

ARTIKEL 1 | Introductie

Hartelijk dank voor uw interesse in Surge-IT. Wij verzoeken u vriendelijk om onderstaande algemene voorwaarden zorgvuldig door te lezen. Hierin beschrijven wij de voorwaarden waaronder wij onze diensten aan u aanbieden.

Bedrijfsinformatie:

- Naam: Surge-IT
- Rechtsvorm: Limited Liability Partnership (Brits vennootschap)
- Vestigingsadres: [Zuidbaan 517, 2841 MD Moordrecht](#)
- Inschrijvingsnummer Kamer van Koophandel: 92796338
- Oprichtingsdatum: 2022

Dienstverlening: Surge-IT specialiseert zich in de volgende diensten:

- Webdesign
- Zoekmachine marketing
- Support en onderhoud van websites
- Social media beheren
- Webhosting services

Door gebruik te maken van onze diensten, gaat u akkoord met deze algemene voorwaarden.

ARTIKEL 2 | Leeswijzer

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen gebruikt, waarvan de betekenis hieronder is gedefinieerd:

1. **Klant:** Refereert naar de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst met Surge-IT wenst aan te gaan of reeds is aangegaan, met uitzondering van consumenten. De Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is de overeenkomst aan te gaan en draagt zelf zorg voor naleving van wettelijke verplichtingen.
2. **Schriftelijk:** Onder schriftelijk wordt verstaan: alle vormen van communicatie waaronder (aangetekende) post, e-mail of elektronische communicatie via een klantportaal of ticketingsysteem, mits de ontvangst door de andere partij kan worden aangetoond.
3. **Opdracht:** De overeengekomen dienstverlening tussen partijen.
4. **Overeenkomst:** De bindende afspraak tussen de Klant en Surge-IT gericht op het uitvoeren van de opdracht.

ARTIKEL 3 | Aanbod & toepassing

1. **Toepasselijkheid:** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod, elke overeenkomst en alle dienstverlening tussen Surge-IT en de opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. **Afwijkende Afspraken:** Afwijkingen of aanvullingen op deze algemene voorwaarden dienen schriftelijk tussen partijen te worden overeengekomen en zijn slechts geldig voor die specifieke overeenkomst waarvoor ze zijn gemaakt.
3. **Afwijzing Andere Voorwaarden:** Eventuele algemene voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn derhalve niet van toepassing, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
4. **Offerte:** Elke door Surge-IT uitgebrachte offerte heeft een geldigheidsduur van 14 dagen na de datum van verzending, tenzij anders aangegeven.
5. **Prijzen:** Alle vermelde prijzen in offertes van Surge-IT zijn exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
6. **Mondelinge toezeggingen:** Mondelinge toezeggingen en afspraken binden Surge-IT uitsluitend indien deze schriftelijk door Surge-IT zijn bevestigd.

ARTIKEL 4 | Start van samenwerking

1. **Totstandkoming Overeenkomst:** Een overeenkomst komt slechts tot stand op het moment dat de Klant schriftelijk akkoord is gegaan met de door Surge-IT uitgebrachte offerte of opdrachtovereenkomst.
2. **Fouten in het Aanbod:** Kennelijke vergissingen of verschrijvingen in een aanbod van Surge-IT binden Surge-IT niet.
3. **Bindende Omschrijving:** De omschrijving van de opdracht zoals aangegeven in de offerte is bindend. Eenmaal geaccepteerd, kan de Klant de opdracht niet eenzijdig wijzigen zonder toestemming van Surge-IT. Bij wens tot wijziging of uitbreiding van de opdracht zal Surge-IT de mogelijkheden bespreken, waarbij eventuele wijzigingen als meerwerk in rekening kunnen worden gebracht. Surge-IT behoudt echter het recht om wijzigingsverzoeken te weigeren.
4. **Vooruitbetaling:** Indien een vooruitbetaling is gevraagd, vangt Surge-IT zijn werkzaamheden pas aan na ontvangst van de volledige vooruitbetaling.
5. **Tijdschema & Deadlines:** Eventueel aangegeven tijdschema's of opleveringsdata dienen als indicatie. Bij onvoorziene omstandigheden die het halen van deze data belemmeren, behoudt Surge-IT het recht de oplevering uit te stellen. De Klant wordt tijdig geïnformeerd over dergelijke wijzigingen.
6. **Wijzigingen in de opdracht:** Wijzigingen of uitbreidingen van de opdracht leiden automatisch tot een aanpassing van de overeengekomen prijs en/of oplevertermijn.

ARTIKEL 5 | Uitvoering overeenkomst

1. **Uitvoering Opdracht:** Surge-IT voert de opdracht zelfstandig uit naar zijn eigen creatieve inzicht. Hoewel Surge-IT zich maximaal inzet om de opdracht naar tevredenheid uit te voeren, kan Surge-IT niet garanderen dat een specifiek resultaat behaald wordt.
2. **Contact:** De Klant wijst één contactpersoon aan als primair aanspreekpunt voor de duur van de samenwerking.
3. **Inbreng Klant:**
 - De Klant zorgt voor tijdige aanlevering van alle benodigde content (zoals foto's, teksten en video's) voor opname in de website.
 - De content dient in de door Surge-IT gespecificeerde bestandsvorm en binnen 14 dagen na verzoek van Surge-IT te worden aangeleverd.
 - De Klant waarborgt dat de aangeleverde content geen inbreuk maakt op de (intellectuele eigendoms-)rechten van derden.
4. **Niet Meewerken:** Indien de Klant onvoldoende medewerking verleent of de uitvoering op enige andere wijze hindert, schuiven alle overeengekomen oplevertermijnen automatisch op. Dit wordt niet beschouwd als tekortkoming aan de zijde van Surge-IT.
5. **Inschakelen Derden:** Surge-IT behoudt het recht derden in te schakelen voor de uitvoering van de opdracht. Surge-IT blijft verantwoordelijk voor de coördinatie, maar is niet aansprakelijk voor fouten, vertragingen of tekortkomingen van deze derden. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 6:76 BW zijn uitdrukkelijk uitgesloten.
6. **Bewaarplicht & Bronbestanden:** Na beëindiging van de overeenkomst is Surge-IT niet verplicht materialen en gegevens te bewaren. De Klant dient zelf kopieën van alle aangeleverde bestanden te behouden. Bronbestanden worden niet verstrekt.
7. **Gebruik Derde Partij Diensten:** Voor de uitvoering van de overeenkomst maakt Surge-IT gebruik van (online) diensten en producten van derden, zoals open source software. Surge-IT is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook uit welke hoofde ook, veroorzaakt door deze (online) diensten en producten van derde partijen. Website Optimalisatie: Tenzij specifiek een SEO/SEA pakket is toegevoegd, behoort website optimalisatie en/of SEO niet tot de standaard webdesign werkzaamheden.
8. **Website Snelheid:** Tenzij Surge-IT een specifiek thema voor de Klant selecteert, geeft Surge-IT geen garantie over de laadtijd of snelheid van de website.
9. **Domeinregistratie:** de Klant is zelf verantwoordelijk voor de aanvraag en registratie van de domeinnaam.
10. **Hosting:** Tenzij expliciet anders aangegeven, is de Klant zelf verantwoordelijk voor de hosting van de website.
11. **Hosting en Back-ups:** Storingen, fouten of dataverlies bij hostingproviders, leveranciers of cloudproviders vallen volledig buiten de aansprakelijkheid van Surge-IT. Ook bij een onderhoudscontract kan Surge-IT geen garantie geven op volledig herstel van data of een foutloze werking. (voor details, zie artikel 7).
12. **Functioneren na Oplevering:** De Klant erkent dat Surge-IT niet kan garanderen dat een website na oplevering altijd foutloos blijft functioneren.

ARTIKEL 6 | Support

1. **Definitie:** Onder supportwerkzaamheden verstaat Surge-IT aanpassingen aan de website, waaronder het aanmaken van extra pagina's, wijzigen van het menu of het toevoegen van nieuwe functionaliteiten.
2. **Tarifiering:** Voor supportwerkzaamheden hanteert Surge-IT een uurtarief, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
3. **Kleine Tekstuele Aanpassingen:** Eenvoudige tekstuele aanpassingen worden kosteloos uitgevoerd.
4. **Restitutie:** Niet-gebruikte supporturen vervallen na afloop van de overeengekomen periode en kunnen niet worden meegenomen naar een volgende periode. Restitutie of terugbetaling van reeds betaalde bedragen voor niet-gebruikte uren is uitgesloten. Niet-gebruikte uren kunnen tevens niet worden verrekend met toekomstige facturen.

ARTIKEL 7 | Onderhoud

1. **Onderhoudscontract:** Wanneer de Klant wenst dat Surge-IT onderhoudswerkzaamheden uitvoert, kan de Klant een onderhoudscontract afsluiten. Dit contract heeft een minimale looptijd van 1 jaar.
2. **Beëindiging & Restitutie:** Het is niet toegestaan het onderhoudscontract tussentijds te beëindigen. Reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd.
3. **Vergoeding:** De betaling voor het onderhoudscontract dient vooraf te worden voldaan.
4. **Veiligheid van de Website:** Ondanks de onderhoudswerkzaamheden, kan Surge-IT als de website van de Klant gehackt wordt, hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld, gezien dit door diverse factoren kan worden veroorzaakt. In dergelijke gevallen zal Surge-IT de Klant doorverwijzen naar een technisch specialist die verder kan helpen met het opschonen van de website.

ARTIKEL 8 | Feedback

1. **Feedbackrondes:** Om te zorgen voor een tevreden resultaat biedt Surge-IT standaard twee feedbackrondes aan als onderdeel van de opdracht. Tijdens deze rondes kan de Klant opmerkingen en suggesties voor verbeteringen doorgeven, die Surge-IT, waar redelijkerwijs mogelijk, zal verwerken.
2. **Reactietermijn:** Na verzoek van Surge-IT om feedback, heeft de Klant 7 dagen de tijd om opmerkingen door te geven. Als de Klant binnen deze termijn niet reageert, gaat Surge-IT ervan uit dat ingestemd is met de tot dan toe uitgevoerde werkzaamheden. Vervolgens zal Surge-IT de (verdere) ontwikkeling voortzetten of overgaan tot oplevering van de website.
3. **Extra Feedbackronde:** Indien de Klant buiten de twee standaard feedbackrondes om aanvullende feedback wenst te geven, dan wordt dit beschouwd als meerwerk. Hiervoor brengt Surge-IT kosten in rekening op basis van het reguliere tarief.

ARTIKEL 9 | Vergoeding

1. **Samenstelling Vergoeding:** De vergoeding van Surge-IT omvat:
 - Een vaste prijs of het uurtarief voor de uitgevoerde werkzaamheden;
 - Eventuele bijkomende kosten zoals reiskosten, kosten voor gebruikte producten, kosten voor ingeschakelde derden, en licentiekosten. Deze worden op basis van nacalculatie in rekening gebracht.
2. **Facturatie & Betaling:**
 - De Klant ontvangt van Surge-IT een (elektronische) factuur en stemt in met deze wijze van facturatie.
 - Betaling van de factuur dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum.
 - 30% van de totale opdrachtsom wordt in rekening gebracht na akkoord op de opdrachtbevestiging. Na ontvangst van deze aanbetaling start Surge-IT met de opdracht.
 - Het resterende bedrag (70%) wordt gefactureerd voorafgaand aan het online plaatsen van de website, of uiterlijk 3 maanden na aanvang van de werkzaamheden.
3. **Bij Verzuim van Betaling:**
 - Indien de Klant niet tijdig betaalt, ontvangt de Klant eenmaal een herinnering met een extra betalingstermijn van 14 dagen.
 - Bij niet-betaling binnen deze termijn treedt direct verzuim in. Hierbij behoudt SurgeIT het recht om verdragingschade en de wettelijke rente te vorderen.
 - Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke (incasso)kosten zijn voor rekening van de Klant. Het is niet noodzakelijk dat Surge-IT aantoont deze kosten daadwerkelijk te hebben gemaakt.
4. **Betaling zonder Aftrek:** Facturen dienen te worden voldaan zonder enige vorm van korting, verrekening of opschorting.
5. **Tariefherziening:** Tariefwijzigingen gelden niet voor reeds lopende opdrachten, tenzij deze het gevolg zijn van wettelijke maatregelen (zoals BTW-verhogingen).
6. **Opschorting:** Indien de Klant in gebreke blijft met tijdige betaling, behoudt Surge-IT zich het recht voor om zijn dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.

ARTIKEL 10 | Intellectueel eigendom

1. **Eigendom:** Alle rechten en creatieve werken blijven eigendom van Surge-IT totdat de Klant volledig aan zijn (betalings)verplichtingen heeft voldaan. Gebruik van werken zonder volledige betaling geldt als inbreuk.
2. **Registratie:** Alleen Surge-IT heeft het recht om eventuele registratie of depot van intellectuele eigendomsrechten uit te voeren.
3. **Gebruiksrecht:**
 - De Klant mag creatieve werken van Surge-IT uitsluitend gebruiken voor het doel en medium dat de Klant en Surge-IT zijn overeengekomen.
 - Bij ontbreken van een expliciete afspraak is het gebruiksrecht van de Klant beperkt tot het doel waarvoor het duidelijk bedoeld is. Hierbij dienen de persoonlijkheidsrechten van Surge-IT te worden gerespecteerd.
 - Het gebruiksrecht wordt pas verleend nadat de Klant aan al de (betalings-)verplichtingen heeft voldaan.
4. **Gedeeltelijke overdracht:** Indien de Klant wenst dat (delen van) auteursrechten of bronbestanden worden overgedragen, is dit slechts mogelijk tegen een aanvullende vergoeding en schriftelijke overeenkomst.
5. **Gebruik voor Andere Doeleinden:** Als de Klant creatief werk van Surge-IT wil gebruiken voor een ander doel dan waarvoor het oorspronkelijk bedoeld was, moet de Klant Surge-IT daarvan op de hoogte stellen. Als Surge-IT instemt, wordt hiervoor een aanvullende overeenkomst gemaakt.
6. **Aanpassingen in Design:** Het ontwerp van de website mag niet door de Klant worden gewijzigd. Wijzigingen in het design worden door Surge-IT uitgevoerd tegen zijn reguliere uurtarief of via de support strippenkaart.
7. **Naamsvermelding:**
 - Surge-IT behoudt het recht om zijn (bedrijfs)naam in het ontwerp van de website te vermelden (bijvoorbeeld in de "footer").
 - Het verwijderen van deze naamsvermelding is toegestaan met schriftelijke toestemming van Surge-IT en kan alleen plaatsvinden tegen een vooraf overeengekomen vergoeding.
8. **Promotiedoeleinden:** Surge-IT mag de (bedrijfs)naam, het logo en alle resultaten van de Klant voortkomend uit de opdracht gebruiken voor zijn promotionele activiteiten, zoals op zijn website, social media, enz.

ARTIKEL 11 | Beëindiging

1. **Opzegging door de Klant:** Overeenkomsten aangegaan voor een bepaalde tijd, zoals een overeenkomst voor het bouwen van een website, kunnen tussentijds niet door de Klant worden opgezegd, tenzij hierover andere schriftelijke afspraken zijn gemaakt.
2. **Door Surge-IT:** Surge-IT kan de overeenkomst beëindigen indien de Klant wezenlijk tekortschiet in zijn verplichtingen en deze tekortkoming niet binnen 14 dagen na schriftelijke ingebrekestelling is hersteld. Surge-IT is in dat geval niet gehouden tot schadevergoeding.
3. **Gevolgen van Ontbinding:** Bij ontbinding van de overeenkomst blijven reeds verrichte prestaties in verband met de uitvoering van de opdracht bestaan en zijn deze niet onderhevig aan enige vorm van teruggave of compensatie.

ARTIKEL 12 | Klachten & aansprakelijkheid

1. **Klachten:**
 - Bij ontevredenheid over de dienstverlening kan de Klant binnen 30 dagen na afronding van de opdracht schriftelijk een klacht indienen. Na deze termijn beschouwt Surge-IT klachten als niet-tijdig ingediend.
 - Het indienen van een klacht ontslaat de Klant niet van de betalingsverplichting.
2. **Beperking:** De maximale aansprakelijkheid van Surge-IT bedraagt per incident het bedrag van de betreffende laatste factuur, met een totaalmaximum van €1.000,- per kalenderjaar.
3. **Verjaring:** Elke claim of vordering tegen Surge-IT verjaart binnen 12 maanden na afronding van de opdracht.
4. **Uitsluitingen:** Surge-IT is specifiek niet aansprakelijk voor:
 - Schade als gevolg van een gehackte website of andere beveiligingsinbreuken.
 - Gevolgen voortkomend uit situaties bij hostingproviders, leveranciers, domeinnaamregistranten, of anderen waar Surge-IT geen directe invloed op heeft.
5. **Uitzonderingen:** De beperkingen van de aansprakelijkheid van Surge-IT zijn niet van toepassing in geval van bewuste roekeloosheid of opzet van Surge-IT.
6. **Indirecte schade:** Surge-IT is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gederfde winst, reputatieschade of gevolgschade, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Surge-IT.

ARTIKEL 13 | Overmacht

1. **Definitie van Overmacht:** Surge-IT is niet gehouden zijn verplichtingen na te komen indien er sprake is van overmacht. Overmacht omvat, naast hetgeen wettelijk en jurisprudentieel wordt begrepen, onder meer: ziekte, stakingen, internet- en netwerkstoringen, quarantainemaatregelen, epidemieën, overheidsmaatregelen en alle overige externe oorzaken, al dan niet voorzien, waarop Surge-IT geen invloed kan uitoefenen.
2. **Duur van Overmacht:** Indien een overmachtssituatie langer dan een maand voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde deel ervan te ontbinden.
3. **Vergoeding bij Gedeeltelijke Nakoming:** Als Surge-IT bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heb voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, mag Surge-IT dat deel afzonderlijk factureren. De Klant is dan verplicht deze factuur te betalen alsof het een afzonderlijke overeenkomst betreft.
4. **Uitbreiding:** Onder overmacht vallen tevens: storingen bij leveranciers, cloudproviders en hostingdiensten, tekortkomingen van ingeschakelde derden, cyberaanvallen, beveiligingsincidenten en uitval van communicatie- of energienetwerken.

ARTIKEL 14 | Recht, rechter

1. **Inspanning tot Oplossing:** Bij eventuele geschillen zal Surge-IT zich eerst inspannen om het geschil in onderling overleg op te lossen.
2. **Rechterlijke Instantie:** Mocht een minnelijke oplossing niet mogelijk blijken, dan wordt elk geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Surge-IT gevestigd is.
3. **Toepasselijk Recht:** Op alle overeenkomsten en deze algemene voorwaarden is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

ARTIKEL 15 | Overige

1. **Wijziging van Voorwaarden:**
 - Surge-IT behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Bij ingrijpende wijzigingen brengt Surge-IT de Klant tijdig op de hoogte.
 - Mocht de Klant bezwaar hebben tegen een bepaalde wijziging, dan dient de Klant dit binnen 14 dagen na mededeling van Surge-IT kenbaar te maken. Als de Klant dit niet doet, beschouwt Surge-IT het als een aanvaarding van de nieuwe voorwaarden. Deze algemene voorwaarden zijn van augustus 2025.
2. **Eigendomsrecht:**
 - Alle door Surge-IT geleverde zaken blijven eigendom van Surge-IT totdat de Klant volledig aan alle verplichtingen heeft voldaan.
 - De Klant is verplicht zorgvuldig om te gaan met eigendommen van Surge-IT.