

Artikel 1 Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle onderhoudscontracten (hierna: Onderhoudscontract) die J9 design sluit met Oprachtgever.
2. In geval van strijdigheid tussen deze voorwaarden en de Algemene Voorwaarden van J9 design, prevaleren deze onderhoudsvoorwaarden voor zover het onderhoudsdiensten betreft.
3. Een Onderhoudscontract betreft in beginsel één (1) website, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4. Onder "website" wordt verstaan: de WordPress-installatie met bijbehorend theme/framework en plugins, inclusief de hostingomgeving voor zover die nodig is om onderhoud uit te voeren (bijv. PHP-versie, database, SSL, DNS waar van toepassing).
5. J9 design kan voor de uitvoering van onderhoudswerkzaamheden gebruikmaken van derden (zoals hostingpartijen, pluginleveranciers, monitoring/back-up tooling).

Artikel 2 Totstandkoming, looptijd en abonnementsvorm

1. Een Onderhoudscontract komt tot stand zodra Oprachtgever schriftelijk (waaronder e-mail) akkoord geeft op het onderhoudspakket en/of zodra Oprachtgever het Onderhoudscontract bestelt en J9 design dit bevestigt.
2. Oprachtgever kan kiezen voor een kwartaalabonnement of een jaarabonnement, waarbij het jaarabonnement voordeliger is dan het kwartaalabonnement. De actuele tarieven en pakketinhoud blijken uit de offerte, orderbevestiging en/of de tariefpagina van J9 design.
3. Het Onderhoudscontract wordt aangegaan voor de gekozen termijn (kwartaal of jaar) en wordt na afloop stilzittend verlengd met dezelfde termijn, tenzij tijdig is opgezegd conform artikel 8.
4. Indien Oprachtgever meerdere websites onder onderhoud wenst, wordt dit per website apart overeengekomen (eventueel als bundel), inclusief bijbehorende tarieven en uren.

Artikel 3 Inhoud Onderhoudscontract (scope)

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen omvat het Onderhoudscontract (minimaal):
 - a. het periodiek bijwerken van WordPress core, theme/framework en plugins;
 - b. het controleren op (gangbare) technische fouten na updates en het uitvoeren van redelijke herstelhandelingen binnen de scope;
 - c. het (periodiek) maken en kunnen terugzetten van back-ups conform artikel 6;
 - d. basiscontrole op werking en veiligheid binnen redelijke grenzen.
2. Afhankelijk van het gekozen onderhoudspakket kan het contract (aanvullend) een urenbundel bevatten voor aanpassingen en/of het plaatsen van content (hierna: Contracturen). De omvang en inzet van deze Contracturen blijken uit het gekozen pakket.
3. Het Onderhoudscontract omvat geen juridisch advies, geen garantie op ononderbroken beschikbaarheid en geen resultaatgarantie (bijv. vindbaarheid of conversie).

Artikel 4 Werkverzoeken, planning en doorlooptijd

1. Oprachtgever dient verzoeken voor wijzigingen/aanpassingen/plaatsing van content bij voorkeur schriftelijk aan te leveren (bijv. per e-mail), inclusief duidelijke omschrijving en eventuele bestanden/links.
2. Oprachtgever bundelt verzoeken zoveel mogelijk, zodat J9 design efficiënt kan plannen.
3. J9 design voert verzoeken doorgaans uit binnen 3-5 werkdagen, afhankelijk van planning, complexiteit en beschikbaarheid van benodigde input. Spoedverzoeken worden alleen uitgevoerd indien dit haalbaar is en kunnen als meerwerk/spoedtarief worden behandeld.
4. J9 design is gerechtigd werkzaamheden (tijdelijk) op te schorten indien toegang ontbreekt, benodigde input uitblijft, of facturen niet tijdig zijn voldaan.

Artikel 5 Contracturen: inzet, verval en overschrijding

1. Contracturen zijn uitsluitend inzetbaar binnen de looptijd van het betreffende kwartaal of jaar en kunnen niet worden meegenomen naar een volgende termijn.
2. Niet gebruikte Contracturen komen te vervallen; er vindt geen restitutie plaats.
3. Indien een verzoek naar verwachting meer tijd kost dan de resterende Contracturen, is J9 design gerechtigd het verzoek:
 - a. te verschuiven naar de volgende termijn; en/of
 - b. als meerwerk uit te voeren tegen het geldende uurtarief; en/of
 - c. een voorstel te doen tot opschalen naar een hoger pakket.
4. Indien Contracturen worden overschreden, wordt de overschrijding gefactureerd tegen het geldende uurtarief van J9 design, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Tijdsregistratie omvat ook (waar van toepassing) afstemming, testen, staging/rollback, deployen en controle achteraf.
6. Werkzaamheden op locatie worden uitsluitend uitgevoerd indien schriftelijk overeengekomen; reistijd en werktijd op locatie worden, indien van toepassing, in mindering gebracht op Contracturen of anders gefactureerd tegen uurtarief.

Artikel 6 Back-ups, herstel en beveiliging

1. J9 design spant zich in om periodiek back-ups te maken en beschikbaar te houden om in geval van incidenten te kunnen herstellen. De exacte frequentie en retentie kunnen afhankelijk zijn van hostingomgeving, tooling en pakket.
2. Het terugzetten van een back-up is een inspanningsverplichting en kan afhankelijk zijn van de beschikbaarheid en integriteit van back-upbestanden.
3. J9 design treft redelijke beveiligingsmaatregelen, maar kan geen absolute garantie geven tegen hacks, malware, datalekken of misbruik.
4. Herstelwerkzaamheden na hacks/malware, spam-aanvallen of ernstige corruptie vallen alleen onder het Onderhoudscontract indien dit schriftelijk is overeengekomen. In andere gevallen geldt herstel als meerwerk.
5. Oprachtgever is verantwoordelijk voor:
 - a. het zorgvuldig beheer van wachtwoorden, rollen en toegangen;
 - b. het melden van incidenten/verdachte activiteiten zodra Oprachtgever hiervan kennis neemt;
 - c. het tijdig aanleveren van noodzakelijke gegevens (WordPress/hosting/toegang tot DNS/e-mail waar nodig).

Artikel 7 Uitsluitingen en derden

1. Onderhoud en support op of aan: externe systemen, third-party tools, betaalproviders, API-koppelingen, maatwerk-code van derden, premium licenties van plugins/themes en hostingproblemen bij derden vallen buiten de scope, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. J9 design is niet aansprakelijk voor storingen, wijzigingen of beperkingen bij derden (hostingpartij, pluginleveranciers, platformen). Eventuele ondersteuning hierbij kan als meerwerk worden uitgevoerd.
3. Indien een website niet door J9 design is gebouwd, kan J9 design voorafgaand aan acceptatie een (technische) intake uitvoeren. Indien aanpassingen noodzakelijk zijn om onderhoud verantwoord te kunnen uitvoeren, kan J9 design dit als aanvullende opdracht offeren.

Artikel 8 Opzegging en beëindiging

1. Opzegging kan door beide partijen en dient schriftelijk te geschieden.
2. Voor zowel kwartaal- als jaarabonnementen geldt een opzegtermijn van minimaal vijf (5) werkdagen vóór het einde van de lopende abonnementsperiode.
3. Bij te late opzegging wordt het Onderhoudscontract verlengd met de gekozen termijn (kwartaal of jaar) en is Oprachtgever de bijbehorende vergoeding verschuldigd.
4. J9 design kan het Onderhoudscontract met onmiddellijke ingang opschorten of beëindigen bij (onder andere) wanbetaling, misbruik, of omstandigheden waardoor voortzetting redelijkerwijs niet kan worden verlangd, onverminderd het recht op betaling van reeds verschuldigde bedragen.

Artikel 9 Facturatie en betaling

1. Facturatie geschiedt vooraf: aan het begin van de overeengekomen periode (kwartaal of jaar), tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. De betalingstermijn bedraagt veertien (14) dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
3. Indien Oprachtgever in gebreke blijft, is Oprachtgever van rechtswege in verzuim en gelden de bepalingen uit de Algemene Voorwaarden van J9 design omtrent rente, incasso en opschorting.

Artikel 10 Tarieven, prijswijzigingen en indexatie

1. De tarieven van het Onderhoudscontract blijken uit de offerte, opdrachtbevestiging en/of de actuele tariefpagina van J9 design.
2. J9 design is gerechtigd tarieven jaarlijks te indexeren (bijv. op basis van CPI) en/of aan te passen bij aantoonbare kostenstijgingen van derden (zoals licenties, hosting, tooling).
3. Tariefwijzigingen worden tijdig aangekondigd en gaan in beginsel in per verlengingsdatum. Indien een tariefwijziging wezenlijk is, heeft Oprachtgever het recht het Onderhoudscontract op te zeggen met ingang van de verlengingsdatum, mits binnen de opzegtermijn van artikel 8.2.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

1. Op het Onderhoudscontract zijn de aansprakelijkheidsbeperkingen uit de Algemene Voorwaarden van J9 design onverkort van toepassing.
2. J9 design is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van:
 - a. wijzigingen door Oprachtgever of derden;
 - b. storingen/uitval bij derden;
 - c. beveiligingsincidenten die ondanks redelijke maatregelen plaatsvinden;
 - d. onjuiste of onvolledige input van Oprachtgever;
 - e. het niet (tijdig) uitvoeren van verzoeken door omstandigheden buiten redelijke invloed van J9 design.

Artikel 12 Privacy en AVG

1. Indien J9 design in het kader van onderhoud toegang heeft tot of werkzaamheden verricht in omgevingen waarin persoonsgegevens worden verwerkt, geldt Artikel 17 van de Algemene Voorwaarden van J9 design onverkort.
2. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de (juridische) AVG-compliance van de website, waaronder privacyverklaring, cookieverklaring en consent-instellingen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 13 Slotbepalingen

1. Indien één of meer bepalingen uit deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig of vernietigbaar blijken, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.
2. Op deze onderhoudsvoorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter conform de geschillenclausule uit de Algemene Voorwaarden van J9 design.