Jointly Heroes

Heldere afspraken.
Een sterke samenwerking.

Algemene voorwaarden

Website · Basis · Zorgeloos · Groei · Groei Partner · Uitbreidingen

Versie 1.1 | 23 oktober 2026 | Uitsluitend zakelijke dienstverlening

Heldere afspraken voor Website, Basis, Zorgeloos, Groei en aanvullende diensten. Het geaccepteerde voorstel bepaalt welke diensten u afneemt en welke projectafspraken gelden.

Jointly Heroes is een vennootschap onder firma, gevestigd aan Randstad 22 12, 1316 BX Almere. KvK: 88652653. Officiële berichten: finance@jointlyheroes.nl. Automated Heroes is een handelsnaam van Jointly Heroes; deze voorwaarden gelden voor beide.

Met bijlage 1: Verwerkersovereenkomst.

Bewaar deze versie samen met het geaccepteerde voorstel en de bijbehorende dienstafspraken.

1. Wie zijn wij en voor wie gelden deze voorwaarden?

1.1 Jointly Heroes, een vennootschap onder firma (vof), gevestigd aan Randstad 22 12, 1316 BX Almere en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 88652653, hierna JH of wij, is de opdrachtnemer. Voor officiële berichten, waaronder opzeggingen en klachten, is JH bereikbaar via finance@jointlyheroes.nl. De klant is de persoon of organisatie die de opdracht verstrekt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

1.2 JH richt zich uitsluitend op zakelijke klanten. Deze voorwaarden zijn niet bedoeld voor consumentenopdrachten. Wettelijke bescherming die in een concreet geval ook aan een kleine zakelijke klant toekomt, wordt niet door deze tekst uitgesloten.

1.3 Met het voorstel bedoelen we de offerte of opdrachtbevestiging, inclusief de gekozen opties, bijlagen en later overeengekomen wijzigingen. Schriftelijk betekent ook per e-mail of via een afgesproken digitaal systeem, zolang de afspraak kan worden opgeslagen en de afzender voldoende vaststaat.

1.4 Jointly Heroes voert ook de handelsnaam Automated Heroes. Deze voorwaarden gelden ook voor diensten die onder die naam worden aangeboden of geleverd, zoals AI-toepassingen en automatisering. In alle gevallen is Jointly Heroes vof de opdrachtnemer en gelden dezelfde gegevens voor officiële berichten.

2. Welke afspraken gelden?

2.1 Deze voorwaarden gelden wanneer JH ze voor of bij het sluiten van de overeenkomst van toepassing verklaart en de klant de mogelijkheid biedt om de betreffende versie te lezen, downloaden en bewaren.

2.2 Bij verschil gaat een expliciete, door beide partijen overeengekomen projectafspraak boven de algemene dienstbeschrijving; de dienstbeschrijving gaat boven deze algemene voorwaarden. De verwerkersovereenkomst in bijlage 1, of een afzonderlijk gesloten verwerkersovereenkomst, is leidend voor de daarin geregelde verwerking van persoonsgegevens. Dwingend recht gaat altijd voor.

2.3 Alleen de afgenomen diensten gelden. Een beschrijving van Groei, een mogelijke uitbreiding of een toekomstidee betekent niet dat deze is besteld of inbegrepen. Interne instructies, werkdocumenten of een later gewijzigde website van JH veranderen de overeenkomst niet vanzelf.

2.4 Algemene voorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, behalve wanneer JH die schriftelijk accepteert. Partijen lossen een conflict tussen verwijzingen naar verschillende voorwaarden op voordat de opdracht wordt bevestigd.

2.5 Vervalt een bepaling, dan blijven de overige bepalingen gelden voor zover dat juridisch mogelijk is. Partijen spreken zo nodig een geldige vervanging af die het doel van de oorspronkelijke afspraak zo dicht mogelijk benadert.

3. Van voorstel naar opdracht

3.1 Het voorstel beschrijft het doel, de werkzaamheden, wat is inbegrepen en uitgesloten, de prijs, eventuele periodieke diensten, de looptijd, planning, afhankelijkheden en verantwoordelijkheden. De geldigheidsduur staat in het voorstel.

3.2 De overeenkomst ontstaat door een aantoonbare aanvaarding van het voorstel door een bevoegde vertegenwoordiger van de klant. Dit kan via elektronische ondertekening of een andere overeengekomen schriftelijke bevestiging. Alleen een verkennend gesprek, een intakeverslag of een door een agent opgesteld concept is geen opdrachtbevestiging.

3.3 Keuzes tussen bijvoorbeeld 12 en 24 maanden zijn alternatieven. De overeenkomst legt vast welke variant is gekozen, met bijbehorende maandprijs en totale betalingsverplichting over de minimumlooptijd. Niet gekozen extra's zijn geen onderdeel van de opdracht.

3.4 Als onderzoek nodig is voordat een betrouwbare prijs of oplossing kan worden bepaald, kan JH eerst betaalde verdieping voorstellen. Daarvoor gelden een afzonderlijk akkoord en een afgebakende prijs en opbrengst. Verkennend vooronderzoek is geen toezegging van een volledige gratis strategie.

4. Zo voeren wij de opdracht uit

4.1 JH voert de afgesproken werkzaamheden zorgvuldig en vakbekwaam uit. Een concreet afgesproken websiteonderdeel of andere oplevering moet aan de overeenkomst beantwoorden. Verwachtingen over bezoekers, omzet, vindbaarheid, aanvragen of tijdwinst zijn geen resultaatgarantie, tenzij een specifieke garantie uitdrukkelijk is overeengekomen.

4.2 JH gebruikt medewerkers, gespecialiseerde partners, herbruikbare bouwstenen, software, AI-agents en automatisering. JH blijft verantwoordelijk voor de eigen contractuele verplichtingen en voor de daarvoor ingeschakelde hulppersonen volgens de wet. Het gebruik van een agent verandert een JH-fout niet in een risico van de klant.

4.3 Werkvolgorde en techniek worden gekozen op basis van het klantdoel, de afgesproken opdracht en de noodzakelijke controles. JH hoeft niet voor iedere interne stap toestemming te vragen. Extra kosten, materieel nieuwe werkzaamheden en afwijkingen van bevestigde klantafspraken worden niet zonder de benodigde instemming doorgevoerd.

4.4 De vergoeding is voor het afgesproken werk of de periodieke dienstverlening, niet automatisch voor een bepaald aantal menselijke uren. Efficiënte uitvoering met automatisering verlaagt de overeengekomen vaste prijs niet vanzelf. Dit doet niets af aan de afgesproken inhoud en kwaliteit.

5. Samenwerking, informatie en planning

5.1 De klant wijst een aanspreekpunt aan en zorgt tijdig voor juiste bedrijfsinformatie, noodzakelijke toegangen, beslissingen en materiaal dat niet verantwoord door JH kan worden ingevuld. Partijen leggen vast wie wijzigingen en extra kosten mag goedkeuren.

5.2 JH vraagt ontbrekende informatie waar mogelijk gebundeld op. Ontbrekende teksten of beelden blokkeren niet automatisch al het werk. JH gaat verder met werkzaamheden die onafhankelijk en verantwoord kunnen worden uitgevoerd.

5.3 JH mag op basis van betrouwbare informatie een eerste contentvoorstel maken en tijdelijk passend, rechtmatig beeld gebruiken. JH verzint geen prijzen, certificeringen, garanties, ervaringen, reviews of andere bedrijfsfeiten. Tijdelijke invullingen worden bij de klantcontrole herkenbaar besproken en niet als bevestigd feit gepubliceerd.

5.4 De planning hangt mede af van tijdige input, betalingen, besluiten en externe leveranciers. JH meldt relevante vertraging en de gevolgen voor de planning. Een expliciet afgesproken harde deadline blijft een harde deadline; JH maakt die niet via deze voorwaarden alsnog vrijblijvend.

5.5 Reageert de klant niet op een noodzakelijk verzoek, dan volgt een herinnering. Het afhankelijke werk kan daarna worden gepauzeerd en later opnieuw worden ingepland. JH reserveert niet onbeperkt dezelfde productiecapaciteit. Er volgen geen automatische boete of extra kosten zonder rechtsgrond of afgesproken grondslag.

6. Wijzigingen en extra werk

6.1 JH beoordeelt een verzoek als herstel van een eigen fout, een inbegrepen wijziging, een verzoek binnen fair use, coulance of extra werk. Voor de klant wordt in gewone taal uitgelegd wat dit betekent.

6.2 Werk buiten de afspraak wordt vooraf beschreven, inclusief prijs of berekeningswijze, externe kosten en gevolgen voor de planning. Uitvoering volgt na aantoonbaar akkoord van de klant. Er zijn geen verrassingsfacturen achteraf omdat JH een verzoek later anders indeelt.

6.3 Nieuwe wensen stoppen het al afgesproken werk niet onnodig. JH geeft aan welk deel kan doorgaan en welk deel eerst een keuze nodig heeft. Een eenmalige coulancehandeling maakt die handeling niet automatisch blijvend onderdeel van een abonnement.

7. Website: wat de opdracht omvat

7.1 Website is een eenmalige bouwopdracht. Hosting, technisch beheer en doorlopende dienstverlening worden afzonderlijk afgesproken via Basis, Zorgeloos of een expliciete projectafspraak.

7.2 De standaard Website-opdracht omvat de overeengekomen website met een eerste contentlaag van teksten, oproepen tot actie en passende afbeeldingen, voor zover betrouwbare informatie beschikbaar is. Normale contact-, offerte- en leadformulieren binnen de afgesproken structuur horen daarbij.

7.3 Er is geen algemeen maximumaantal pagina's. De overeengekomen omvang volgt uit het totale contentvolume, het aantal unieke ontwerpen, hergebruik van structuren, techniek, handmatige productie en migratie. Meer pagina's betekent niet vanzelf meerprijs; wezenlijk extra werk valt onder artikel 6. Een onbeperkte websiteproductie is niet inbegrepen.

7.4 De technische basis voor vindbaarheid omvat waar relevant logische koppen en URL's, paginatitels en omschrijvingen, indexeerbaarheid, sitemap, robots-instellingen, canonieke URL's en redirects bij vervanging van een bestaande website. Doorlopend SEO-onderzoek, campagnes en marketingproductie zijn alleen inbegrepen wanneer die zijn afgenomen.

7.5 Bij een vervanging worden de afgesproken bestaande content en relevante oude URL's meegenomen in de migratie. Grote imports, complexe datamigraties, portals, rekenmodules en bijzondere koppelingen zijn geen automatisch onderdeel van de standaardopdracht. De migratiegrens staat in het voorstel.

8. Platform, kwaliteit en toegankelijkheid

8.1 JH bouwt nieuwe websites standaard met Etch Studio. EtchWP met WordPress wordt gekozen als concrete projectvereisten dat nodig maken. Het gekozen platform en relevante beperkingen worden vastgelegd. Toekomstige functies van een leverancier zijn geen reeds beschikbare of gegarandeerde functies.

8.2 Beheertoegang wordt afgestemd op het gekozen platform en de werkelijke beschikbare mogelijkheden. Als zelf wijzigen voor de klant essentieel is, moet daarvoor vooraf een werkende oplossing zijn afgesproken. Het ontbreken van een noodzakelijke platformfunctie wordt niet stilzwijgend opgelost door de klant een duurdere dienst te laten afnemen.

8.3 JH controleert de eigen oplevering op onder meer werking, vormgeving, mobiel gebruik, content, formulieren, privacy-instellingen, vindbaarheid, prestaties en relevante meetpunten. De klant is niet verantwoordelijk voor de technische kwaliteitscontrole.

8.4 WCAG 2.2 AA is de technische toegankelijkheidsbasis van JH. Dat is niet hetzelfde als een onafhankelijke certificering of een volledige juridische toegankelijkheidsaudit. Wettelijk vereiste toegankelijkheid wordt niet uitgesloten door het ontbreken van een afzonderlijke auditopdracht. Specifieke wettelijke eisen aan het klantproject worden vooraf beoordeeld en meegenomen in de opdracht.

8.5 JH gebruikt waar relevant Lighthouse en andere controles. Er geldt geen algemene belofte van een score van 100/100 of van foutloosheid onder alle denkbare apparaten, externe scripts en toekomstige wijzigingen. Vastgestelde afwijkingen worden beoordeeld en relevante beperkingen worden vóór livegang besproken.

9. Klantcontrole, verbeteringsronde en livegang

9.1 Na de interne kwaliteitscontrole krijgt de klant de website ter controle. De klant controleert vooral bedrijfsfeiten, inhoud en de uitdrukkelijk gemaakte afspraken en levert feedback binnen vijf werkdagen gebundeld aan, tenzij een andere termijn is afgesproken.

9.2 Eén gebundelde verbeteringsronde binnen de afgesproken opdracht is inbegrepen. Nieuwe functionaliteit of een nieuwe ontwerpopdracht valt daar niet automatisch onder. Een fout waarvoor JH verantwoordelijk is, wordt hersteld, telt niet als verbeteringsronde en wordt niet als betaalde klantwijziging behandeld.

9.3 Geen reactie is geen automatische goedkeuring. Bij uitblijven van feedback volgt een herinnering en zo nodig herplanning. Na verwerking van feedback controleert de klant of de doorgegeven punten correct zijn verwerkt. Dit is geen tweede vrije ontwerpronde; een nog niet herstelde JH-fout blijft wel voor rekening van JH.

9.4 JH licht professionele ontwerp- en gebruikskeuzes begrijpelijk toe. Dit geeft JH geen recht om een overeengekomen eis of aantoonbaar gebrek als smaakverschil af te wijzen.

9.5 Livegang volgt na de noodzakelijke controles en de vereiste klantbevestiging. JH publiceert op een werkdag waarop JH beschikbaar is om te controleren. Daarna volgt een korte controle en de volgende werkdag een productiecontrole. Bij ernstige problemen mag JH voor herstel teruggaan naar een stabiele versie en informeert JH de klant waar relevant.

10. Basis: technisch beheer

10.1 Basis omvat de productiehosting of managed publicatieomgeving, SSL, technisch DNS-beheer binnen de beheerde omgeving, onderhoud van de geleverde website en standaardtechniek, relevante updates, uptime- en technische monitoring en herstel van gebreken binnen de verantwoordelijkheid van JH. Kritieke functies en formulieren worden bewaakt waar dit technisch mogelijk is.

10.2 Basis omvat eenvoudige bezoekersmeting en relevante standaardacties, zoals een verzonden formulier of een klik op telefoon, e-mail of boeking, waar van toepassing. Pirsch is de huidige voorkeursoplossing. De klant krijgt een geautomatiseerde maandelijkse meetupdate. Dit is geen doorlopende persoonlijke marketinganalyse.

10.3 De klant beheert de inhoud in principe zelf via de afgesproken beheerroute en krijgt toegang tot relevante handleidingen. Basis omvat geen normale contentwijzigingen door JH, onbeperkte persoonlijke training, nieuwe functies, actieve SEO/SEA, contentcampagnes of klantspecifieke automatisering.

10.4 JH koopt of registreert het domein niet namens de klant. De klant houdt de domeinregistratie op eigen naam, betaalt de registratie en verlenging en houdt de registrargegevens actueel. JH adviseert, sluit technisch aan en beheert waar afgesproken de DNS-configuratie.

11. Zorgeloos: Basis plus kleine wijzigingen

11.1 Zorgeloos bevat Basis plus normale kleine websitewijzigingen binnen fair use. De maandprijs is de totaalprijs en komt niet boven op Basis. De klant mag de website ook zelf beheren via de afgesproken mogelijkheden.

11.2 Fair use is geen urenbundel en geen vast aantal wijzigingen per maand. We beoordelen het soort werk, de omvang, complexiteit, het hergebruik van bestaande structuren, de frequentie en de totale terugkerende belasting. Incidentele hulp verschilt van structurele productiecapaciteit.

11.3 Voorbeelden zijn teksten of openingstijden aanpassen, een bestaande afbeelding vervangen, een link wijzigen of binnen een bestaande structuur een medewerker, dienst, project, case of download toevoegen of wijzigen.

11.4 Niet automatisch inbegrepen zijn nieuwe functies, unieke layouts, nieuwe contentstructuren, grote imports of migraties, bulkproductie, structureel zeer frequente verzoeken, actieve marketingproductie, automatisering en werkzaamheden aan externe systemen. Ook regelmatig interviews afnemen, zelfstandig nieuws maken of complete campagnes produceren is niet vanzelf onderdeel van Zorgeloos.

11.5 Wordt het verzoek structureel groter dan fair use, dan legt JH dit uit en bespreekt een passende oplossing voordat extra betaalde werkzaamheden worden uitgevoerd. Er wordt niet achteraf alsnog een urenfactuur opgelegd voor eerder als inbegrepen behandeld werk. Herstel van JH-fouten valt buiten de fair-usebeoordeling en blijft inbegrepen.

12. Groei en Groei Partner

12.1 Groei bestaat uit afzonderlijk afgesproken resultaatgerichte diensten, zoals SEO, SEA, landingspagina's, conversieoptimalisatie, uitgebreid meten, automatisering, integraties en Google Bedrijfsprofiel. Een Basis-klant hoeft daarvoor niet eerst Zorgeloos af te nemen.

12.2 Een nieuwe website zorgt niet vanzelf voor voldoende bezoekers of aanvragen. Het voorstel maakt duidelijk welke zichtbaarheid, marketing, content of opvolging nodig is en wie die verzorgt. De klant hoeft niet automatisch marketing bij JH af te nemen. Een verwachting over rendement blijft een verwachting, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

12.3 Afgenomen Groei volgt een cyclus van doel bepalen, uitvoeren, meten, beoordelen en verbeteren. Werkgebied, verantwoordelijkheden, normale productieruimte en relevante meetpunten worden afgesproken. Er geldt geen onbeperkte productie of verplicht aantal taken per maand. Bij periodieke Groei wordt maandelijks compact zichtbaar gemaakt wat is gedaan, wat de signalen zijn en wat de volgende focus is.

12.4 Als SEO Setup bij een nieuwe website is afgenomen, wordt die uitgevoerd voordat de pagina- en contentstructuur definitief wordt. SEO Setup is onderzoek plus afgesproken fundament, eerste uitvoering en richting; het is niet alleen een vrijblijvend rapport. Zoekposities en advertentieresultaten zijn mede afhankelijk van externe platforms en marktgedrag en worden niet gegarandeerd.

12.5 Groei Partner is een bredere periodieke samenwerking met één afgesproken totaalprijs en werkgebied. Prioriteiten mogen binnen dat werkgebied verschuiven. Een nieuwe discipline, wezenlijk meer productie of een nieuw groot platform vraagt een nieuwe afspraak. Groei Partner is geen onbeperkt urenpakket en niet automatisch een derde websitebeheerpakket.

12.6 Content kan onderdeel zijn van Website, SEO, een campagne, een andere afgesproken opdracht of Groei Partner. De overeenkomst bepaalt wie input ophaalt, schrijft, beeld selecteert, goedkeurt en publiceert. Proactieve contentproductie wordt niet stilzwijgend aan Basis of Zorgeloos toegevoegd.

12.7 Groei en eventuele uitbreidingen worden alleen aangeboden als er een geloofwaardige klantbehoefte of kans is. Evaluaties kunnen ook tot de conclusie leiden dat geen extra dienst nodig is.

13. Uitbreidingen, koppelingen en externe partijen

13.1 Uitbreidingen zijn extra functies, zoals een reviewfeed, boekingskoppeling, aanvraagtool of systeemintegratie. JH onderzoekt eerst een passende bestaande oplossing en bouwt niet standaard een geheel eigen systeem. Inhoud, eenmalige kosten, eventueel beheer en externe abonnementen worden afzonderlijk vastgelegd.

13.2 Klantspecifieke software, advertentiebudgetten, betaalde beeldlicenties en externe abonnementen zijn niet stilzwijgend in de maandprijs inbegrepen. Ze worden waar mogelijk rechtstreeks door de klant afgesloten. Kosten die JH doorberekent worden vooraf afgesproken.

13.3 Het voorstel maakt duidelijk of een partner onder verantwoordelijkheid van JH werkt of rechtstreeks met de klant contracteert. JH kan zich voor zelf ingeschakelde hulppersonen niet uitsluitend door het noemen van die partner aan de eigen verplichtingen onttrekken. Bij een rechtstreekse klantovereenkomst met een leverancier blijft JH verantwoordelijk voor de eigen afgesproken aansluiting en coördinatie, niet automatisch voor alle prestaties van die leverancier.

13.4 Wijzigt een externe API, licentie of platformfunctie, dan onderzoekt JH de impact en een passende oplossing. Normaal beheer en herstel binnen de JH-verantwoordelijkheid blijven inbegrepen waar afgesproken. Een noodzakelijke nieuwe integratie of wezenlijke uitbreiding wordt vooraf besproken; een externe wijziging is niet automatisch een vrijbrief voor extra kosten of voor het laten vervallen van de afgesproken dienstverlening.

13.5 Advertentiebeheer en advertentiebudget zijn afzonderlijke zaken. Een gespecialiseerd SEA-partner kan campagnebeheer uitvoeren; de rolverdeling, facturatie en websitewerkzaamheden staan in de opdracht. Bij Google Bedrijfsprofiel blijft de klant eigenaar/Primary Owner en krijgt JH passende beheerrechten.

14. Beheer, incidenten en zichtbare klantwaarde

14.1 JH onderzoekt relevante meldingen en monitoringwaarschuwingen, beperkt schade waar mogelijk en informeert de klant bij relevante impact. Onderhoud kan tijdelijk invloed hebben op de beschikbaarheid. Gepland ingrijpend onderhoud wordt waar redelijk mogelijk vooraf aangekondigd.

14.2 De standaard bereikbaarheid is maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur Nederlandse tijd, met uitzondering van Nederlandse feestdagen. JH behandelt meldingen zo snel als redelijkerwijs mogelijk, op basis van urgentie en impact. Monitoring is niet hetzelfde als een 24/7-bemande servicedesk. Zonder afzonderlijke afspraak geldt geen gegarandeerde reactie- of hersteltijd. Dit vermindert de normale zorgplicht van JH niet.

14.3 De beheerde omgeving krijgt een passende herstelvoorziening. Wat wordt geback-upt of opnieuw kan worden gepubliceerd, bewaartermijnen, herstelwijze en eventuele uitgesloten externe gegevens worden vóór beheerstart vastgelegd. Er wordt niet zonder feitelijke onderbouwing een garantie van volledig gegevensherstel gegeven.

14.4 JH beoordeelt de website ongeveer 30 dagen na livegang en bekijkt actieve klantrelaties periodiek op relevante verbeteringen. Het normale interne ritme is ieder kwartaal een kansencheck, jaarlijks een klantwaarde-evaluatie en 60 dagen vóór contracteinde een verlengingscontrole. Overlappende controles kunnen worden gecombineerd. Dit zijn geen toezeggingen van telkens een afzonderlijk uitgebreid rapport, gesprek of gratis extra productie.

14.5 De klant kan aanvullende serviceafspraken (SLA) afnemen als JH deze uitdrukkelijk aanbiedt en partijen daarover overeenstemming bereiken. De SLA beschrijft de betrokken systemen en diensten, servicevensters, meldkanalen, prioriteiten, reactie- en eventuele herstelafspraken, afhankelijkheden, prijs en eventuele gevolgen van het niet halen van afspraken. Een reactietijd is de tijd voor de afgesproken eerste opvolging, niet automatisch de tijd waarbinnen een probleem is opgelost. Extra bereikbaarheid, 24/7-dienstverlening, beschikbaarheidsgaranties of vergoedingen gelden uitsluitend wanneer die concreet in de SLA zijn overeengekomen.

15. Prijs, betaling en financiële start

15.1 De prijs staat in het geaccepteerde voorstel. Prijzen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Een standaardtarief is geen vaste bovengrens voor ieder project. Bij een projectspecifieke opdracht wordt de prijs onderbouwd door de concrete inhoud en klantwaarde; het afgesproken bedrag wordt niet achteraf aangepast uitsluitend omdat de klant meer bestedingsruimte blijkt te hebben.

15.2 Voor niet-maatwerk websiteprojecten start productie nadat alle eenmalige kosten van de initiële opdracht volledig zijn betaald, de eerste maand Basis of Zorgeloos is betaald waar van toepassing, en het incassomandaat voor de volgende periodieke betalingen actief is. Later goedgekeurde eenmalige extra werkzaamheden worden

vóór uitvoering daarvan betaald. Voor maatwerk kunnen expliciet andere betalingsmomenten worden overeengekomen.

15.3 Bij niet-maatwerk websiteprojecten begint de eerste abonnementsperiode op de bevestigde Projectstart, niet pas bij livegang. De bevestiging vermeldt de ingangsdatum, gekozen dienst, looptijd en maandprijs. Alleen ondertekening, een interne statuswijziging of een losse offerte start het abonnement niet vanzelf.

15.4 De periodieke facturatie en incasso volgen de overeengekomen dienst en looptijd. Het mandaat staat los van het akkoord op de opdracht. Het intrekken of storneren van een incasso beëindigt de overeenkomst niet op zichzelf; een betwisting van een factuur wordt inhoudelijk behandeld.

15.5 De betaaltermijn is veertien dagen na factuurdatum, behalve als het voorstel een andere termijn vermeldt. De voorwaarden voor betaling vóór uitvoering uit 15.2 blijven gelden. Bij betalingsachterstand worden rente en incassokosten alleen berekend voor zover daarvoor een wettelijke en contractuele grondslag bestaat, met inachtneming van vereiste kennisgevingen.

15.6 Bij een achterstand neemt JH contact op. Een opschorting moet juridisch toegestaan, gemotiveerd en evenredig zijn; waar nodig krijgt de klant eerst een redelijke hersteltermijn. Een urgente beveiligingsmaatregel staat hiervan los. JH wist geen klantgegevens uitsluitend als drukmiddel om betaling af te dwingen.

16. Looptijd, verlenging en prijswijziging

16.1 Basis en Zorgeloos hebben de overeengekomen minimumlooptijd van 12 of 24 maanden. De 24-maandsvariant is een eigen looptijdprijs, geen recht op extra korting op de websitebouw. Voor Groei, Groei Partner en andere periodieke diensten wordt de looptijd afzonderlijk vastgelegd; er wordt niet automatisch een website-looptijd op toegepast.

16.2 Gedurende de gekozen vaste looptijd is gewone tussentijdse opzegging uitgesloten, voor zover de wet dit toestaat. Dit beperkt niet het recht om bij een voldoende ernstige tekortkoming te ontbinden, een overeengekomen beëindigingsrecht, toepasselijke dwingende overstaprechten of de werking van redelijkheid en billijkheid. Partijen kunnen altijd samen een eerdere beëindiging afspreken.

16.3 Na de minimumlooptijd loopt de periodieke dienst door voor onbepaalde tijd, tenzij tijdig is opgezegd of uitdrukkelijk een nieuwe vaste looptijd is afgesproken. Opzeggen kan per e-mail of via het afgesproken klantkanaal met één maand opzegtermijn, niet eerder dan tegen het einde van de minimumlooptijd. JH bevestigt de einddatum. Een aangetekende of ondertekende brief is niet verplicht.

16.4 JH mag periodieke dienstprijzen eenmaal per contractjaar indexeren, voor het eerst na twaalf maanden en daarna op de jaarlijkse ingangsdatum van de betreffende dienst. Dit geldt ook binnen een minimumlooptijd van 24 maanden. JH kondigt de nieuwe prijs en berekening ten minste twee maanden vooraf schriftelijk aan. Als die termijn niet wordt gehaald, gaat de wijziging pas na die aankondigingstermijn in, zonder terugwerkende kracht. De berekening gebruikt de definitieve CBS Consumentenprijsindex (CPI), alle huishoudens, reeks 2025=100: de bestaande prijs maal het indexcijfer van de vierde kalendermaand vóór de jaarlijkse ingangsdatum, gedeeld door het indexcijfer van dezelfde maand een jaar eerder. Beide cijfers komen uit dezelfde reeks. Bij een uitkomst lager dan de bestaande prijs blijft de prijs gelijk. Als een benodigd definitief cijfer nog ontbreekt, wordt de indexering uitgesteld totdat de berekening en aankondiging mogelijk zijn. Bij vervanging van de reeks gebruikt JH de door het CBS aangewezen vergelijkbare opvolger en licht dit toe. Een vaste eenmalige opdrachtprijs wordt niet op deze grond verhoogd.

16.5 Een langere looptijd gaat samen met actieve dienstverlening en zichtbare klantwaarde. Betaling ontslaat JH niet van de afgesproken zorg en uitvoering. Het uitblijven van een commerciële evaluatie geldt niet als stilzwijgend klantakkoord op nieuwe voorwaarden of een nieuwe vaste looptijd.

16.6 Naast indexering kan JH een aantoonbare stijging van rechtstreeks voor de afgenomen dienst noodzakelijke externe leverancierskosten doorberekenen, voor zover deze niet al in de indexering of een andere doorbelasting is verwerkt. Alleen het aan de klantdienst toerekenbare deel wordt doorberekend; een eigen margeverbetering is geen leverancierskostenstijging. JH onderbouwt de oorzaak, berekening en ingangsdatum ten minste twee maanden vooraf. De klant mag de getroffen periodieke dienst vóór die datum kosteloos tegen die datum beëindigen, ook binnen een minimumlooptijd. Overige prijsverhogingen tijdens een minimumlooptijd vragen afzonderlijk akkoord. Na die periode kan JH andere redelijke, gemotiveerde tariefwijzigingen met dezelfde aankondigingstermijn en stopmogelijkheid voorstellen. Wijzigingen in wettelijke heffingen worden volgens de wet toegepast. Wettelijke beëindigingsrechten blijven gelden.

17. Intellectuele eigendom en gebruik

17.1 Bestaande klantmaterialen, domeinen, handelsnamen en klantgegevens blijven van de klant of hun rechthebbenden. De klant geeft JH de rechten die nodig zijn om deze voor de opdracht te gebruiken en staat ervoor in dat aangeleverde materialen rechtmatig kunnen worden gebruikt. JH waarschuwt bij een redelijkerwijs herkenbaar rechtenprobleem.

17.2 Na betaling van de betreffende oplevering krijgt de klant een blijvend, niet-exclusief gebruiksrecht op de door JH geleverde klantspecifieke website en content, voor de eigen bedrijfsactiviteiten. Dit omvat publiceren, wijzigen en door een opvolgende dienstverlener laten onderhouden. Het eindigen van het beheerabonnement beëindigt dit betaalde gebruiksrecht niet. Een overdracht van auteursrechten of exclusiviteit geldt alleen voor zover die uitdrukkelijk en rechtsgeldig afzonderlijk is vastgelegd.

17.3 Generieke bouwstenen, methoden, templates, componenten en automatiseringsfundamenten blijven beschikbaar voor hergebruik door JH. Voor zover zij in de betaalde oplevering zijn verwerkt, mag de klant ze blijven gebruiken en laten onderhouden voor die oplevering. De klant krijgt niet automatisch rechten op de volledige interne JH-bibliotheek of het recht die bibliotheek als zelfstandig product door te verkopen.

17.4 Voor externe software, open-sourceonderdelen, fonts, stockbeeld en platforms gelden de toepasselijke licenties. Relevante beperkingen en benodigde vervolgabonnementen worden vóór akkoord duidelijk gemaakt. JH verleent geen exclusiviteit of overdraagbaarheid die een rechthebbende niet toestaat. Voor AI-output wordt geen exclusief auteursrecht gegarandeerd wanneer dat recht niet bestaat of niet bij JH berust.

17.5 JH gebruikt herkenbare klantcases, logo's, persoonsgegevens of vertrouwelijke resultaten niet automatisch voor openbare promotie. Daarover wordt een passende afspraak gemaakt en waar nodig toestemming gevraagd. Generieke ervaring mag worden hergebruikt zonder vertrouwelijke klantinformatie openbaar te maken.

18. Beëindiging, annulering en overdracht

18.1 Bij annulering van een eenmalige opdracht maken partijen een afrekening op basis van geleverd werk, aantoonbare niet meer te vermijden verplichtingen en overige juridisch verschuldigde vergoeding. Reeds betaalde bedragen worden verrekend. Bespaarde kosten worden meegenomen; dezelfde schadepost wordt niet dubbel berekend. Er geldt geen automatische boete of ongeclausuleerde eis tot de volledige omzet plus gederfde winst.

18.2 Een partij kan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden wanneer de wet dat toestaat wegens een voldoende ernstige tekortkoming. Waar wettelijk vereist krijgt de andere partij eerst een schriftelijke gelegenheid om die te herstellen. Een beroep op overmacht of betalingsachterstand maakt niet automatisch iedere beëindiging zonder verdere afweging geldig.

18.3 Bij het einde werken partijen mee aan een ordelijke overdracht van klantmaterialen, beschikbare exports, domein-/DNS-informatie en relevante klantaccounts. Voor een website in Etch Studio bestaat de standaardoverdracht uit de beschikbare statische websitebestanden. Het platform, de online editor, serverfuncties, formulierverwerking en externe koppelingen gaan daarmee niet automatisch mee. Voor EtchWP bestaat de standaardoverdracht uit een export van de WordPress-installatie met de relevante websitebestanden en database.

Vóór contractsluiting worden de werkelijke exportmogelijkheden en eventuele afwijkingen bevestigd. JH verwijdert eigen geheime sleutels, beëindigt eigen beheerrechten en ontkoppelt eigen systemen. Niet-overdraagbare JH-licenties gaan niet mee; de klant krijgt vooraf uitleg over benodigde vervangende licenties, kosten en gevolgen voor functies. Eigen klantaccounts, klantlicenties en overdraagbare klantgegevens blijven behouden. De overdracht is geen belofte dat externe diensten of betaalde functies zonder vervangende accounts of licenties blijven werken, maar JH verwijdert niet onnodig klantinhoud of software die rechtmatig mag worden overgedragen.

18.4 Noodzakelijke, wettelijk verplichte overstaphulp wordt geleverd volgens de toepasselijke regels. Ander overeengekomen migratiewerk wordt alleen tegen vooraf afgesproken kosten uitgevoerd. Voor zover de Data Act op een dienst van toepassing is, gelden de verplichte overstap-, export-, termijn- en kostenregels; een algemene kostenclausule mag die niet beperken. De daarvoor noodzakelijke dienstspecifieke overstapafspraken worden vóór contractsluiting toegevoegd.

18.5 Partijen leggen de feitelijke einddatum en overdrachtswijze tijdig vast om onnodig gegevensverlies te voorkomen. Na de overeengekomen overdracht en het einde van de dienstverlening verwijdert JH operationele klantgegevens zonder onnodige vertraging, volgens de afspraken over verwerking en bewaring. Opzegging alleen leidt niet tot onmiddellijke vernietiging vóór overdracht. Wettelijk te bewaren administratie en gegevens die aantoonbaar nodig zijn voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van rechtsvorderingen worden uitsluitend voor dat doel en niet langer dan nodig bewaard. Resterende back-upkopieën worden afgeschermd en verdwijnen volgens de vooraf vastgelegde bewaarcyclus; na herstel wordt een eerdere verwijderopdracht opnieuw uitgevoerd. De concrete termijnen staan in de verwerkers- of overdrachtsafspraken. Hosting, externe licenties en beheer lopen niet kosteloos onbeperkt door na het einde.

19. Privacy, beveiliging en vertrouwelijkheid

19.1 Beide partijen verwerken persoonsgegevens volgens hun eigen wettelijke rol. Voor eigen administratie en klantcontact kan JH zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn. Als JH namens de klant persoonsgegevens verwerkt, geldt de verwerkersovereenkomst in bijlage 1, tenzij partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst sluiten.

19.2 Bijlage 1 regelt onder meer de instructies, beveiliging, subverwerkers, internationale doorgifte, incidentmelding, hulp bij privacyrechten, controle en teruggave of verwijdering. Welke verwerkingen, betrokkenen en gegevenssoorten bij een opdracht horen, en welke aanvullende leveranciers daarvoor worden ingezet, staat in het voorstel of wordt vóór de verwerking schriftelijk vastgelegd. De werkelijke leveranciers en instellingen zijn bepalend; een algemene toestemming voor elk AI- of cloudgebruik is niet voldoende.

19.3 JH beperkt verwerking en toegang tot wat nodig is, beschermt geheimen en hanteert passende beveiliging. Bij een inbreuk op persoonsgegevens informeert JH als verwerker de klant zonder onredelijke vertraging en werkt mee aan de noodzakelijke opvolging. De meldroute en termijnen staan in bijlage 1.

19.4 Niet-noodzakelijke tracking of advertentietechnologie wordt niet vóór vereiste toestemming geactiveerd. De technische inrichting volgt de daadwerkelijk gebruikte diensten. Er wordt niet generiek beweerd dat een bepaalde analysetool altijd zonder toestemming mag worden gebruikt. De klant levert informatie over de eigen gegevensverwerking; JH blijft verantwoordelijk voor de overeengekomen technische uitvoering.

19.5 Partijen behandelen vertrouwelijke informatie vertrouwelijk en delen die alleen met personen en leveranciers die deze voor de uitvoering nodig hebben en passend zijn gebonden. Wettelijk verplichte verstrekking blijft mogelijk. Vertrouwelijke klantgegevens worden niet voor eigen marketing of het trainen van algemeen beschikbare AI-modellen gebruikt zonder afzonderlijke rechtsgeldige grondslag en afspraken.

20. AI, automatisering en menselijke verantwoordelijkheid

20.1 JH mag AI en automatisering gebruiken voor onderzoek, ontwerpen, teksten, code, controle, beheer en afgesproken klantprocessen. JH beoordeelt de geschiktheid, juistheid en risico's van het gebruik en organiseert controle passend bij de impact. Niet ieder routinematig onderdeel vraagt een handmatige goedkeuring; noodzakelijke menselijke en klantbeslissingen worden wel gerespecteerd.

20.2 Een interne goedkeuring of vervanging van een interne beoordelaar geldt niet als vervanging van klantakkoord, wettelijke toestemming of tekenbevoegdheid. Een agent mag niet zelfstandig een onbestelde dienst, nieuwe prijs, verlenging of externe verplichting aan de klant opleggen.

20.3 Bij AI die rechtstreeks met personen communiceert of bij synthetisch beeld, geluid of tekst beoordeelt JH welke transparantie-, meldings- en markeringsplichten gelden en voert de afgesproken eigen verplichtingen uit. Een vermelding alleen in deze voorwaarden vervangt een wettelijk vereiste melding in de toepassing of bij de publicatie niet.

20.4 Voor een klantspecifieke automatisering worden het doel, gebruikte systemen, toegangen, relevante foutafhandeling, verantwoordelijkheden en eventuele beheerdienst vastgelegd. Credentials worden gescheiden van herbruikbare bouwstenen opgeslagen. Gebruik in een nieuw of ingrijpend ander proces vraagt eerst beoordeling; toestemming voor een eenvoudige koppeling is geen algemene toestemming voor risicovolle geautomatiseerde besluitvorming.

21. Klachten en herstel

21.1 Meld een probleem zodra dit redelijkerwijs kan, met voldoende informatie om het te onderzoeken. JH bevestigt de melding en geeft een passende vervolgstap. De klant helpt redelijkerwijs mee aan onderzoek en schadebeperking.

21.2 Een JH-fout wordt hersteld zonder die als extra wijziging of fair use af te rekenen. Klantgoedkeuring of het verstrijken van een feedbacktermijn sluit een beroep op verborgen gebreken of andere wettelijke rechten niet automatisch uit.

21.3 Bij onenigheid over inhoud of kosten wordt het betwiste deel concreet besproken. Partijen blijven waar verantwoord de onbetwiste afspraken nakomen. Wettelijke rechten op opschorting, nakoming, ontbinding en schadevergoeding blijven gelden binnen de daarvoor geldende voorwaarden.

22. Aansprakelijkheid en overmacht

22.1 JH is aansprakelijk voor schade door een toerekenbare tekortkoming volgens de wet, met de onderstaande beperkingen. Als nakoming nog mogelijk is en de wet dat vereist, krijgt JH eerst een redelijke gelegenheid om de tekortkoming te herstellen. De klant neemt redelijke maatregelen om schade te beperken.

22.2 Vergoeding van directe schade is per gebeurtenis of samenhangende reeks beperkt tot de overeengekomen eenmalige vergoeding exclusief btw voor de betrokken opdracht. Betreft de fout een periodieke dienst, dan geldt maximaal twaalf maanden van de overeengekomen vergoeding exclusief btw voor die betrokken dienst. Bij een gezamenlijke oorzaak in beide onderdelen geldt de som, zonder dubbeltelling.

22.3 Gederfde winst, gemiste besparingen, gemiste omzet en overige indirecte schade worden niet vergoed. Redelijke kosten om directe schade vast te stellen, te beperken of de afgesproken werking of gegevens te herstellen worden niet alleen vanwege hun benaming als indirecte schade uitgesloten.

22.4 De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van JH of haar bedrijfsleiding, overlijden of letsel, of voor aansprakelijkheid die wettelijk niet kan worden beperkt. Rechten van betrokkenen onder de AVG worden hierdoor niet beperkt. Partijen leggen eventuele bijzondere privacy- en beveiligingsrisico's zo nodig afzonderlijk vast.

22.5 Overmacht is een verhindering die volgens de wet niet voor rekening van de betrokken partij komt. Niet iedere fout of uitval van een leverancier, cyberaanval, personeelstekort of storing is automatisch overmacht. De betrokken partij informeert de ander, beperkt gevolgen en onderzoekt herstel of een alternatief.

22.6 Duurt een wezenlijke verhindering langer dan dertig dagen, dan mogen partijen het getroffen deel schriftelijk beëindigen als voortzetting redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Partijen rekenen het bruikbaar geleverde deel af en verrekenen vooruitbetalingen voor niet geleverde prestaties. Dwingende wettelijke rechten blijven gelden.

23. Wijziging van voorwaarden en geschillen

23.1 De bij de overeenkomst aangeboden versie blijft leidend. Een nieuwe versie op een website of in een sjabloon geldt niet automatisch voor bestaande overeenkomsten. Een wijziging wordt rechtsgeldig overeengekomen of gebaseerd op een geldig wijzigingsbeding, met inachtneming van vereiste kennisgeving en eventuele beëindigingsrechten.

23.2 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen, zonder daardoor noodzakelijke spoedmaatregelen of wettelijke termijnen te blokkeren. Als dat niet lukt, is de volgens de wet bevoegde Nederlandse rechter bevoegd, tenzij partijen rechtsgeldig anders afspreken.

23.3 Bij iedere opdracht bewaren partijen het geaccepteerde voorstel, de gekozen opties, de versie van de bijlagen en voorwaarden en het bewijs van aanvaarding. Latere aanpassingen worden herkenbaar aan de betreffende overeenkomst gekoppeld.

23.4 Versie 1.1 geldt voor overeenkomsten die vanaf 23 oktober 2026 worden gesloten. Ten opzichte van versie 1.0 zijn artikel 1.4 (Automated Heroes) en bijlage 1 (verwerkersovereenkomst) toegevoegd en zijn de artikelen 2.2 en 19.1 tot en met 19.3 daarop aangepast. Voor bestaande overeenkomsten geldt artikel 23.1.

Bijlage 1

Verwerkersovereenkomst

Deze bijlage hoort bij de algemene voorwaarden van Jointly Heroes, versie 1.1, en geldt ook voor diensten onder de handelsnaam Automated Heroes. Verwijzingen naar artikelen zonder B zijn verwijzingen naar de algemene voorwaarden.

B1. Rollen en reikwijdte

B1.1 Deze verwerkersovereenkomst hoort bij de algemene voorwaarden van JH en is onderdeel van iedere overeenkomst waarbij JH namens de klant persoonsgegevens verwerkt. De klant is daarbij verwerkingsverantwoordelijke en JH verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

B1.2 Deze bijlage geldt niet voor verwerkingen waarvoor JH zelf verwerkingsverantwoordelijke is, zoals de eigen administratie, klantcontact, facturatie en de eigen websites van Jointly Heroes en Automated Heroes. Daarvoor geldt de privacyverklaring van JH.

B1.3 Voor de verwerking van persoonsgegevens gaat deze bijlage voor op de rest van de algemene voorwaarden. Een afzonderlijk gesloten verwerkersovereenkomst gaat voor op deze bijlage.

B2. Onderwerp, duur, aard en doel

B2.1 JH verwerkt persoonsgegevens alleen voor zover dat nodig is voor de afgenomen diensten, zoals het bouwen, hosten en beheren van de website, het ontvangen en doorsturen van formulierinzendingen, bezoekersmeting, koppelingen met systemen van de klant, automatisering, AI-toepassingen en ondersteuning.

B2.2 De verwerking duurt zolang JH de betrokken diensten levert, en daarna tot de gegevens volgens artikel B11 zijn teruggegeven of verwijderd.

B2.3 JH gebruikt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden, niet voor reclame en niet om algemeen beschikbare AI-modellen te trainen.

B3. Gegevens en betrokkenen

B3.1 Afhankelijk van de afgenomen diensten gaat het om:

- bezoekers van de website van de klant: technische gegevens zoals IP-adres, browser en tijdstip, voor zover nodig voor de werking, de beveiliging en statistiek in totalen;
- personen die een formulier invullen of een afspraak maken: naam, contactgegevens, bedrijfsnaam en wat zij zelf invullen;
- klanten, leden, relaties en medewerkers van de klant, voor zover hun gegevens op de website staan of via een koppeling, automatisering of AI-toepassing worden verwerkt;
- gebruikers van een beheeromgeving: naam, e-mailadres en inloggegevens.

B3.2 JH verwerkt geen bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens of burgerservicenummers, tenzij partijen dat vooraf schriftelijk afspreken met passende extra maatregelen.

B3.3 Gaat een opdracht verder dan B3.1, bijvoorbeeld bij een portal of een klantspecifieke automatisering, dan leggen partijen de verwerking, gegevens en betrokkenen vast in het voorstel of in een schriftelijke aanvulling voordat de verwerking start.

B4. Instructies

B4.1 JH verwerkt persoonsgegevens alleen op schriftelijke instructie van de klant. De overeenkomst, het voorstel en gebruikelijke verzoeken binnen de afgenomen dienst gelden als instructie. Dit geldt ook voor doorgifte naar een land buiten de Europese Economische Ruimte (EER).

B4.2 Is JH wettelijk verplicht om gegevens anders te verwerken, dan meldt JH dat vooraf aan de klant, tenzij de wet die melding verbiedt.

B4.3 Vindt JH dat een instructie in strijd is met de AVG of andere privacywetgeving, dan meldt JH dat direct aan de klant. JH hoeft die instructie niet uit te voeren zolang dit niet is opgehelderd.

B5. Geheimhouding

B5.1 Alleen medewerkers en hulppersonen die de gegevens nodig hebben voor de uitvoering krijgen toegang. Zij zijn gebonden aan geheimhouding, door een afspraak of een wettelijke plicht.

B6. Beveiliging

B6.1 JH neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen, rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten, de aard van de verwerking en de risico's voor betrokkenen (artikel 32 AVG).

B6.2 Tot de standaardmaatregelen horen versleutelde verbindingen (https), persoonlijke accounts met sterke wachtwoorden en tweestapsverificatie waar de dienst dat biedt, toegang alleen voor wie die nodig heeft, gescheiden opslag van inloggegevens en sleutels, tijdige updates, monitoring en de herstelvoorziening uit artikel 14.3.

B6.3 De klant beoordeelt of deze maatregelen passen bij de eigen verwerking en meldt het als aanvullende maatregelen nodig zijn. Aanvullende maatregelen buiten de afgenomen dienst worden volgens artikel 6 afgesproken.

B7. Subverwerkers

B7.1 De klant geeft JH algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen. De subverwerkers die JH standaard inzet, staan in het overzicht aan het einde van deze bijlage. Aanvullende subverwerkers voor een opdracht staan in het voorstel.

B7.2 JH informeert de klant ten minste vier weken vooraf over een nieuwe of vervangende subverwerker. De klant kan binnen die termijn met redenen bezwaar maken. Komen partijen er niet uit, dan mag de klant de betrokken dienst kosteloos beëindigen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Moet een subverwerker met spoed worden vervangen, bijvoorbeeld om een beveiligingsrisico op te lossen, dan informeert JH de klant zo snel mogelijk.

B7.3 JH legt iedere subverwerker ten minste dezelfde verplichtingen op als die in deze bijlage voor JH gelden, en blijft tegenover de klant verantwoordelijk voor de subverwerkers die JH zelf inschakelt.

B7.4 Een leverancier waarmee de klant zelf een overeenkomst heeft, is geen subverwerker van JH (artikel 13.3).

B8. Doorgifte buiten de EER

B8.1 JH kiest waar mogelijk voor opslag binnen de EER. Worden persoonsgegevens buiten de EER verwerkt, dan zorgt JH dat dit rechtmatig gebeurt, bijvoorbeeld op basis van een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie, zoals het EU-VS Data Privacy Framework, of met de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie.

B9. Hulp aan de klant

B9.1 JH helpt de klant met passende maatregelen bij verzoeken van betrokkenen, zoals inzage, correctie, verwijdering en bezwaar. Krijgt JH zo'n verzoek rechtstreeks, dan stuurt JH het zonder onnodige vertraging door naar de klant en handelt JH het niet zelf af, tenzij de klant daarom vraagt.

B9.2 JH helpt de klant waar nodig bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en een voorafgaande raadpleging van de Autoriteit Persoonsgegevens, op basis van de informatie waarover JH beschikt.

B9.3 Hulp die redelijk binnen de afgenomen dienst past, is inbegrepen. Uitgebreidere hulp, zoals het opstellen van een volledige DPIA, wordt vooraf afgesproken volgens artikel 6.

B10. Inbreuk op persoonsgegevens (datalek)

B10.1 JH meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens die de klant raakt zonder onredelijke vertraging aan de klant, en uiterlijk binnen 48 uur nadat JH die heeft ontdekt. Zo kan de klant binnen de wettelijke termijn van 72 uur melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

B10.2 De melding bevat, voor zover bekend, wat er is gebeurd, welke gegevens en betrokkenen het betreft, de waarschijnlijke gevolgen en de maatregelen die JH heeft genomen of voorstelt. Wat nog niet bekend is, volgt zodra het beschikbaar is.

B10.3 De klant beslist of de inbreuk wordt gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen. JH meldt niet zelf namens de klant, tenzij de klant daarom vraagt of de wet dat vereist. JH legt iedere inbreuk vast en werkt mee aan herstel en opvolging.

B10.4 JH meldt per e-mail en telefonisch aan het aanspreekpunt van de klant. De klant zorgt dat JH een actueel contactadres voor privacymeldingen heeft.

B11. Einde van de verwerking

B11.1 Na het einde van de betrokken dienst geeft JH de persoonsgegevens op verzoek van de klant terug in een gangbaar formaat, als onderdeel van de overdracht volgens artikel 18. Daarna verwijdert JH de gegevens, tenzij de wet bewaring verplicht.

B11.2 Resterende back-upkopieën worden afgeschermd en verdwijnen volgens de vastgelegde bewaarcyclus (artikel 18.5). Op verzoek bevestigt JH schriftelijk dat de gegevens zijn verwijderd.

B12. Informatie en controle

B12.1 JH stelt de klant op verzoek de informatie beschikbaar die nodig is om aan te tonen dat JH deze bijlage nakomt, zoals een beschrijving van de beveiligingsmaatregelen en het actuele overzicht van subverwerkers.

B12.2 De klant mag eenmaal per jaar, of eerder bij een concrete aanleiding zoals een ernstige inbreuk, een controle laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige die aan geheimhouding is gebonden. De klant kondigt de controle ten minste vier weken vooraf aan en partijen beperken de verstoring van de bedrijfsvoering. De kosten zijn voor de klant, tenzij blijkt dat JH deze bijlage op wezenlijke punten niet nakomt. JH herstelt vastgestelde tekortkomingen.

B13. Aansprakelijkheid, looptijd en wijziging

B13.1 Voor aansprakelijkheid onder deze bijlage geldt artikel 22. Rechten van betrokkenen onder de AVG worden daardoor niet beperkt.

B13.2 Deze bijlage geldt zolang JH namens de klant persoonsgegevens verwerkt. Verplichtingen die naar hun aard doorlopen, zoals geheimhouding en verwijdering, blijven daarna gelden.

B13.3 Wijzigt de wet of de werkwijze van JH, dan kan JH een nieuwe versie van deze bijlage voorstellen volgens artikel 23.

Overzicht standaardsubverwerkers

Subverwerker	Waarvoor	Locatie en waarborg
Cloudflare, Inc.	Hosting, DNS, beveiliging en levering van de website	Wereldwijd netwerk; EU-VS Data Privacy Framework en standaardcontractbepalingen
Digital Gravy (Etch Studio)	Websiteplatform en beheeromgeving	Volgens de voorwaarden van de leverancier
Formspark	Ontvangen en doorsturen van formulierinzendingen	Volgens de voorwaarden van de leverancier
Pirsch (Emvi Software GmbH)	Bezoekersmeting zonder cookies, alleen totalen	Duitsland (EU)
Google (Google Workspace)	E-mail, agenda en documenten bij communicatie en ondersteuning	EU-VS Data Privacy Framework en standaardcontractbepalingen
Anthropic (Claude, zakelijk account)	Hulp bij analyse, teksten en code; geen training op klantgegevens	EU-VS Data Privacy Framework en standaardcontractbepalingen

Stand bij versie 1.1, 23 oktober 2026. Wijzigingen volgen artikel B7.2. Het actuele overzicht is op verzoek verkrijgbaar via finance@jointlyheroes.nl.