M&I Multi Media
All-in-One MKB Marketing
KvK 42164854

VERSIE 2026.1

Algemene Voorwaarden

Vastgesteld op 12 november 2026 · mimultimedia.nl/voorwaarden/2026-1

Deze voorwaarden gelden voor alle offertes en opdrachten van M&I Multi Media. Deel A geldt altijd. Deel B bevat aanvullende afspraken per soort dienst en geldt alleen voor de dienst waar het over gaat. Staan er in een offerte bijzondere voorwaarden, dan gaan die voor.

Deel A. Algemeen

Artikel 1. Begrippen

1. **Wij, ons, M&I Multi Media**: M&I Multi Media vof, Marnix Gijsenhove 29, 3437 BA Nieuwegein, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42164854, bereikbaar via administratie@mimultimedia.nl.
2. **U, opdrachtgever**: het bedrijf of de organisatie die met ons een overeenkomst sluit of een offerte van ons ontvangt.
3. **Overeenkomst**: alles wat wij met u zijn overeengekomen: de ondertekende offerte, deze voorwaarden en latere schriftelijke aanvullingen.
4. **Project**: een eenmalige opdracht, zoals de bouw van een website of app of een videoproductie.
5. **Pakket of abonnement**: een doorlopende dienst die wij periodiek factureren, zoals websitebeheer, hosting en onderhoud van een app, narrowcasting of social-mediabeheer.
6. **Portaal**: onze online omgeving op portal.mimultimedia.nl, waarin u offertes ondertekent, diensten beheert, wijzigingen aanvraagt, bestanden ontvangt en facturen inziet.
7. **Content**: teksten, beelden, video's, muziek, logo's, merken, documenten en gegevens die u aanlevert of die wij voor u maken of plaatsen.
8. **Software**: websites, apps, webapps, koppelingen, templates en andere programmatuur die wij voor u bouwen of beschikbaar stellen, inclusief de broncode en documentatie.
9. **Oplevering**: het moment waarop wij een resultaat of deelresultaat aan u beschikbaar stellen, bijvoorbeeld via het portaal, via MITransfer, met een link of door publicatie in de App Store of Google Play.
10. **Schriftelijk**: op papier, per e-mail of via het portaal.

Artikel 2. Toepassing

1. Deze voorwaarden gelden voor elke offerte, elk aanbod en elke overeenkomst van M&I Multi Media, en voor alle werkzaamheden die daaruit volgen, ook voor vervolgopdrachten en meerwerk.
2. Wij werken voor bedrijven en organisaties die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Bent u toch een consument, dan gaan de regels van het consumentenrecht waarvan niet mag worden afgeweken voor op deze voorwaarden.
3. Uw eigen inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden gelden niet. Wij wijzen die uitdrukkelijk van de hand.
4. Spreken documenten elkaar tegen, dan geldt deze volgorde: eerst de bijzondere voorwaarden in de offerte of overeenkomst, dan deel B van deze voorwaarden, dan deel A.
5. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen schriftelijk.
6. Is een bepaling nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de andere bepalingen gewoon gelden. In plaats van de ongeldige bepaling geldt dan een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ervan ligt.
7. Eisen wij een keer niet direct dat u zich aan een bepaling houdt, dan houden wij het recht om dat later wel te doen.

Artikel 3. Versies, vindplaats en wijzigingen

1. Elke versie van deze voorwaarden heeft een versienummer en een datum waarop zij is vastgesteld. Dit is versie 2026.1, vastgesteld op 12 november 2026.
2. Alle versies staan op mimultimedia.nl/voorwaarden, elk op een eigen vast webadres en met een pdf die u kunt downloaden en bewaren, bijvoorbeeld mimultimedia.nl/voorwaarden/2026-1. Een gepubliceerde versie veranderen wij niet meer. Oude versies blijven daar te vinden.
3. Op een overeenkomst is de versie van toepassing die in de offerte of overeenkomst staat. Staat er geen versie in, dan geldt de versie die gold op de dag dat de overeenkomst tot stand kwam.
4. Wij sturen de voorwaarden mee met de offerte of stellen ze vóór of bij het sluiten van de overeenkomst op een andere manier aan u beschikbaar. Op verzoek sturen wij ze u kosteloos toe.
5. Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. Voor een lopend pakket of abonnement geldt een nieuwe versie pas als wij die ten minste 30 dagen vóór de ingangsdatum schriftelijk hebben aangekondigd. Benadeelt de wijziging u wezenlijk, dan mag u het pakket of abonnement opzeggen tegen die ingangsdatum. Voor een project dat al loopt, blijft de versie gelden die bij dat project hoort.

Artikel 4. Offertes en totstandkoming

1. Onze offertes zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij in de offerte iets anders staat.
2. De overeenkomst komt tot stand zodra u de offerte ondertekent, op papier of digitaal in het portaal, of zodra u

op een andere manier schriftelijk akkoord geeft, bijvoorbeeld door een SEPA-machtiging af te geven. Beginnen wij met uw instemming al met het werk, dan geldt de offerte ook als aanvaard.

3. Een digitale handtekening in het portaal heeft dezelfde waarde als een handtekening op papier. Wat het portaal bij de ondertekening vastlegt, zoals naam, e-mailadres, datum en tijd, IP-adres en de vingerafdruk van het document, geldt als bewijs, tenzij u het tegendeel bewijst.
4. Een kennelijke vergissing of verschrijving in een offerte bindt ons niet.
5. Een offerte met meerdere onderdelen verplicht ons niet om een deel ervan uit te voeren voor een deel van de prijs.

Artikel 5. Uitvoering van de opdracht

1. Wij voeren de opdracht zorgvuldig en naar beste kunnen uit. Dat is een inspanningsverplichting. Een bepaald resultaat, zoals bereik, bezoekers, vindbaarheid, omzet of conversie, garanderen wij alleen als dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
2. Wij mogen voor de uitvoering anderen inschakelen, zoals hostingpartijen, betaaldiensten en freelancers. Wij blijven dan uw aanspreekpunt.
3. Termijnen en opleverdata zijn streefdata, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk een fatale termijn is overeengekomen. Overschrijden wij een termijn, dan stelt u ons eerst schriftelijk in gebreke en geeft u ons een redelijke termijn om alsnog te leveren.
4. Wij mogen onze diensten, techniek en vormgeving verbeteren, zolang wat wij met u zijn overeengekomen blijft werken.

Artikel 6. Wat wij van u nodig hebben

1. U levert op tijd, volledig en in een bruikbare vorm de content, informatie, toegang en beslissingen aan die wij voor de opdracht nodig hebben.
2. Levert u iets te laat of niet goed aan, dan schuiven de termijnen mee. Extra werk en kosten die daardoor ontstaan, mogen wij in rekening brengen.
3. U staat ervoor in dat u de rechten heeft op alle content die u aanlevert en dat wij die voor de opdracht mogen gebruiken. Denk aan auteursrecht, portretrecht, merkrecht en licenties op muziek en beeld. U vrijwaart ons tegen aanspraken van anderen hierover.
4. U gebruikt onze diensten niet voor iets wat onrechtmatig, misleidend of strafbaar is, en u houdt zich aan de regels van platforms van anderen, zoals Meta, Apple en Google.
5. U houdt inloggegevens voor het portaal en andere systemen geheim. Wat via uw account gebeurt, komt voor uw rekening.

Artikel 7. Meerwerk

1. Wilt u iets wat niet in de offerte of het pakket staat, dan is dat meerwerk. Wij vertellen u vooraf wat het kost en wat het betekent voor de planning, en voeren het pas uit na uw schriftelijke akkoord.
2. Meerwerk rekenen wij af tegen het tarief in de offerte, of anders tegen ons uurtarief dat op dat moment geldt.

Artikel 8. Oplevering en goedkeuring

1. Wij leveren resultaten op via het portaal, via MITransfer, met een link of door publicatie.
2. U beoordeelt een oplevering en meldt uw opmerkingen schriftelijk binnen 7 dagen. Voor software geldt artikel 22.
3. Een oplevering is goedgekeurd zodra u haar goedkeurt, in gebruik neemt of openbaar maakt, of als u binnen de termijn van lid 2 geen opmerkingen meldt.
4. Kleine gebreken die het gebruik niet in de weg staan, zijn geen reden om een oplevering af te keuren. Die herstellen wij zo snel als redelijkerwijs mogelijk.

Artikel 9. Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn in euro en exclusief btw, tenzij anders vermeld.
2. Pakketten en abonnementen factureren wij maandelijks vooraf. Projecten factureren wij zoals in de offerte staat.
3. De betaaltermijn is 30 dagen na de factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
4. Pakketten en abonnementen betaalt u via automatische SEPA-incasso, tenzij anders overeengekomen. Met het aangaan van de overeenkomst of het afgeven van een machtiging in het portaal machtigt u ons en Stripe, onze betaaldienst, om doorlopend instructies naar uw bank te sturen om de verschuldigde bedragen af te schrijven, en uw bank om uw rekening volgens die instructies te debiteren. De incasso vindt plaats rond de 1e van de maand. U ontvangt elke factuur vooraf per e-mail en gaat ermee akkoord dat wij een afschrijving tot 2 dagen van tevoren melden. Geeft u de machtiging af via iDEAL | Wero, dan schrijven wij eenmalig € 0,01 af om de rekening te controleren en boeken dat direct terug.
5. U zorgt voor voldoende saldo. Mislukt een incasso of wordt zij teruggeboekt, dan mogen wij het bedrag opnieuw aanbieden en de stornokosten doorberekenen. U heeft recht op terugbetaling van een incasso door uw bank volgens de voorwaarden van uw bank; een verzoek daartoe dient u binnen 8 weken na de afschrijving in. Terugboeken ontslaat u niet van de plicht een terechte factuur te betalen.
6. U kunt de machtiging altijd intrekken: in het portaal onder Facturen & contracten, per e-mail of via uw bank. Openstaande en volgende facturen betaalt u daarna op een andere manier binnen de betaaltermijn. De overeenkomst loopt gewoon door.
7. Facturen kunt u ook online betalen via de betaalpagina, met iDEAL | Wero en, voor losse opdrachten, met creditcard of Klarna. Deze betalingen verwerkt Stripe. Wij slaan geen kaartgegevens op en gebruiken een kaart niet voor latere betalingen zonder uw aparte toestemming.
8. Bent u het niet eens met een factuur, meld dat dan schriftelijk binnen 14 dagen na de factuurdatum. Het deel waarover geen verschil van mening is, betaalt u op tijd.

9. U mag een factuur niet verrekenen met een vordering op ons en u mag betaling niet opschorten, tenzij de wet dat dwingend toestaat.
10. Betaalt u niet op tijd, dan bent u zonder herinnering in verzuim. Wij mogen dan de wettelijke handelsrente rekenen en de buitengerechtelijke incassokosten volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
11. Wij mogen de prijzen van pakketten en abonnementen eens per jaar indexeren volgens de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS. Andere prijswijzigingen kondigen wij ten minste 1 maand vooraf aan. Bij zo'n andere prijsverhoging mag u het pakket of abonnement opzeggen tegen de ingangsdatum.

Artikel 10. Looptijd en opzegging van pakketten en abonnementen

1. Een pakket of abonnement gaat in op de startdatum in de overeenkomst of in het portaal en loopt eerst 12 maanden.
2. Daarna wordt het steeds stilzwijgend verlengd met 12 maanden, tenzij u of wij tijdig opzeggen.
3. Opzeggen doet u schriftelijk of via het portaal, uiterlijk 1 maand vóór het einde van de lopende looptijd. Wij bevestigen een opzegging binnen 5 werkdagen.
4. Tussentijds opzeggen kan niet. Stopt u toch eerder, dan blijven de termijnen tot het einde van de looptijd verschuldigd, tenzij de wet of artikel 12 iets anders bepaalt.
5. Een project eindigt na oplevering en betaling.

Artikel 11. Annuleren van een project

1. Annuleert u een project nadat de overeenkomst tot stand is gekomen, dan doet u dat schriftelijk.
2. U betaalt dan het werk dat wij al hebben gedaan en de kosten die wij al hebben gemaakt of niet meer kunnen terugdraaien, en in elk geval de aanbetaling. Een betaalde aanbetaling betalen wij niet terug.

Artikel 12. Opschorten en ontbinden

1. Is een factuur na de betaaltermijn niet betaald, en ook niet binnen 14 dagen na een schriftelijke herinnering, dan mogen wij ons werk en onze diensten opschorten. Dat kan betekenen dat wij een website, app, webversie of narrowcasting-uitzending tijdelijk uitzetten. Gegevens wissen wij in die periode niet en de bedragen blijven verschuldigd. Binnen 2 werkdagen nadat de betaling binnen is, zetten wij alles weer aan.
2. Hetzelfde geldt als u een andere wezenlijke verplichting niet nakomt, ook niet binnen een redelijke termijn die wij u schriftelijk hebben gegeven.
3. U en wij mogen de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden als de ander een wezenlijke verplichting niet nakomt, ook niet binnen een redelijke termijn na een schriftelijke ingebrekestelling.
4. Wij mogen de overeenkomst direct ontbinden als u failliet gaat, surseance van betaling aanvraagt of krijgt, of uw onderneming beëindigt.
5. Bij ontbinding blijven wat wij al hebben geleverd en wat al is gefactureerd verschuldigd. Wij hoeven dat niet ongedaan te maken.

Artikel 13. Overmacht

1. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door omstandigheden buiten onze macht. Denk aan een wereldwijde of landelijke storing van internet, hosting of cloud, een storing of beleidswijziging bij Apple, Google, Meta of een andere leverancier, een stroomstoring, ernstige ziekte van een sleutelpersoon, of een hack of lek in software van anderen waarop onze diensten draaien, zoals PHP of het besturingssysteem, mits wij de gebruikelijke beveiligingsupdates hebben doorgevoerd.
2. Tijdens overmacht schorten onze verplichtingen op en herstellen wij alles zo snel als redelijkerwijs mogelijk.
3. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen u en wij de overeenkomst voor het getroffen deel schriftelijk beëindigen, zonder schadevergoeding. Wat al is geleverd, wordt naar verhouding betaald.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

1. Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een tekortkoming die ons kan worden toegerekend.
2. Directe schade is alleen: redelijke kosten om onze prestatie alsnog in overeenstemming met de overeenkomst te brengen, redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen, en redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken.
3. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of omzet, gemiste besparingen, reputatieschade, schade door bedrijfsstilstand en verlies of beschadiging van gegevens.
4. Onze aansprakelijkheid is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag exclusief btw dat wij voor het betreffende project in rekening hebben gebracht. Gaat het om een pakket of abonnement, dan is zij beperkt tot het bedrag exclusief btw dat u in de 3 maanden vóór de gebeurtenis voor dat pakket of abonnement heeft betaald. Samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis.
5. U meldt schade zo snel mogelijk schriftelijk, uiterlijk binnen 30 dagen nadat u haar heeft ontdekt. Elke vordering vervalt 12 maanden nadat zij is ontstaan, tenzij u daarvoor binnen die termijn een rechtszaak bent begonnen.
6. De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van onze leiding.
7. U vrijwaart ons tegen aanspraken van anderen, zoals uw klanten, medewerkers of eindgebruikers, die verband houden met content die u aanlevert, met uw gebruik van onze diensten of met wat wij voor u hebben gemaakt, voor zover wij tegenover u voor die schade niet aansprakelijk zouden zijn.
8. Op de beperkingen in dit artikel kunnen ook onze medewerkers en de mensen en bedrijven die wij inschakelen een beroep doen.

Artikel 15. Intellectueel eigendom en gebruiksrecht

1. Alle intellectuele-eigendomsrechten op wat wij ontwikkelen of maken, zoals ontwerpen, software, broncode, templates, narrowcasting-opmaak, montages, ruw beeldmateriaal en andere broncomponenten, blijven bij ons, tenzij schriftelijk iets anders is overeengekomen. Wij dragen die rechten niet over.
2. Zolang de overeenkomst loopt en u betaalt wat u verschuldigd bent, krijgt u een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de resultaten, voor het doel dat wij zijn overeengekomen. Het gebruiksrecht aan anderen doorgeven kan alleen met onze schriftelijke toestemming.
3. Bij het einde van de overeenkomst houdt u de opgeleverde en betaalde eindproducten van film- en videoproductie, de definitieve video's, en mag u die voor eigen gebruik blijven gebruiken. Al het andere wat wij hebben ontwikkeld, zoals de website, de app en andere software, narrowcasting-opmaak en templates, blijft van ons en zetten wij na het einde uit, tenzij wij schriftelijk een overname of overdracht zijn overeengekomen.
4. Content die u aanlevert en gegevens die u of uw gebruikers invoeren, blijven van u. Die vallen niet onder onze broncode of ons auteursrecht. Wij gebruiken ze alleen voor de opdracht.
5. Software van anderen en open-sourcesoftware die wij gebruiken, valt onder de licentie van die anderen.
6. U mag onze software niet kopiëren, decompileren of nabouwen, behalve voor zover de wet dat dwingend toestaat.
7. Wij mogen het werk dat wij voor u maakten gebruiken voor ons portfolio en onze promotie, en uw naam als referentie noemen, tenzij u daartegen schriftelijk en met redenen bezwaar maakt. Vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens laten wij daarbij weg.

Artikel 16. Privacy en beveiliging

1. U en wij houden ons aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
2. Verwerken wij persoonsgegevens voor u, dan bent u verwerkingsverantwoordelijke en zijn wij verwerker. Daarvoor sluiten wij een verwerkersovereenkomst, die via het portaal beschikbaar is.
3. Zolang er geen getekende verwerkersovereenkomst is, geldt in elk geval: wij verwerken de gegevens alleen op uw instructie en voor de opdracht; wij beveiligen ze met passende technische en organisatorische maatregelen; iedereen die bij ons met de gegevens werkt, houdt ze geheim; wij slaan ze op binnen de Europese Unie; wij mogen subverwerkers inschakelen, zoals hosting- en betaaldiensten, en leggen hun dezelfde plichten op; wij helpen u bij verzoeken van betrokkenen; wij melden een datalek zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen 48 uur nadat wij het hebben ontdekt; en wij geven u de informatie die u nodig heeft om te controleren of wij ons hieraan houden.
4. Persoonsgegevens in een systeem dat wij voor u beheren, bekijken wij alleen als dat nodig is voor ondersteuning of het oplossen van een storing, en dan alleen met toestemming van een beheerder van uw organisatie.
5. Hoe wij zelf met persoonsgegevens omgaan, staat in ons privacybeleid op portal.mimultimedia.nl/privacy.

Artikel 17. Geheimhouding

1. U en wij houden vertrouwelijke informatie die wij voor de overeenkomst van elkaar krijgen geheim, en gebruiken die alleen voor de uitvoering van de overeenkomst.
2. Deze plicht blijft gelden na het einde van de overeenkomst.

Artikel 18. Einde van de overeenkomst

1. Bij het einde van de overeenkomst vervallen het gebruiksrecht en de toegang tot het portaal en tot de diensten die eindigen.
2. Wij mogen dan de website, app, webversie en narrowcasting-uitzending uitzetten en een app uit de App Store en Google Play halen, tenzij wij schriftelijk een overname of overdracht zijn overeengekomen.
3. Vraagt u daar vóór het einde om, dan krijgt u een export van uw content en gegevens in een gangbaar formaat. Een export die veel werk vraagt, mogen wij in rekening brengen. Daarna verwijderen wij uw content en gegevens binnen 30 dagen, tenzij de wet ons verplicht ze langer te bewaren. Na die 30 dagen kunnen wij niets meer terughalen.
4. Een domeinnaam die op uw naam staat, blijft van u. Wij werken redelijk mee aan een verhuizing, tegen vergoeding van de kosten, als u aan al uw verplichtingen heeft voldaan.
5. Stopt M&I Multi Media met de onderneming, dan mag u een bod doen op de broncode van de software die u van ons gebruikt. Bij een faillissement doet u dat bod bij de curator.

Artikel 19. Klachten

1. Klachten over onze dienstverlening meldt u zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen 14 dagen nadat u ze ontdekte, schriftelijk of via het portaal.
2. Wij reageren binnen 14 dagen en zoeken samen met u naar een oplossing.

Artikel 20. Overige bepalingen

1. Wij mogen onze rechten en plichten uit de overeenkomst overdragen aan een opvolger van onze onderneming. U mag dat alleen met onze schriftelijke toestemming.
2. E-mail en berichten via het portaal gelden als schriftelijk.
3. Onze administratie en wat het portaal vastlegt, gelden als bewijs, tenzij u het tegendeel bewijst.

Artikel 21. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten met ons is Nederlands recht van toepassing.
2. Bij een geschil zoeken wij eerst samen met u naar een oplossing.
3. Lukt dat niet, dan beslist de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland, tenzij de wet dwingend een andere rechter aanwijst.

Deel B. Aanvullende bepalingen per dienst

Artikel 22. Websites, apps en software op maat

1. Wij bouwen op basis van wat in de offerte staat. Een ontwerp leggen wij eerst aan u voor; na uw akkoord gaan wij bouwen. Wijzigingen in een goedgekeurd ontwerp zijn meerwerk.
2. Voor de oplevering krijgt u een testversie. U test die binnen 10 werkdagen en meldt fouten schriftelijk, met een beschrijving waarmee wij de fout kunnen herhalen. Wij herstellen de fouten waardoor de software niet werkt zoals overeengekomen. Daarna test u de herstelde onderdelen opnieuw.
3. De software is aanvaard zodra u haar goedkeurt, in gebruik neemt of publiceert, of als u binnen 10 werkdagen geen fouten meldt. Kleine fouten die het gebruik niet in de weg staan, zijn geen reden om de software af te keuren.
4. Fouten die binnen 3 maanden na oplevering blijken en die door ons zijn veroorzaakt, herstellen wij kosteloos. Dat geldt niet voor fouten door wijzigingen van u of anderen, door verkeerd gebruik, of door wijzigingen in software van anderen, browsers, besturingssystemen of de regels van Apple en Google. Daarna valt herstel onder onderhoud, als u dat bij ons afneemt, of is het meerwerk.
5. Wij bouwen voor de gangbare, actuele versies van browsers, iOS en Android op het moment van de offerte. Oudere versies ondersteunen wij alleen als dat in de offerte staat.
6. Een app publiceren wij in de App Store en Google Play onder ons eigen ontwikkelaarsaccount, tenzij anders overeengekomen. De beoordeling door Apple en Google en hun regels vallen buiten onze invloed. Aanpassingen die nodig zijn door nieuwe regels van Apple of Google bespreken wij met u; grotere aanpassingen zijn meerwerk.
7. De broncode blijft bij ons en wordt niet aan u overgedragen, ook niet na volledige betaling, tenzij wij schriftelijk een overname zijn overeengekomen.

Artikel 23. Hosting, beheer en onderhoud

1. Het maandbedrag voor hosting, beheer en onderhoud omvat de hosting en het beheer van de database binnen de Europese Unie, de publicatie en het operationeel houden van een app in de App Store en Google Play, regulier technisch onderhoud, beveiligingsupdates, en het oplossen van bugs en storingen.
2. Wijzigingen door veranderingen in uw organisatie, zoals aangepaste processen, nieuwe wensen, gewijzigde functionaliteit of complexe inhoudelijke aanpassingen, vallen hier niet onder. Die voeren wij uit op basis van een aparte offerte of nacalculatie.
3. Wij streven naar een hoge beschikbaarheid, maar garanderen geen ononderbroken werking, tenzij in de offerte een servicelevel staat. Door onderhoud kan een dienst kort onderbroken zijn. Groot gepland onderhoud kondigen wij vooraf aan.
4. Wij maken regelmatig back-ups. Een back-up is bedoeld om na een storing te herstellen. Content die u zelf wilt bewaren, bewaart u ook zelf.
5. Wij zijn afhankelijk van leveranciers, zoals hosting- en cloudpartijen. Voor storingen bij hen geldt artikel 13.
6. Gebruikt een dienst veel meer opslag, dataverkeer of rekenkracht dan bij de opdracht past, dan overleggen wij met u over een passend pakket.

Artikel 24. Pakketten, wijzigingsverzoeken en fair use

1. De inhoud, de omvang en het maandbedrag van een pakket staan in de overeenkomst of in het portaal.
2. Binnen een pakket kunt u doorlopend wijzigingsverzoeken indienen via het portaal. Wij onderscheiden kleine en grote wijzigingen.
3. U kunt maximaal 2 grote wijzigingen per kalenderweek aanvragen. Kleine wijzigingen zijn onbeperkt, binnen de grenzen van redelijk gebruik.
4. Een grote wijziging vraagt nieuw ontwerp-, productie- of bouwwerk of verandert de opzet van een dienst. Per dienst bijvoorbeeld:
   - Website: een nieuwe pagina of sectie bouwen, de menustructuur herzien, een nieuw ontwerp, template of huisstijl, een nieuwe functie, een formulier of koppeling toevoegen, of een onderdeel volledig restylen.
   - Narrowcasting: een nieuwe schermindeling, playlist of campagne opzetten, een nieuw template of een nieuwe animatie of video produceren, of de contentstructuur opnieuw inrichten.
   - Social media: een nieuwe post, reel of carrousel ontwerpen en produceren, een nieuwe contentreeks of campagne, of de contentstrategie herzien.
   - Video en film: een nieuwe montage of herproductie, of een nieuwe versie met grote inhoudelijke wijzigingen.
5. Een kleine wijziging is een beperkte aanpassing van bestaande content zonder nieuw ontwerp- of productiewerk, zoals tekstcorrecties, het aanpassen van prijzen, openingstijden of contactgegevens, het vervangen van één bestaande afbeelding, het wijzigen van datum of tijd van een bestaand bericht, of een kleine kleurcorrectie.
6. Wij bepalen in redelijkheid of een verzoek klein of groot is. Bij twijfel kiezen wij in uw voordeel.
7. Wijzigingen en taken die via onze digitale assistent Maestro worden uitgevoerd, verbruiken tokens uit het maandelijkse tokentegoed dat bij het pakket hoort. Niet gebruikt tegoed vervalt aan het einde van de periode, tenzij anders vermeld. Zijn er meer dan 2 grote wijzigingen in een week, of is het tegoed op, dan kunt u wachten tot het tegoed aan het begin van de volgende periode wordt vernieuwd, of extra tegoed bijkopen tegen de tarieven in het portaal. Extra tegoed schrijven wij af via SEPA-incasso of rekenen wij af bij de eerstvolgende maandfactuur. Uw verbruik en resterend tegoed ziet u altijd in het portaal.

8. Wijzigingsverzoeken voeren wij uit in volgorde van binnenkomst en binnen een redelijke termijn. Spoed of een vaste opleverdatum is meerwerk.
9. Een structurele uitbreiding, zoals een extra pakket of een nieuwe dienst, valt buiten fair use en spreken wij apart af.

Artikel 25. Film, video en foto

1. Zolang niet alle facturen die bij een oplevering horen volledig zijn betaald, leveren wij video's op met een in het beeld ingebrand watermerk. Het watermerk kan niet worden uitgezet. Zodra alle bijbehorende facturen zijn betaald, stellen wij automatisch de versie zonder watermerk beschikbaar.
2. Een versie met watermerk is alleen bedoeld om het resultaat te beoordelen en revisies aan te vragen. U maakt deze versie niet openbaar en gebruikt haar niet commercieel.
3. U mag het watermerk zonder onze schriftelijke toestemming niet verwijderen, bewerken, afdekken, wegsnijden of op een andere manier omzeilen. Doet u dat toch, dan bent u een direct opeisbare boete verschuldigd van 150% van het totaalbedrag van het project, dat wil zeggen alle facturen die bij de opdracht horen, ook deelfacturen die al zijn betaald. Deze boete komt bovenop de plicht de openstaande facturen te betalen. Wij mogen de vordering zonder verdere ingebrekestelling uit handen geven aan een incassobureau of gerechtsdeurwaarder; de kosten daarvan komen voor uw rekening. Ons recht op volledige schadevergoeding blijft bestaan.
4. Leveren wij een video zonder watermerk op voordat de bijbehorende facturen zijn betaald, dan gebruikt u haar niet commercieel en maakt u haar niet openbaar voordat de vergoeding volledig is betaald. Doet u dat toch, dan bent u een direct opeisbare boete verschuldigd van 150% van het betreffende factuurbedrag. Ons recht op volledige schadevergoeding blijft bestaan.
5. Door bij het bekijken of downloaden van een oplevering in het portaal te bevestigen dat u dit artikel heeft gelezen, aanvaardt u de leden 1 tot en met 4 voor die oplevering. Wij leggen die bevestiging vast met naam, tijdstip en IP-adres.
6. Ruw beeldmateriaal en projectbestanden blijven bij ons. Wij leveren de eindproducten, tenzij in de offerte iets anders staat.
7. Toestemming van mensen die herkenbaar in beeld komen, regelt u, tenzij wij dat in de offerte op ons hebben genomen.

Artikel 26. Social media en narrowcasting

1. Wij werken binnen de regels van platforms zoals Meta, TikTok en LinkedIn. Blokkeert of beperkt een platform een account, bericht of advertentie, of verandert het zijn regels of werking, dan zijn wij daarvoor niet aansprakelijk.
2. Advertentiebudget bij platforms zit niet in onze prijs, tenzij in de offerte iets anders staat.
3. U geeft ons de toegang tot accounts die wij voor de opdracht nodig hebben. Wij gebruiken die toegang alleen voor de opdracht.
4. Bij narrowcasting zijn schermen, mediaspelers en de internetverbinding op uw locatie niet inbegrepen, tenzij in de offerte iets anders staat. Voor storingen aan apparatuur en netwerk op uw locatie zijn wij niet verantwoordelijk.