

## PASHAGRAFIX

# Algemene voorwaarden

voor webdesign, hosting, domeinen, onderhoud, abonnementen, design, marketing, creatieve diensten en aanverwante werkzaamheden

Versie 1.0 - 26 juni 2026

<b>Handelsnaam</b>	Pashagrafix
<b>Adres</b>	Prins Willem-Alexanderlaan 705, 7311 ST Apeldoorn
<b>KvK</b>	74752448
<b>BTW</b>	NL002347678B93
<b>Bank</b>	Knab
<b>IBAN</b>	NL60 KNAB 0259 1020 24
<b>BIC</b>	KNABNL2H
<b>Telefoon</b>	+31 6 39 789 203
<b>E-mail / website</b>	info@pashagrafix.nl   www.pashagrafix.nl

Deze voorwaarden zijn opgesteld voor gebruik bij overeenkomsten met Pashagrafix. Bij consumenten geldt steeds het dwingende consumentenrecht voor zover daarvan niet rechtsgeldig kan worden afgeweken.

# Inhoudsopgave

1. Definities
2. Identiteit van Pashagrafix
3. Toepasselijkheid en rangorde
4. Offertes, aanvragen en totstandkoming van de overeenkomst
5. Uitvoering van de opdracht
6. Verplichtingen van de opdrachtgever
7. Planning, oplevermomenten en feedback
8. Wijzigingen, meerwerk en spoedwerk
9. Webdesign, webdevelopment en websites
10. Hosting, domeinnamen, DNS, e-mail en serverdiensten
11. Onderhoud, support, beveiliging en monitoring
12. Abonnementen en terugkerende diensten
13. Marketing, SEO, campagnes en online zichtbaarheid
14. Logo, branding, huisstijl en grafisch ontwerp
15. Drukwerk, promotionele producten en externe productie
16. Fotografie, video, content en overige creatieve werkzaamheden
17. Systemen, software, licenties en diensten van derden
18. Oplevering, acceptatie en nazorg
19. Toegang, accounts, wachtwoorden en beheer
20. Prijzen, facturatie en betaling
21. Betalingsachterstand, rente en incassokosten
22. Opschorting, retentie en eigendomsvoorbehoud
23. Prijswijzigingen en wijzigingen in externe kosten
24. Intellectuele eigendom en gebruiksrechten
25. Portfolio, referenties en eigen marketing
26. Vertrouwelijkheid
27. Privacy, AVG en verwerkersafspraken
28. Beveiliging, back-ups en dataverlies
29. Aansprakelijkheid
30. Overmacht
31. Annulering, beëindiging en gevolgen daarvan
32. Migratie, overdracht en exit
33. Klachten en garanties
34. Relatiebeding en inschakeling van derden
35. Wijziging van deze algemene voorwaarden
36. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Leeswijzer: afspraken in een offerte, opdrachtbevestiging, serviceovereenkomst, verwerkersovereenkomst of andere schriftelijke afspraak kunnen de algemene bepalingen aanvullen of daarvan afwijken. Bij tegenstrijdigheid geldt de rangorde uit artikel 3.

## 1. Definities

- 1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder: Pashagrafix: de eenmanszaak Pashagrafix, gevestigd aan Prins Willem-Alexanderlaan 705, 7311 ST Apeldoorn, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 74752448.
- 1.2 Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Pashagrafix een overeenkomst sluit of daarover in onderhandeling is. Waar in deze voorwaarden "klant" staat, wordt opdrachtgever bedoeld.
- 1.3 Overeenkomst: iedere afspraak tussen Pashagrafix en opdrachtgever, waaronder offertes, opdrachtbevestigingen, abonnementen, losse opdrachten, serviceafspraken, projecten, onderhoudscontracten, hostingafspraken, domeinregistraties, marketingafspraken en aanvullende afspraken.
- 1.4 Diensten: alle werkzaamheden van Pashagrafix, waaronder webdesign, webdevelopment, onderhoud, hosting, domeinbeheer, e-mail, DNS, support, security, licentiebeheer, logo- en branddesign, grafisch ontwerp, marketing, SEO, content, fotografie, video en andere creatieve of digitale werkzaamheden.
- 1.5 Deliverables: de concrete eindproducten die volgens de overeenkomst aan opdrachtgever worden geleverd, zoals een website, ontwerpbestand, logo, huisstijlbestand, campagne-uiting, adviesdocument, foto, video, tekst, template, systeeminrichting of ander resultaat.
- 1.6 Abonnement: iedere overeenkomst met een terugkerend karakter, ongeacht of deze maandelijks, jaarlijks of in andere termijnen wordt gefactureerd. Een abonnement kan onder meer zien op onderhoud, hosting, domeinen, licenties, marketing, SEO, support, beheer of combinaties daarvan.
- 1.7 Meerwerk: alle werkzaamheden of kosten die buiten de afgesproken omvang, planning, correctierondes, functionaliteiten, uren, producten of deliverables vallen.
- 1.8 Schriftelijk: per brief, e-mail, ondertekende offerte, digitaal akkoord, ticketsysteem, WhatsApp of een andere schriftelijk vastgelegde digitale communicatie, tenzij de wet een striktere vorm vereist.
- 1.9 Derden: externe leveranciers, drukkerijen, hostingproviders, datacenters, domeinregistrars, softwareleveranciers, licentiehouders, advertentieplatformen, betaalproviders, bezorgdiensten en andere partijen die bij de uitvoering kunnen worden gebruikt.

## 2. Identiteit van Pashagrafix

- 2.1 Pashagrafix handelt onder de naam Pashagrafix en is gevestigd aan Prins Willem-Alexanderlaan 705, 7311 ST Apeldoorn.
- 2.2 Pashagrafix is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 74752448 en heeft btw-identificatienummer NL002347678B93.
- 2.3 Pashagrafix is bereikbaar via [info@pashagrafix.nl](mailto:info@pashagrafix.nl), [www.pashagrafix.nl](http://www.pashagrafix.nl) en telefonisch via +31 6 39 789 203.
- 2.4 Betalingen kunnen worden gedaan op IBAN NL60 KNAB 0259 1020 24 ten name van Pashagrafix bij Knab, BIC KNABNL2H, tenzij op de factuur een andere betaalwijze is vermeld.

## 3. Toepasselijkheid en rangorde

- 3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, werkzaamheden, leveringen, abonnementen, aanvullende opdrachten en rechtsverhoudingen tussen Pashagrafix en opdrachtgever.
- 3.2 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als die schriftelijk zijn overeengekomen. Een afwijking geldt uitsluitend voor de betreffende overeenkomst of situatie en niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Pashagrafix deze schriftelijk heeft aanvaard.
- 3.4 Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde: eerst een schriftelijke individuele afspraak of opdrachtbevestiging, daarna een offerte, daarna een serviceovereenkomst of verwerkersovereenkomst, daarna deze algemene voorwaarden.
- 3.5 Als een bepaling nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling dan door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking daarvan.
- 3.6 Deze voorwaarden zijn primair geschreven voor zakelijke opdrachtgevers. Als opdrachtgever consument is, gelden daarnaast de dwingende wettelijke consumentenrechten. Bepalingen die voor consumenten niet rechtsgeldig zijn, worden tegenover consumenten niet ingeroepen voor zover dat wettelijk niet mag.

## 4. Offertes, aanvragen en totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1 Offertes van Pashagrafix zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders staat vermeld. Een offerte is geldig gedurende de in de offerte genoemde termijn. Als geen termijn is genoemd, geldt een geldigheid van 14 dagen.

- 4.2 Een overeenkomst komt tot stand wanneer opdrachtgever schriftelijk akkoord geeft, wanneer Pashagrafix met instemming van opdrachtgever met de werkzaamheden start, wanneer opdrachtgever een eerste betaling of aanbetaling doet, of wanneer uit gedragingen van partijen blijkt dat de opdracht is aanvaard.
- 4.3 Alle genoemde prijzen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Eventuele externe kosten, licenties, advertentiebudgetten, drukwerkkosten, verzendkosten, reiskosten, spoedkosten en andere bijkomende kosten kunnen afzonderlijk worden gefactureerd.
- 4.4 Een offerte is gebaseerd op de informatie die opdrachtgever heeft verstrekt. Als die informatie onjuist, onvolledig of gewijzigd is, mag Pashagrafix de prijs, planning en voorwaarden aanpassen.
- 4.5 Een offerte voor een eenmalige opdracht kan voorzien in betaling achteraf, in termijnen of met een aanbetaling. De afgesproken betaalvorm wordt vooraf besproken of in de offerte, opdrachtbevestiging of factuur vastgelegd.
- 4.6 Afbeeldingen, voorbeelden, concepten, schetsen, indicaties, technische omschrijvingen en plannings in offertes zijn bedoeld als richtinggevend, tenzij uitdrukkelijk is afgesproken dat zij bindend zijn.

## 5. Uitvoering van de opdracht

- 5.1 Pashagrafix voert de opdracht uit naar beste inzicht, deskundigheid en vermogen. Tenzij uitdrukkelijk een concreet resultaat is gegarandeerd, geldt de dienstverlening als een inspanningsverplichting.
- 5.2 Pashagrafix bepaalt de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd, tenzij partijen daarover duidelijke schriftelijke afspraken hebben gemaakt.
- 5.3 Pashagrafix mag werkzaamheden geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden, zonder dat daarvoor voorafgaande toestemming van opdrachtgever nodig is. Pashagrafix blijft aanspreekpunt voor de opdracht, tenzij anders is afgesproken.
- 5.4 Pashagrafix mag de uitvoering tijdelijk pauzeren als opdrachtgever informatie, feedback, toegang, content, betaling of andere noodzakelijke medewerking niet tijdig verstrekt.
- 5.5 Termijnen voor uitvoering en oplevering zijn indicatief, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk een fatale termijn is overeengekomen. Overschrijding van een indicatieve termijn geeft geen recht op schadevergoeding of ontbinding.
- 5.6 Pashagrafix mag technische, creatieve of organisatorische keuzes maken die nodig zijn voor een goede uitvoering, zolang deze redelijkerwijs binnen de afgesproken opdracht vallen.

## 6. Verplichtingen van de opdrachtgever

- 6.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, content, teksten, afbeeldingen, logo's, huisstijlbestanden, toegangscodes, feedback, goedkeuringen en overige gegevens die nodig zijn voor de uitvoering.
- 6.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door hem aangeleverde informatie en materialen. Opdrachtgever garandeert dat aangeleverd materiaal geen rechten van derden schendt.
- 6.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor beslissingen die hij neemt op basis van advies, ontwerpen, campagnes, analyses of andere werkzaamheden van Pashagrafix, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 6.4 Opdrachtgever zorgt ervoor dat betrokken medewerkers, partners of derden aan de zijde van opdrachtgever tijdig reageren en bevoegd zijn om namens opdrachtgever goedkeuring te geven.
- 6.5 Opdrachtgever gebruikt de geleverde diensten, websites, hosting, e-mail, domeinen, systemen en accounts uitsluitend rechtmatig en niet voor spam, malware, phishing, misleiding, discriminatie, auteursrechtsschending, illegale handel of andere onrechtmatige doeleinden.
- 6.6 Als opdrachtgever niet of niet tijdig meewerkt, komen vertraging, extra kosten, spoedkosten en eventuele gevolgen voor de planning voor rekening van opdrachtgever.

## 7. Planning, oplevermomenten en feedback

- 7.1 Pashagrafix kan werken met fases, concepten, correctierondes, oplevermomenten of mijlpalen. De exacte inrichting hangt af van de opdracht.
- 7.2 Opdrachtgever geeft feedback binnen de afgesproken termijn. Als geen termijn is afgesproken, geldt een redelijke termijn van 7 dagen na toezending van een concept, ontwerp, testomgeving of oplevering.
- 7.3 Wanneer opdrachtgever niet binnen de afgesproken of redelijke termijn reageert, mag Pashagrafix aannemen dat het betreffende onderdeel akkoord is, of de planning opschorten totdat feedback is ontvangen.
- 7.4 Feedback moet zo duidelijk, volledig en gebundeld mogelijk worden aangeleverd. Verspreide, tegenstrijdige of te late feedback kan leiden tot meerwerk.
- 7.5 Correctierondes zijn alleen inbegrepen voor zover zij in de offerte of afspraak zijn genoemd. Extra correctierondes, koerswijzigingen of wijzigingen na akkoord gelden als meerwerk.
- 7.6 Een akkoord op een ontwerp, testversie, drukproef, tekst, video, websitepagina of ander onderdeel betekent dat Pashagrafix daarop mag voortbouwen en dat latere wijzigingen extra kosten kunnen meebrengen.

## 8. Wijzigingen, meerwerk en spoedwerk

- 8.1** Meerwerk wordt in rekening gebracht op basis van het geldende uurtarief, een aanvullende offerte of een redelijke vergoeding, afhankelijk van de aard van de opdracht.
- 8.2** Onder meerwerk valt onder andere: extra functionaliteit, extra pagina's, extra ontwerpen, extra correctierondes, spoedaanpassingen, contentinvoer buiten afspraak, migraties, herstel van door opdrachtgever veroorzaakte problemen, extra overleg en wijzigingen na goedkeuring.
- 8.3** Als opdrachtgever tijdens de opdracht wensen wijzigt of uitbreidt, mag Pashagrafix de prijs, planning en voorwaarden aanpassen.
- 8.4** Pashagrafix mag klein meerwerk uitvoeren zonder voorafgaande aparte offerte als dit redelijkerwijs nodig is voor de voortgang of als opdrachtgever hierom vraagt. Pashagrafix zal waar mogelijk vooraf aangeven dat sprake is van meerwerk.
- 8.5** Spoedwerk wordt alleen uitgevoerd als Pashagrafix daarvoor ruimte heeft. Voor spoedwerk kan een toeslag gelden.
- 8.6** Meerwerk is verschuldigd naast de oorspronkelijke prijs en kan tussentijds of achteraf worden gefactureerd.

## 9. Webdesign, webdevelopment en websites

- 9.1** Bij webdesign en webdevelopment levert Pashagrafix de website, onderdelen daarvan of aanverwante werkzaamheden zoals afgesproken in de offerte, opdrachtbevestiging of aanvullende afspraak.
- 9.2** Tenzij anders is overeengekomen, omvat een websiteopdracht niet automatisch hosting, domeinregistratie, e-mail, onderhoud, tekstschrijven, fotografie, betaalproviderinrichting, juridische documenten, privacyteksten, cookie-inrichting, vertalingen, SEO-resultaten, conversieoptimalisatie, koppelingen of licenties.
- 9.3** Pashagrafix bouwt websites op basis van de gekozen systemen, CMS, thema's, plugins, maatwerk, templates of externe diensten die passend zijn voor de opdracht.
- 9.4** Pashagrafix streeft naar een goed werkende, moderne en responsive website. Weergave kan verschillen per apparaat, browser, schermgrootte, besturingssysteem en versie. Pixel-perfecte gelijkheid op alle apparaten is alleen inbegrepen als dat uitdrukkelijk is afgesproken.
- 9.5** Opdrachtgever krijgt toegang tot de CMS-achterkant van de website, tenzij toegang om technische, veiligheids- of contractuele redenen beperkt moet worden. Waar nodig kan ook toegang tot hostingbestanden, DNS, e-mailinstellingen of andere technische onderdelen worden verstrekt.
- 9.6** Als opdrachtgever of een door opdrachtgever ingeschakelde derde wijzigingen aanbrengt in de website, bestanden, hosting, DNS, e-mail, thema's, plugins, database, code of instellingen, is opdrachtgever verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan. Herstelwerkzaamheden door Pashagrafix gelden als meerwerk, tenzij anders is afgesproken.
- 9.7** Websites worden opgeleverd met de functionaliteiten die zijn afgesproken. Latere wensen, uitbreidingen, nieuwe browser- of systeemvereisten, gewijzigde wetgeving, platformupdates of koppelingen vallen buiten de oorspronkelijke oplevering, tenzij anders is overeengekomen.
- 9.8** Pashagrafix is niet verantwoordelijk voor content, producten, prijzen, juridische teksten, privacyverklaringen, cookiebeleid, algemene voorwaarden, claims of publicaties op de website, tenzij Pashagrafix specifiek opdracht heeft gekregen om deze te schrijven of te controleren.
- 9.9** Bij webshops, formulieren, donaties, boekingssysteem, betalingssystemen of andere transactiesystemen blijft opdrachtgever verantwoordelijk voor correcte prijzen, btw-tarieven, productinformatie, wettelijke informatieplichten, retourbeleid, privacy en klantcommunicatie.

## 10. Hosting, domeinnamen, DNS, e-mail en serverdiensten

- 10.1** Hosting, domeinregistratie, DNS, e-mail, SSL-certificaten, serverruimte, back-ups, beveiligingslagen en andere technische diensten worden alleen geleverd als dat is overeengekomen.
- 10.2** Hosting- en domeindiensten zijn mede afhankelijk van datacenters, registrars, softwareleveranciers, netwerkproviders en andere derden. Pashagrafix kan niet garanderen dat deze diensten altijd ononderbroken, foutloos of zonder vertraging beschikbaar zijn.
- 10.3** Domeinnamen worden geregistreerd op basis van beschikbaarheid en de regels van de betreffende registry of registrar. Pashagrafix is niet aansprakelijk als een domeinnaam niet meer beschikbaar is, wordt geweigerd, geschorst, opgeheven of door een derde wordt geclaimd.
- 10.4** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van juiste domeingegevens, contactgegevens, verhuiscodes, autorisaties, verificaties en DNS-informatie. Onjuiste of te late informatie kan leiden tot vertraging, downtime of verlies van domein- of mailfunctionaliteit.
- 10.5** Pashagrafix mag redelijke technische limieten hanteren, zoals limieten voor opslag, dataverkeer, mailboxgrootte, CPU-gebruik, e-mailverkeer, bijlagen, databases en aantal websites of accounts. Overschrijding kan leiden tot extra kosten, tijdelijke beperking of de noodzaak tot upgrade.

- 10.6** Pashagrafix mag maatregelen nemen bij misbruik, spam, malware, phishing, overbelasting, beveiligingsrisico's, blacklisting, illegale content of overtreding van voorwaarden van derden. Dit kan onder meer bestaan uit blokkeren, beperken, opschorten, verwijderen of isoleren van onderdelen.
- 10.7** E-maildiensten zijn afhankelijk van instellingen, spamfilters, reputatie, ontvangende mailservers, DNS-records en mailclients. Pashagrafix garandeert niet dat iedere e-mail wordt afgeleverd, ontvangen of niet als spam wordt gemarkeerd.
- 10.8** Verhuizingen van websites, domeinen of e-mail worden zorgvuldig uitgevoerd, maar kunnen tijdelijke onderbrekingen, propagatietijd, technische verschillen of herconfiguratie vereisen. Opdrachtgever accepteert dat migraties risico's kennen.
- 10.9** Toegang tot hosting, domeinen, DNS en e-mailinstellingen wordt transparant verstrekt waar dat nodig en verantwoord is. Pashagrafix mag toegang beperken wanneer dit noodzakelijk is voor beveiliging, stabiliteit, privacy, licentievoorwaarden of bescherming van andere klanten.

## 11. Onderhoud, support, beveiliging en monitoring

- 11.1** Onderhoud kan bestaan uit updates, technische controles, beveiligingsmaatregelen, back-upcontroles, kleine aanpassingen, monitoring, support, herstelwerk, licentiebeheer of andere afgesproken werkzaamheden.
- 11.2** Onderhoud is geen garantie dat storingen, hacks, bugs, dataverlies, spam, downtime of compatibiliteitsproblemen nooit voorkomen.
- 11.3** Pashagrafix mag updates, onderhoud of beveiligingswerkzaamheden uitvoeren wanneer dat nodig is. Hierdoor kan tijdelijke verminderde beschikbaarheid of functionaliteit ontstaan.
- 11.4** Support heeft betrekking op de afgesproken diensten. Vragen of problemen buiten de scope, veroorzaakt door opdrachtgever, derden, externe platforms, eigen wijzigingen of nieuwe wensen kunnen als meerwerk worden gefactureerd.
- 11.5** Pashagrafix bepaalt de prioriteit van supportverzoeken op basis van urgentie, impact, veiligheid, planning en beschikbare capaciteit.
- 11.6** Kleine wijzigingen of supporttaken zijn alleen inbegrepen als dit in het abonnement of de afspraak is opgenomen. Niet-gebruikte supporturen of onderhoudstegoeden vervallen aan het einde van de betreffende periode, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
- 11.7** Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor zorgvuldig gebruik van accounts, sterke wachtwoorden, toegangsbeheer, veilige apparaten, interne procedures en het tijdig melden van verdachte situaties.

## 12. Abonnementen en terugkerende diensten

- 12.1** Abonnementen worden aangegaan voor een vaste looptijd van 12 maanden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Dit geldt onder meer voor onderhoud, hosting, domeinen, licenties, marketing, SEO, support, beheer en andere terugkerende diensten.
- 12.2** De jaarlijkse looptijd is mede nodig omdat Pashagrafix voor veel diensten externe systemen, licenties, servercapaciteit, domeinen, software, abonnementen, capaciteit en continuïteit moet inkopen of reserveren.
- 12.3** Een abonnement kan maandelijks, jaarlijks of in een andere afgesproken termijn worden gefactureerd. Maandelijks facturatie verandert de jaarlijkse contractduur niet, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 12.4** Een zakelijk abonnement wordt na afloop van de looptijd telkens automatisch verlengd met een nieuwe periode van 12 maanden, tenzij opdrachtgever uiterlijk 1 maand voor het einde van de lopende periode schriftelijk opzegt.
- 12.5** Voor consumenten geldt dat Pashagrafix automatische verlenging alleen toepast voor zover dit wettelijk is toegestaan. Als dwingend consumentenrecht een kortere opzegmogelijkheid voorschrijft, gaat dat recht voor.
- 12.6** Opzegging moet schriftelijk gebeuren en is pas geldig na bevestiging door Pashagrafix. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het tijdig controleren of de opzegging is ontvangen.
- 12.7** Tussentijdse opzegging van een zakelijk jaarabonnement geeft geen recht op restitutie of vermindering van resterende termijnen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.
- 12.8** Wanneer opdrachtgever een abonnement niet tijdig opzegt, blijven de betalingsverplichtingen voor de verlengde periode bestaan, ook als opdrachtgever de dienst feitelijk minder of niet gebruikt.
- 12.9** Pashagrafix mag een abonnement beëindigen, wijzigen of niet verlengen als de dienst technisch, financieel, juridisch of organisatorisch niet langer redelijk kan worden geleverd. Pashagrafix zal dit waar mogelijk tijdig aankondigen.

## 13. Marketing, SEO, campagnes en online zichtbaarheid

- 13.1** Marketing-, SEO- en campagnediensten worden uitgevoerd op basis van inspanning en expertise. Pashagrafix garandeert geen specifieke positie in zoekmachines, aantal bezoekers, conversies, omzet, leads, volgers, engagement of advertentieresultaten, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is gegarandeerd.

- 13.2** Resultaten zijn afhankelijk van onder meer markt, concurrentie, budget, algoritmes, websitekwaliteit, content, reputatie, seizoen, tracking, doelgroep en externe platformen.
- 13.3** Advertentiebudgetten, platformkosten, tools, software, data-abonnementen, stockmateriaal en externe marketingkosten zijn niet inbegrepen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 13.4** Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor juistheid en rechtmatigheid van claims, aanbiedingen, prijzen, acties, brancheclaims, gezondheidsclaims, financiële claims, testimonials en andere inhoud die in campagnes of content wordt gebruikt.
- 13.5** Pashagrafix mag adviseren over strategie, branding, positionering, content en online zichtbaarheid. Opdrachtgever beslist uiteindelijk zelf of adviezen worden opgevolgd.
- 13.6** Wijzigingen in algoritmes, advertentiebeleid, trackingregels, cookiewetgeving, platformvoorwaarden of accounts van derden kunnen invloed hebben op de werkzaamheden en resultaten. Extra aanpassingen kunnen als meerwerk gelden.

## 14. Logo, branding, huisstijl en grafisch ontwerp

- 14.1** Bij logo-, branding-, huisstijl- en grafisch ontwerp levert Pashagrafix de afgesproken ontwerpen, bestanden en/of richtlijnen zoals vermeld in de offerte of opdrachtbevestiging.
- 14.2** Tenzij anders is overeengekomen, zijn concepten, schetsen, niet-gekozen voorstellen, voorbereidende werken, stijlrichtingen, presentaties en interne projectbestanden geen onderdeel van de definitieve levering.
- 14.3** Bronbestanden, bewerkbare bestanden, projectbestanden, fonts, templates, mock-ups en werkbestanden worden alleen geleverd als dit schriftelijk is afgesproken. Pashagrafix mag hiervoor aanvullende kosten rekenen.
- 14.4** Kleurweergave kan verschillen tussen schermen, drukwerk, materialen, papiersoorten, printers en productiemethoden. Pashagrafix kan kleurafwijkingen niet volledig voorkomen, tenzij met specifieke kleurproeven en drukafspraken wordt gewerkt.
- 14.5** Wanneer een ontwerp of visueel element ondersteunend wordt gemaakt binnen een andere opdracht, betekent dit niet automatisch dat opdrachtgever alle rechten of bronbestanden daarvan verkrijgt. De omvang van de gebruiksrechten hangt af van de overeengekomen dienst en betaling.
- 14.6** Bij afzonderlijk afgenomen en volledig betaalde logo- of huisstijltrajecten krijgt opdrachtgever in beginsel een ruim gebruiksrecht op het definitieve gekozen logo of de definitieve huisstijl voor de eigen organisatie, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
- 14.7** Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor eventueel merkenonderzoek, handelsnaamonderzoek, depot, registratie of juridische beschikbaarheid van een naam, logo, slogan, beeldmerk of huisstijl, tenzij Pashagrafix daarvoor uitdrukkelijk opdracht heeft gekregen.

## 15. Drukwerk, promotionele producten en externe productie

- 15.1** Pashagrafix kan drukwerk, signing, kleding, promotiemateriaal, verpakkingen, bedrukte producten of andere fysieke productie begeleiden of inkopen via externe drukkerijen en leveranciers.
- 15.2** Wanneer facturatie via Pashagrafix loopt, blijft de externe productie afhankelijk van de voorwaarden, levertijden, technische eisen en mogelijkheden van de betreffende leverancier.
- 15.3** Drukproeven, digitale voorbeelden en mock-ups moeten door opdrachtgever zorgvuldig worden gecontroleerd. Na akkoord is opdrachtgever verantwoordelijk voor tekstfouten, aantallen, formaten, specificaties, kleurkeuzes, materiaalkeuzes en overige inhoudelijke fouten.
- 15.4** Kleine kleur-, snij-, materiaal-, positionerings- of productieafwijkingen zijn inherent aan drukwerk en productie en vormen geen gebrek, tenzij de afwijking buiten redelijke branchemarges valt.
- 15.5** Levertijden voor drukwerk en fysieke producten zijn indicatief. Vertraging door externe leveranciers, transport, voorraad, foutieve specificaties of overmacht geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Pashagrafix.
- 15.6** Als opdrachtgever alleen het ontwerp ontvangt en zelf productie laat uitvoeren, is Pashagrafix niet verantwoordelijk voor het eindresultaat van die externe productie, tenzij de fout aantoonbaar in het door Pashagrafix geleverde definitieve bestand zit.
- 15.7** Klachten over drukwerk of fysieke producten moeten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na ontvangst, schriftelijk en met duidelijke foto's of bewijsstukken worden gemeld.

## 16. Fotografie, video, content en overige creatieve werkzaamheden

- 16.1** Voor fotografie, video, tekst, social content, animatie, muziek, audio, campagne-uitingen en andere creatieve werkzaamheden geldt de omschrijving in de offerte of opdrachtbevestiging.

- 16.2** Pashagrafix levert de afgesproken eindbestanden. Ruwe beelden, ruwe videobestanden, projectbestanden, audioprojecten, losse lagen, LUTs, presets en niet-gebruikte opnames worden alleen geleverd als dit schriftelijk is afgesproken.
- 16.3** Opdrachtgever zorgt voor toestemming van locaties, personen, modellen, medewerkers, klanten, bezoekers of derden die nodig is voor opnames of publicatie, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 16.4** Weersomstandigheden, locatiebeperkingen, beschikbaarheid van personen, omgevingsgeluid, licht, drukte en andere omstandigheden kunnen invloed hebben op het creatieve resultaat.
- 16.5** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en rechtmatigheid van de inhoud van publicaties, teksten, claims, ondertitels, namen, tarieven en andere informatie die door opdrachtgever is aangeleverd of goedgekeurd.
- 16.6** Archivering van eindbestanden of ruwe bestanden is geen verplichting van Pashagrafix, tenzij dit schriftelijk is overeengekomen. Pashagrafix mag bestanden na verloop van tijd verwijderen.

## 17. Systemen, software, licenties en diensten van derden

- 17.1** Voor veel diensten maakt Pashagrafix gebruik van systemen, plugins, thema's, software, licenties, stockmateriaal, fonts, API's, betaalproviders, verzenddiensten, hosting, registrars, advertentieplatformen en andere diensten van derden.
- 17.2** Voor diensten van derden gelden de voorwaarden, beperkingen, prijzen en beschikbaarheid van die derden. Opdrachtgever accepteert dat wijzigingen bij derden invloed kunnen hebben op prijs, functionaliteit, planning of beschikbaarheid.
- 17.3** Licenties kunnen op naam van Pashagrafix of opdrachtgever worden afgenomen, afhankelijk van de afspraak, het type licentie en de praktische inrichting. Een licentie op naam van Pashagrafix geeft opdrachtgever niet automatisch recht op voortgezet gebruik buiten de overeenkomst.
- 17.4** Wanneer een externe leverancier prijzen verhoogt, voorwaarden wijzigt, een product beëindigt, functionaliteit wijzigt of toegang beperkt, mag Pashagrafix de gevolgen daarvan doorberekenen of een passend alternatief voorstellen.
- 17.5** Opdrachtgever mag software, licenties, templates, plugins, accounts of materialen die via Pashagrafix beschikbaar zijn gesteld niet kopiëren, doorverkopen, overdragen, delen of gebruiken buiten de afgesproken omgeving.
- 17.6** Als opdrachtgever zelf licenties of accounts moet aanmaken of betalen, blijft opdrachtgever verantwoordelijk voor tijdige betaling, verlenging, beheer, toegang en naleving van de voorwaarden van die derden.

## 18. Oplevering, acceptatie en nazorg

- 18.1** Een opdracht wordt als opgeleverd beschouwd wanneer Pashagrafix het afgesproken eindproduct beschikbaar stelt, live zet, toestuur, overdraagt of meldt dat het gereed is voor controle.
- 18.2** Opdrachtgever controleert de oplevering binnen 7 dagen, tenzij een andere termijn is afgesproken. Fouten of gebreken moeten binnen die termijn duidelijk en schriftelijk worden gemeld.
- 18.3** Als opdrachtgever niet binnen de termijn reageert of het eindproduct gebruikt, publiceert, live zet of laat gebruiken, wordt de oplevering als geaccepteerd beschouwd.
- 18.4** Na acceptatie worden wijzigingen, aanvullingen of herstel van niet tijdig gemelde punten als meerwerk behandeld, tenzij sprake is van een verborgen gebrek dat redelijkerwijs niet eerder ontdekt kon worden.
- 18.5** Pashagrafix herstelt aantoonbare fouten die binnen de afgesproken scope vallen binnen een redelijke termijn. Herstel betekent niet dat opdrachtgever recht heeft op korting, ontbinding of schadevergoeding.
- 18.6** Nazorg, training, handleidingen, extra uitleg, extra meetings en ondersteuning na oplevering zijn alleen inbegrepen als dit is afgesproken.

## 19. Toegang, accounts, wachtwoorden en beheer

- 19.1** Pashagrafix streeft naar transparantie over toegang tot websites, CMS, hosting, e-mail, DNS en andere relevante systemen, voor zover dit technisch, juridisch en veilig verantwoord is.
- 19.2** Opdrachtgever krijgt toegang tot systemen die nodig zijn voor normaal gebruik van de geleverde diensten, tenzij anders is overeengekomen of beperking nodig is voor veiligheid, licenties, serverbeheer, privacy of bescherming van andere klanten.
- 19.3** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het veilig bewaren en gebruiken van inloggegevens, tweestapsverificatie, gebruikersrechten en toegang van eigen medewerkers of derden.
- 19.4** Pashagrafix mag toegang tijdelijk beperken of intrekken bij betalingsachterstand, misbruik, beveiligingsincidenten, vermoedelijke onbevoegde toegang of overtreding van de overeenkomst.
- 19.5** Wanneer opdrachtgever externe partijen toegang geeft, is opdrachtgever verantwoordelijk voor hun handelingen. Schade, herstel of extra werk door zulke handelingen kan als meerwerk worden gefactureerd.

**19.6** Bij overdracht of beëindiging verstrekt Pashagrafix redelijke toegang, exportbestanden of verhuisinformatie voor zover opdrachtgever alle openstaande bedragen heeft voldaan en voor zover overdracht technisch en contractueel mogelijk is.

## 20. Prijzen, facturatie en betaling

- 20.1** Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen, tenzij anders is vermeld.
- 20.2** Facturen van Pashagrafix hebben een betaaltermijn van 7 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is afgesproken of op de factuur een andere termijn staat vermeld.
- 20.3** Bij eenmalige opdrachten kan Pashagrafix factureren na opdracht, vooraf, met aanbetaling, in termijnen, per mijlpaal of na oplevering. De betaalwijze wordt vooraf besproken of vastgelegd.
- 20.4** Bij abonnementen en terugkerende diensten kan Pashagrafix maandelijks, jaarlijks of per andere afgesproken periode factureren. Maandelijks facturatie is geen maandcontract als een jaarabonnement is overeengekomen.
- 20.5** Kortingen, acties, maatwerkafspraken of afwijkende tarieven gelden alleen voor de afgesproken opdracht of periode en geven geen automatisch recht op dezelfde korting in de toekomst.
- 20.6** Bezwaren tegen een factuur moeten binnen 7 dagen na factuurdatum schriftelijk worden gemeld. Het indienen van bezwaar schort de betalingsverplichting voor het niet-betwiste deel niet op.
- 20.7** Opdrachtgever mag bedragen niet verrekenen of betaling opschorten zonder schriftelijke toestemming van Pashagrafix, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
- 20.8** Betalingen worden eerst toegerekend aan kosten, daarna aan rente en daarna aan de oudste openstaande hoofdsom.

## 21. Betalingsachterstand, rente en incassokosten

- 21.1** Als opdrachtgever niet binnen de betaaltermijn betaalt, is opdrachtgever van rechtswege in verzuim wanneer opdrachtgever zakelijk handelt. Pashagrafix mag daarnaast eerst een betalingsherinnering sturen met een extra termijn van 7 dagen.
- 21.2** Na de eerste herinnering kan Pashagrafix een tweede herinnering, aanmaning of sommatie sturen. Pashagrafix mag verdere dienstverlening opschorten totdat volledige betaling is ontvangen.
- 21.3** Bij zakelijke opdrachtgevers is opdrachtgever bij te late betaling wettelijke handelsrente, buitengerechtelijke incassokosten en een standaardvergoeding van minimaal EUR 40 verschuldigd, voor zover wettelijk toegestaan.
- 21.4** Bij consumenten zal Pashagrafix eerst de wettelijk vereiste kosteloze veertiendagenbrief sturen voordat incassokosten in rekening worden gebracht. Daarbij gelden de wettelijke regels voor consumentenincasso.
- 21.5** Alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die Pashagrafix moet maken om betaling te verkrijgen, komen voor rekening van opdrachtgever voor zover wettelijk toegestaan.
- 21.6** Een betalingsregeling geldt alleen als Pashagrafix deze schriftelijk bevestigt. Bij niet-nakoming van een betalingsregeling wordt het volledige openstaande bedrag direct opeisbaar.

## 22. Opschorting, retentie en eigendomsvoorbehoud

- 22.1** Pashagrafix mag werkzaamheden, oplevering, publicatie, toegang, support, hosting, e-mail, onderhoud, licenties of andere diensten opschorten zolang opdrachtgever openstaande bedragen niet betaalt of verplichtingen niet nakomt.
- 22.2** Opschorting laat de betalingsverplichtingen van opdrachtgever onverlet. Ook tijdens opschorting kunnen abonnementskosten, licentiekosten, domeinkosten, hostingkosten en andere vaste kosten doorlopen.
- 22.3** Alle geleverde en nog te leveren bestanden, ontwerpen, websites, producten, rechten, domeinbeheer, accounts en andere resultaten blijven onder controle of eigendom van Pashagrafix voor zover mogelijk totdat opdrachtgever alle verschuldigde bedragen volledig heeft betaald.
- 22.4** Pashagrafix mag bestanden, bronbestanden, toegangscodes, verhuiscodes, exports of andere materialen onder zich houden zolang opdrachtgever openstaande bedragen heeft, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
- 22.5** Voor fysieke producten geldt eigendomsvoorbehoud: eigendom gaat pas over nadat opdrachtgever alle bedragen voor de betreffende levering en daarmee samenhangende kosten heeft betaald.

## 23. Prijswijzigingen en wijzigingen in externe kosten

- 23.1** Pashagrafix mag prijzen jaarlijks aanpassen, onder meer wegens inflatie, gewijzigde bedrijfskosten, hogere serverkosten, licentiekosten, domeinkosten, softwarekosten, loonkosten, leverancierskosten, wisselkoersen of wijzigingen in de omvang van de dienstverlening.
- 23.2** Prijswijzigingen voor abonnementen gaan in bij een nieuwe contractperiode, tenzij de wijziging het gevolg is van externe kosten of omstandigheden die tussentijdse doorberekening redelijk maken.

- 23.3** Kosten van derden, zoals domeinregistraties, hosting, servers, software, plugins, thema's, licenties, stockmateriaal, advertentieplatformen, betaalproviders of drukkerijen, kunnen wijzigen. Pashagrafix mag deze wijzigingen aan opdrachtgever doorberekenen.
- 23.4** Wanneer een prijswijziging substantieel is en niet voortvloeit uit externe kosten, zal Pashagrafix opdrachtgever waar mogelijk vooraf informeren. Voor consumenten gelden de wettelijke regels omtrent prijswijzigingen en opzegmogelijkheden.
- 23.5** Als opdrachtgever door gewijzigde externe voorwaarden of kosten een alternatief wenst, kan Pashagrafix meedenken over een passend alternatief. Migratie, herinrichting of overstapwerkzaamheden kunnen als meerwerk worden gefactureerd.

## 24. Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

- 24.1** Alle auteursrechten, databankrechten, modelrechten, merkrechten, handelsnaamrechten, knowhow, methoden, concepten, bronbestanden, code, templates, ontwerpen, schetsen, presentaties en andere rechten op door Pashagrafix gemaakte of gebruikte werken blijven bij Pashagrafix of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 24.2** Na volledige betaling krijgt opdrachtgever een gebruiksrecht op de definitieve deliverables voor het doel, de duur, het gebied en de wijze zoals uit de overeenkomst voortvloeit. Voor normaal gebruik binnen de eigen organisatie is dit gebruiksrecht in beginsel ruim, tenzij anders is afgesproken.
- 24.3** Een overdracht van auteursrechten of exclusieve rechten vindt alleen plaats als dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Voor zover een dergelijke overdracht is overeengekomen, geldt deze pas na volledige betaling van alle verschuldigde bedragen.
- 24.4** Niet-gekozen concepten, voorbereidende ontwerpen, alternatieve richtingen, interne bestanden, templates, frameworks, standaardcomponenten, generieke code, methoden, kennis en werkwijzen blijven van Pashagrafix en mogen opnieuw worden gebruikt.
- 24.5** Opdrachtgever mag deliverables niet buiten de afgesproken context verkopen, sublicentiëren, doorleveren, verspreiden, bewerken of gebruiken voor andere entiteiten, merken of projecten zonder schriftelijke toestemming van Pashagrafix.
- 24.6** Pashagrafix behoudt het recht om algemene kennis, ervaring, stijlen, methoden, ideeën en technieken die tijdens de opdracht zijn opgedaan opnieuw te gebruiken, zolang geen vertrouwelijke informatie van opdrachtgever wordt openbaar gemaakt.
- 24.7** Fonts, stockmateriaal, software, plugins, foto's, video's, muziek, iconen en andere materialen van derden vallen onder de licentievoorwaarden van die derden. Opdrachtgever moet die voorwaarden naleven.
- 24.8** Opdrachtgever garandeert dat door hem aangeleverde materialen rechtmatig gebruikt mogen worden en vrijwaart Pashagrafix tegen aanspraken van derden wegens schending van intellectuele eigendomsrechten of andere rechten.

## 25. Portfolio, referenties en eigen marketing

- 25.1** Pashagrafix mag de naam, handelsnaam, het logo, de website, ontwerpen, huisstijl, foto's, video's, campagnes, screenshots, resultaten en een beschrijving van het project gebruiken voor eigen portfolio, website, social media, presentaties, offertes, cases, wedstrijden, publicaties en marketing.
- 25.2** Pashagrafix zal hierbij geen vertrouwelijke informatie openbaar maken en houdt rekening met redelijke belangen van opdrachtgever.
- 25.3** Als opdrachtgever niet wil dat een project als referentie wordt gebruikt, moet dit vooraf of uiterlijk bij opdrachtbevestiging schriftelijk worden afgesproken. Pashagrafix mag hiervoor een aangepaste prijs of aanvullende afspraak hanteren als portfolio-gebruik onderdeel was van de commerciële afweging.
- 25.4** Pashagrafix mag op of bij een website of ontwerp een bescheiden credit opnemen, zoals "Website by Pashagrafix", tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Verwijdering van een credit kan als meerwerk of aanvullende afspraak worden behandeld.
- 25.5** Opdrachtgever geeft Pashagrafix toestemming om eindresultaten te tonen, ook wanneer opdrachtgever gebruiksrechten of eigendom van de definitieve deliverables heeft verkregen, tenzij dit schriftelijk anders is afgesproken.

## 26. Vertrouwelijkheid

- 26.1** Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim die zij in het kader van de opdracht van elkaar ontvangen, tenzij openbaarmaking nodig is voor uitvoering, wettelijk verplicht is of de informatie al rechtmatig openbaar was.
- 26.2** Pashagrafix mag vertrouwelijke informatie delen met medewerkers, ingeschakelde derden of leveranciers voor zover dit nodig is voor de uitvoering en deze partijen aan passende vertrouwelijkheid zijn gebonden.

**26.3** Opdrachtgever behandelt offertes, werkwijzen, concepten, tarieven, technische informatie en niet-openbare materialen van Pashagrafix vertrouwelijk.

**26.4** De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de overeenkomst bestaan.

## 27. Privacy, AVG en verwerkersafspraken

**27.1** Partijen leven de toepasselijke privacywetgeving na, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), voor zover die op de opdracht van toepassing is.

**27.2** Wanneer Pashagrafix bij de uitvoering persoonsgegevens verwerkt in opdracht van opdrachtgever, wordt opdrachtgever in beginsel aangemerkt als verwerkingsverantwoordelijke en Pashagrafix als verwerker, tenzij de feitelijke omstandigheden anders meebrengen.

**27.3** Als een verwerkersovereenkomst nodig is, zullen partijen die sluiten of schriftelijk vastleggen welke verwerkersafspraken gelden. Bij tegenstrijdigheid tussen de verwerkersovereenkomst en deze voorwaarden gaat de verwerkersovereenkomst voor voor privacy-onderwerpen.

**27.4** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een geldige grondslag, juiste informatie aan betrokkenen, privacyverklaring, cookiebeleid, verwerkingsregister en overige AVG-verplichtingen die bij opdrachtgever horen.

**27.5** Pashagrafix treft passende technische en organisatorische maatregelen binnen haar rol en de afgesproken dienstverlening. De mate van beveiliging hangt mede af van de gekozen dienst, het budget en de aard van de verwerking.

**27.6** Opdrachtgever geeft Pashagrafix alleen persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de opdracht en zorgt dat medewerkers en derden geen onnodige of gevoelige gegevens delen via onbeveiligde kanalen.

**27.7** Als zich een mogelijk datalek voordoet binnen de invloedssfeer van Pashagrafix, zal Pashagrafix opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren, voor zover dat redelijkerwijs van Pashagrafix kan worden verlangd.

## 28. Beveiliging, back-ups en dataverlies

**28.1** Pashagrafix neemt redelijke maatregelen om systemen en gegevens te beveiligen binnen de aard en omvang van de dienstverlening.

**28.2** Geen enkele beveiliging is absoluut. Pashagrafix garandeert niet dat websites, hosting, e-mail, accounts of systemen nooit worden gehackt, geïnfecteerd, onderbroken of misbruikt.

**28.3** Back-ups worden alleen gemaakt en bewaard voor zover dat is afgesproken of onderdeel is van de gekozen hosting- of onderhoudsdienst. Back-ups zijn een aanvullende veiligheidsmaatregel en geen garantie op volledig herstel.

**28.4** Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen kopieën van belangrijke content, bestanden, administratie, e-mail, klantgegevens, productgegevens en andere gegevens, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

**28.5** Herstel van back-ups, malwareverwijdering, schadeherstel, onderzoek of beveiligingswerk na incidenten kan als meerwerk worden gefactureerd, tenzij de oorzaak aantoonbaar ligt in een toerekenbare tekortkoming van Pashagrafix.

**28.6** Pashagrafix mag noodzakelijke beveiligingsmaatregelen nemen, zoals wachtwoorden resetten, accounts blokkeren, plugins uitschakelen, bestanden isoleren, e-mail beperken of toegang tijdelijk sluiten.

## 29. Aansprakelijkheid

**29.1** De aansprakelijkheid van Pashagrafix is beperkt tot directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Pashagrafix.

**29.2** Pashagrafix is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste omzet, reputatieschade, verlies van klanten, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, dataverlies, schade door downtime, schade door derden of schade door wijzigingen van externe platformen.

**29.3** De totale aansprakelijkheid van Pashagrafix is beperkt tot het bedrag dat opdrachtgever voor de betreffende opdracht in de 3 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Pashagrafix heeft betaald, met een maximum van EUR 2.500, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

**29.4** Als de schade wordt gedekt door een aansprakelijkheidsverzekering van Pashagrafix, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar daadwerkelijk uitkeert, vermeerderd met het eigen risico.

**29.5** De beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Pashagrafix.

**29.6** Opdrachtgever moet schade zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na ontdekking, schriftelijk melden en maatregelen nemen om schade te beperken.

**29.7** Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt 12 maanden na het moment waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van Pashagrafix, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

## 30. Overmacht

- 30.1** Pashagrafix is niet gehouden verplichtingen na te komen wanneer sprake is van overmacht.
- 30.2** Onder overmacht wordt onder meer verstaan: storingen bij hostingproviders, datacenters, registrars, softwareleveranciers, internetproviders, betalingssystemen of platforms van derden; stroomstoringen; cyberaanvallen; malware; DDoS-aanvallen; brand; ziekte; overheidsmaatregelen; oorlog; pandemieën; stakingen; vervoersproblemen; leveringsproblemen; en andere omstandigheden buiten redelijke invloed van Pashagrafix.
- 30.3** Tijdens overmacht worden verplichtingen van Pashagrafix opgeschort. Als de overmacht langer dan 60 dagen duurt, mogen partijen de overeenkomst voor het niet-uitvoerbare deel beëindigen zonder recht op schadevergoeding.
- 30.4** Werkzaamheden die al zijn verricht en kosten die al zijn gemaakt, blijven verschuldigd.

## 31. Annulering, beëindiging en gevolgen daarvan

- 31.1** Opdrachtgever kan een eenmalige opdracht alleen annuleren met schriftelijke toestemming van Pashagrafix. Bij annulering is opdrachtgever de al uitgevoerde werkzaamheden, gereserveerde tijd, gemaakte kosten, ingekochte materialen, licenties, drukwerk, externe kosten en redelijke annuleringskosten verschuldigd.
- 31.2** Pashagrafix mag de overeenkomst beëindigen of opschorten als opdrachtgever verplichtingen niet nakomt, niet tijdig betaalt, onrechtmatig handelt, misbruik maakt van diensten, failliet gaat, surseance aanvraagt, wordt ontbonden of anderszins niet langer aan verplichtingen kan voldoen.
- 31.3** Bij beëindiging worden alle openstaande bedragen direct opeisbaar. Reeds betaalde bedragen worden niet terugbetaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.
- 31.4** Beëindiging van een overeenkomst laat bepalingen over betaling, intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid, portfolio, aansprakelijkheid, privacy, incasso en toepasselijk recht onverlet.
- 31.5** Voor abonnementen geldt de opzegregeling uit artikel 12. Een opzegging beëindigt alleen de diensten die duidelijk zijn genoemd. Domeinnamen, hosting, e-mail, licenties of andere diensten kunnen afzonderlijke einddata of opzegtermijnen hebben.
- 31.6** Pashagrafix is niet aansprakelijk voor gevolgen van beëindiging, zoals verlies van toegang, vervallen licenties, verlopen domeinen, verwijderde data, downtime of migratieproblemen, voor zover deze gevolgen voortvloeien uit beëindiging, niet-betaling of keuzes van opdrachtgever.

## 32. Migratie, overdracht en exit

- 32.1** Bij beëindiging of overstap kan Pashagrafix tegen betaling meewerken aan redelijke migratie of overdracht van websites, domeinen, e-mail, bestanden of accounts.
- 32.2** Pashagrafix verstrekt alleen overdraagbare onderdelen. Niet overdraagbaar zijn onder meer interne werkwijzen, niet-betaalde werkzaamheden, licenties op naam van Pashagrafix, templates, projectbestanden, bronbestanden of onderdelen waarop derdenrechten rusten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 32.3** Pashagrafix mag voor export, overdracht, uitleg, technische ondersteuning, verhuiswerk, opschoning of communicatie met nieuwe leveranciers kosten rekenen.
- 32.4** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor tijdige planning van migraties en voor het aanleveren van gegevens van nieuwe leveranciers. Domein- en DNS-wijzigingen kunnen propagatietijd en tijdelijke onderbrekingen veroorzaken.
- 32.5** Na beëindiging mag Pashagrafix data, accounts, back-ups, bestanden en omgevingen verwijderen na een redelijke bewaartermijn, tenzij een wettelijke bewaarplicht of schriftelijke afspraak anders bepaalt.
- 32.6** Pashagrafix is niet verplicht om diensten van derden voor opdrachtgever door te betalen nadat de overeenkomst is beëindigd of opdrachtgever in betalingsachterstand is.

## 33. Klachten en garanties

- 33.1** Opdrachtgever meldt klachten over werkzaamheden of leveringen zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 dagen na ontdekking, schriftelijk en voldoende onderbouwd.
- 33.2** Een klacht schort de betalingsverplichting niet op, tenzij Pashagrafix schriftelijk instemt met opschorting voor het betwiste deel.
- 33.3** Pashagrafix krijgt altijd een redelijke mogelijkheid om een klacht te onderzoeken en, indien nodig, te herstellen.
- 33.4** Garanties gelden alleen als zij uitdrukkelijk schriftelijk zijn gegeven. Algemene uitspraken, voorbeelden, verwachtingen of eerdere resultaten vormen geen garantie.
- 33.5** Klachten over diensten van derden, drukwerk, hosting, licenties of platforms worden zoveel mogelijk volgens de voorwaarden van die derde behandeld.

**33.6** Opdrachtgever kan geen beroep doen op herstel of garantie als hij zelf wijzigingen heeft aangebracht, derden wijzigingen hebben aangebracht, sprake is van verkeerd gebruik, achterstallige updates, onjuiste informatie, externe storingen of niet-naleving van instructies.

## 34. Relatiebeding en inschakeling van derden

**34.1** Opdrachtgever mag tijdens de overeenkomst en gedurende 12 maanden daarna geen door Pashagrafix ingeschakelde freelancers, leveranciers of medewerkers rechtstreeks benaderen of inschakelen voor dezelfde of vergelijkbare werkzaamheden, tenzij Pashagrafix schriftelijk toestemming geeft.

**34.2** Deze bepaling geldt niet voor partijen waarmee opdrachtgever al aantoonbaar een zelfstandige relatie had buiten Pashagrafix om.

**34.3** Als opdrachtgever een derde inschakelt voor werkzaamheden aan door Pashagrafix geleverde diensten, is opdrachtgever verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan. Pashagrafix mag herstel, overleg en controle als meerwerk factureren.

**34.4** Pashagrafix mag samenwerken met derden wanneer dat voor de opdracht nuttig of nodig is. Pashagrafix kiest deze derden zorgvuldig, maar is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden buiten haar redelijke invloed, behoudens dwingend recht.

## 35. Wijziging van deze algemene voorwaarden

**35.1** Pashagrafix mag deze algemene voorwaarden wijzigen voor toekomstige overeenkomsten.

**35.2** Voor lopende overeenkomsten en abonnementen gelden gewijzigde voorwaarden alleen als dit bij het aangaan van de overeenkomst was voorbehouden, als opdrachtgever daarmee instemt, of als wijziging redelijk en noodzakelijk is wegens wetgeving, veiligheid, technische wijzigingen, bedrijfsvoering of wijzigingen in diensten van derden.

**35.3** Pashagrafix zal gewijzigde voorwaarden op redelijke wijze beschikbaar stellen, bijvoorbeeld per e-mail of via de website.

**35.4** Als opdrachtgever een wezenlijke wijziging niet wil accepteren en dwingend recht of de overeenkomst hem dat recht geeft, kan opdrachtgever de betreffende overeenkomst beëindigen per de datum waarop de wijziging ingaat.

**35.5** De meest recente versie van de algemene voorwaarden is van toepassing op nieuwe opdrachten vanaf de datum van publicatie of toezending.

## 36. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

**36.1** Op alle overeenkomsten, offertes, opdrachten en rechtsverhoudingen met Pashagrafix is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

**36.2** Geschillen worden bij voorkeur eerst in onderling overleg opgelost. Partijen zullen zich inspannen om een praktische oplossing te vinden voordat juridische stappen worden gezet.

**36.3** Voor zover wettelijk toegestaan, is de bevoegde rechter in het arrondissement Gelderland, locatie passend bij Apeldoorn, bevoegd om van geschillen kennis te nemen.

**36.4** Als opdrachtgever consument is, geldt de wettelijk bevoegde rechter en behoudt de consument alle dwingende rechten die hem op grond van de wet toekomen.

**36.5** Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als "Algemene voorwaarden Pashagrafix - versie 1.0, 26 juni 2026".

Praktische toepassing: verwijst in offertes, opdrachtbevestigingen en facturen naar deze algemene voorwaarden en stel ze vóór of bij het sluiten van de overeenkomst beschikbaar aan opdrachtgever. Bewaar per opdracht welke versie van toepassing is.