de bedrijfsvoering van Mooi Online zo min mogelijk. De kosten van de controle zijn voor Klant, tenzij de controle een wezenlijke tekortkoming van Mooi Online aantoont.

Artikel 10 — Duur, einde en teruggave

1. Deze verwerkersovereenkomst duurt zolang Mooi Online persoonsgegevens voor Klant verwerkt en eindigt van rechtswege bij het einde van de Overeenkomst.
2. Na het einde van de Overeenkomst houdt Mooi Online de gegevens conform artikel A.15 van de algemene voorwaarden nog 30 dagen beschikbaar voor export door Klant. Daarna verwijdert Mooi Online de persoonsgegevens, inclusief kopieën bij subverwerkers, met uitzondering van back-ups, die volgens het reguliere bewaarschema vervallen (zie Specificatie 3), en van gegevens die Mooi Online op grond van een wettelijke verplichting moet bewaren.
3. Medewerking aan migratie of overdracht geschiedt tegen het geldende uurtarief.

Artikel 11 — Aansprakelijkheid en slotbepalingen

1. Op de aansprakelijkheid van partijen onder deze verwerkersovereenkomst is artikel A.12 van de algemene voorwaarden van toepassing. Boetes van een toezichthouder die aan Klant worden opgelegd komen niet voor rekening van Mooi Online, tenzij zij het directe gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van Mooi Online.
2. Wijzigingen in deze verwerkersovereenkomst volgen artikel A.17 van de algemene voorwaarden.
3. Op deze verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Specificatie 1 — Verwerkingen

De verwerkingen hangen af van de afgenomen diensten. Alleen de rijen die bij de Overeenkomst van Klant horen, zijn van toepassing.

Dienst	Aard van de verwerking	Betrokkenen	Persoonsgegevens	Bewaartermijn
Websitebouw en onderhoud	Opslag, aanpassing, back-up, technisch onderhoud	Bezoekers, klanten en contactpersonen van Klant, medewerkers van Klant met een beheeraccount	Naam, e-mailadres, telefoonnummer, adres, inhoud van formulierinzendingen, accountgegevens, IP-adres in logbestanden, inhoud die Klant zelf plaatst	Zolang Klant de gegevens in de website laat staan; logbestanden gedurende een beperkte, technisch bepaalde termijn
Webshop	Opslag en verwerking van bestellingen en accounts	Klanten van Klant	Naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer, bestelhistorie, betaalstatus (geen betaalgegevens; die blijven bij de betaalprovider)	Door Klant bepaald, met inachtneming van de fiscale bewaarplicht van Klant

Dienst	Aard van de verwerking	Betrokkenen	Persoonsgegevens	Bewaartermijn
Hosting en e-mail	Opslag en transport van websitebestanden, databases en e-mailverkeer	Iedereen die met Klant correspondeert of de website bezoekt	Inhoud van e-mails en bijlagen, e-mailadressen, IP-adressen, websitedata	E-mail: zolang Klant de mailbox aanhoudt; logbestanden gedurende een beperkte, technisch bepaalde termijn
Formulieren	Ontvangst, opslag in de website en doorsturen per e-mail aan Klant	Bezoekers die een formulier invullen	Gegevens die Klant in het formulier uitvraagt	Door Klant bepaald; Klant verwijdert inzendingen zelf
Online marketing en e-mailmarketing	Beheer van advertentieaccounts, analytics, e-mailcampagnes en doelgroepen namens Klant	Bezoekers, leads, klanten en abonnees van Klant	E-mailadres, naam, klikgedrag, conversiegegevens, pseudonieme identifiers en cookie-id's	Volgens de instellingen van het betreffende platform en de instructie van Klant
Ondersteuning en Strippenkaart	Incidentele inzage bij het oplossen van storingen en het doorvoeren van wijzigingen	Als hierboven	Als hierboven	Geen eigen opslag

Bijzondere persoonsgegevens (zoals gezondheidsgegevens, BSN of strafrechtelijke gegevens) verwerkt Mooi Online alleen als dat uitdrukkelijk in de Overeenkomst is vastgelegd en met aanvullende maatregelen. Klant meldt het vooraf als zijn website dergelijke gegevens verzamelt, bijvoorbeeld bij een zorg-, juridische of financiële dienstverlener.

Specificatie 2 — Subverwerkers

Subverwerker	Rol	Locatie van verwerking	Waarborg
TransIP B.V., Leiden	Infrastructuur: servers voor hosting, e-mail en back-ups	Nederland	Verwerkersovereenkomst; ISO 27001, ISO 9001, NEN 7510
Yuma (systeembeheer)	Beheer, monitoring en beveiliging van de servers	Nederland	Verwerkersovereenkomst en geheimhouding
Cookie-consentdienst (alleen bij afname van de cookiemodule)	Vastleggen van toestemmingen van bezoekers	EU/EER	Verwerkersovereenkomst leverancier
ActiveCampaign (alleen bij afname van e-mailmarketing via Mooi Online)	E-mailmarketingplatform	Verenigde Staten, met standaardcontractbepalingen en EU-US Data Privacy Framework	Verwerkersovereenkomst leverancier

Geen subverwerkers in de zin van deze overeenkomst, omdat zij zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn en rechtstreeks met Klant contracteren: betaalproviders (zoals Mollie), Google (Ads, Analytics, Search Console), Meta, registries (zoals SIDN), keurmerken (zoals WebwinkelKeur) en leveranciers van plugins waarvan de licentie op naam van Klant staat. Mooi Online kan voor die partijen geen verplichtingen aangaan; Klant sluit daar zo nodig zelf een overeenkomst mee.

Specificatie 3 — Beveiligingsmaatregelen

- Servers in Nederlandse datacenters van TransIP met fysieke toegangsbeveiliging en certificering (ISO 27001, NEN 7510).
- Versleutelde verbindingen (TLS) voor websites, beheeromgevingen en e-mail.

- Firewall en malwarescanning op serverniveau.
- Beheer van WordPress-kern, thema's en plugins via updates volgens het onderhoudspakket van Klant; zonder onderhoudspakket is Klant zelf verantwoordelijk voor updates.
- Toegangsbeheer: persoonlijke accounts voor medewerkers van Mooi Online, toegang op basis van rol, tweefactorauthenticatie waar de beheeromgeving dat ondersteunt, en intrekken van toegang bij uitdiensttreding.
- Periodieke back-ups, opgeslagen bij TransIP in Nederland, met een bewaartermijn van maximaal zes maanden, waarna zij automatisch vervallen.
- Logging van toegang en wijzigingen op serverniveau, met een beperkte bewaartermijn.
- Geen tracking- of analysescripts door Mooi Online op de website van Klant, tenzij Klant daar opdracht toe geeft.
- Procedure voor beveiligingsincidenten: melding aan Klant binnen 48 uur, vastlegging van het incident, herstel en evaluatie.
- Geheimhoudingsverplichting voor alle medewerkers van Mooi Online.