

WebSchelp

FULL-STACK DIGITAAL BUREAU

Algemene Voorwaarden & Service Level Agreement

KVK: 80535615 · BTW: NL003453707B69

contact@webschelp.nl · 072 234 0083 · webschelp.nl

Versie: April 2026 · Alkmaar, Nederland

Inhoudsopgave

ALGEMENE VOORWAARDEN WEBSCHHELP

Artikel 1: Definities	2
Artikel 2: Algemeen	2
Artikel 3: Aanbiedingen, offertes en totstandkoming overeenkomst	3
Artikel 4: Prijs en betaling	3
Artikel 5: (Op)levering en betalingstermijn	4
Artikel 6: Randvoorwaarden	5
Artikel 7: Klachten	6
Artikel 8: Garantie	6
Artikel 9: Ontbinding	7
Artikel 10: Adviezen	8
Artikel 11: Intellectueel eigendom	8
Artikel 12: Copyright, handelsmerken en auteursrecht	8
Artikel 13: Gebruik van de systemen van WebSchelp	9
Artikel 14: Gegevensbescherming	10
Artikel 15: Niet-toerekenbare tekortkomingen	11
Artikel 16: Aansprakelijkheidsbeperking	11

SERVICE LEVEL AGREEMENT WEBSCHHELP

1: Applicatie & compatibiliteit	13
1.a: Browsercompatibiliteit	13
1.b: Test service	13
1.c: SSL (Secure Socket Layer)	14
2: Helpdesk en Support	14
2.a: Respons- en oplostijden	14
2.b: Telefonisch & WhatsApp	15
3: Hosting en serverbeheer	15
3.a: Preventief serveronderhoud	16
3.b: Website monitoring	16
3.c: Back-up service	16
4: Servicegarantie	17
5: Onderhoud	17
6: Tarieven	18
7: Vervolgopdrachten	18

Algemene voorwaarden WebSchelp

Artikel 1: Definities

- 1: **WebSchelp**: het full-stack digitaal bureau gevestigd te Alkmaar, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 80535615.
- 2: **Opdrachtgever**: de persoon of het bedrijf dat een overeenkomst heeft gesloten met WebSchelp.
- 3: **Overeenkomst**: de wederzijdse schriftelijke instemming tussen WebSchelp en Opdrachtgever voor het uitvoeren van een dienst en/of het leveren van een product.
- 4: **Dienst**: de in de overeenkomst gespecificeerde activiteit die WebSchelp uitvoert, waaronder het bouwen van websites, webshops, maatwerk software, automatiseringen en aanverwante digitale diensten.
- 5: **Project**: de in de overeenkomst omschreven opdracht, bestaande uit één of meerdere product(en) en/of diensten.
- 6: **Onderhoudscontract**: een doorlopende overeenkomst waarbij WebSchelp periodiek onderhoud, updates en support levert aan Opdrachtgever.

Artikel 2: Algemeen

- 1: In deze voorwaarden wordt WebSchelp vermeld als "WebSchelp" en haar contractpartner als "Opdrachtgever".
- 2: Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en producten van WebSchelp, op alle overeenkomsten die worden gesloten met WebSchelp en op alle overeenkomsten die hiervan een gevolg kunnen zijn.
- 3: WebSchelp verwerpt nadrukkelijk eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever, tenzij deze expliciet en schriftelijk door WebSchelp worden geaccepteerd.
- 4: WebSchelp behoudt zich het recht voor om haar diensten, producten en deze voorwaarden aan te passen. Wijzigingen worden tijdig gecommuniceerd en treden in werking na kennisgeving aan Opdrachtgever.
- 5: Gebruik van de diensten en producten van WebSchelp is uitsluitend bedoeld voor personen of rechtspersonen die handelsbekwaam zijn volgens Nederlands recht. Voor het exploiteren van een webwinkel via producten van WebSchelp geldt een minimumleeftijd van 18 jaar.
- 6: WebSchelp volbrengt schriftelijk overeengekomen opdrachten zo optimaal mogelijk, met de wensen en belangen van Opdrachtgever als centraal uitgangspunt en met inachtneming van haar kwaliteitsstandaarden.
- 7: Een overeenkomst kan onder bijzondere omstandigheden vroegtijdig worden ontbonden, bijvoorbeeld bij een ernstig verstoorde samenwerking.

- 8: Opdrachtgever erkent door opdrachtverlening kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en deze te hebben geaccepteerd.
- 9: Bij strijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde:
 - De overeenkomst (offerte);
 - De Service Level Agreement;
 - Eventuele bijlagen;
 - Deze Algemene voorwaarden;
 - Eventuele aanvullende voorwaarden.
- 10: Het gebruiksrecht voor Opdrachtgever gaat in zodra de volledige opdracht is opgeleverd én alle betalingen zijn voldaan.

Artikel 3: Aanbiedingen, offertes en totstandkoming overeenkomst

- 1: Zolang geen overeenkomst is gesloten, zijn de aangeboden diensten en producten van WebSchelp vrijblijvend.
- 2: Offertes zijn veertien (14) dagen geldig na dagtekening, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 3: Een mondelinge overeenkomst is alleen geldig na schriftelijke bevestiging door WebSchelp.
- 4: Een bindende overeenkomst ontstaat zodra Opdrachtgever schriftelijk akkoord gaat met de offerte van WebSchelp.
- 5: WebSchelp werkt uitsluitend met vaste(project)prijzen tenzij uitdrukkelijk een nacalculatie-afspraken schriftelijk is overeengekomen. Wijzigingen in de scope na ondertekening kunnen aanleiding geven tot een herziene offerte.

Artikel 4: Prijs en betaling

- 1: Het verschuldigde bedrag is gebaseerd op de prijzen die gelden op het moment van het sluiten van de overeenkomst, vermeerderd met BTW en eventuele wettelijke heffingen, tenzij anders vermeld.
- 2: Alle gecommuniceerde prijzen zijn exclusief 21% BTW en andere overheidsheffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 3: WebSchelp behoudt zich het recht voor het overeengekomen bedrag tussentijds te verhogen bij onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden, zoals belastingwijzigingen of prijsstijgingen bij voor het project noodzakelijke producten en diensten van derden.
- 4: De diensten en producten van WebSchelp worden geleverd tegen het bedrag zoals vastgelegd in de overeenkomst c.q. offerte.
- 5: Bij het niet voldoen van het verschuldigde bedrag is WebSchelp gerechtigd de levering van diensten en/of producten op te schorten totdat de achterstallige betaling is voldaan.
- 6: WebSchelp hanteert doorgaans een betalingsstructuur waarbij een voorschot van 50% verschuldigd is bij opdrachtverstrekking en het restant bij oplevering, tenzij in de offerte anders overeengekomen.
- 7: Alle verschuldigde bedragen voor hosting en domeinnamen dienen vooruit betaald te worden. De server wordt pas beschikbaar gesteld nadat de betaling is ontvangen.

- 8: Binnenkomende betalingen worden verrekend met de factuur die het langst openstaat, ongeacht de mededeling van Opdrachtgever.
- 9: Indien Opdrachtgever dertig (30) dagen na factuurdatum niet heeft betaald, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is een vertragingsrente van 2% per maand verschuldigd over het openstaande bedrag, waarbij elke ingegane maand als volledige maand geldt.
- 10: Bij niet-tijdige betaling is WebSchelp gerechtigd gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vorderen. De buitengerechtelijke kosten bedragen 20% van het te vorderen bedrag met een minimum van € 250,- per factuur.
- 11: WebSchelp behoudt zich het recht voor haar tarieven te wijzigen. Tariefwijzigingen voor doorlopende contracten worden minimaal één (1) maand vooraf schriftelijk medegedeeld en gaan in per de eerstvolgende contractperiode.
- 12: Voorziene en onvoorziene kosten van derden die noodzakelijk zijn voor een goede projectuitvoering worden doorberekend aan Opdrachtgever.

Artikel 5: (Op)levering en betalingstermijn

- 1: WebSchelp streeft ernaar de overeengekomen deadlines te halen. Deadlines zijn indicatief; hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. WebSchelp is niet aansprakelijk voor het overschrijden van planningsdoelen.
- 2: Er is sprake van oplevering wanneer:
 - Opdrachtgever het product of de dienst in gebruik neemt, of
 - WebSchelp schriftelijk, mondeling of elektronisch heeft medegedeeld dat het product of de dienst is opgeleverd.
- 3: WebSchelp behoudt zich het recht voor een oplevering met terugwerkende kracht te herroepen indien Opdrachtgever haar betalingsverplichtingen niet heeft voldaan.
- 4: Alle verschuldigde bedragen voor diensten en producten dienen uiterlijk veertien (14) dagen na factuurdatum te zijn voldaan.
- 5: Indien Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen, of anderszins het vrije beheer over zijn vermogen heeft verloren, is WebSchelp gerechtigd de overeenkomst per direct te beëindigen zonder gerechtelijke tussenkomst.
- 6: WebSchelp is gerechtigd het verschuldigde bedrag van Opdrachtgever te verrekenen met eventuele schulden van WebSchelp aan diezelfde Opdrachtgever.

Artikel 6: Randvoorwaarden

- 1: Werkzaamheden worden in eerste instantie remote uitgevoerd vanuit Alkmaar. Op verzoek en na overleg kan op een andere locatie worden gewerkt tegen aangepaste tarieven.
- 2: WebSchelp levert uitsluitend wat is omschreven in de overeenkomst. Extra wensen of wijzigingen buiten de overeengekomen scope worden alleen uitgevoerd na schriftelijke vastlegging en prijsopgave.
- 3: Alle ontwikkelingen en werkzaamheden in het kader van de opdracht worden exclusief door WebSchelp uitgevoerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

- 4: De prijzen en tarieven in de offerte zijn vast gedurende de geldigheid van de offerte.
- 5: Opdrachtgever draagt zorg voor alle noodzakelijke faciliteiten, informatie, toegangsrechten, licenties en vergunningen die voor de uitvoering van de werkzaamheden vereist zijn.
- 6: Content (teksten, afbeeldingen, logo's, productinformatie) wordt door Opdrachtgever aangeleverd bij aanvang van het project of op het overeengekomen tijdstip, tenzij expliciete contentcreatie is opgenomen in de overeenkomst.
- 7: Vertraging in de levering van benodigde content of informatie door Opdrachtgever kan leiden tot latere oplevering; aansprakelijkheid hiervoor ligt bij Opdrachtgever.

Artikel 7: Klachten

- 1: Klachten over facturen of geleverd werk dienen binnen acht (8) dagen na ontvangst schriftelijk en met een duidelijke omschrijving kenbaar te worden gemaakt. Na deze termijn wordt WebSchelp geacht haar verplichtingen correct te zijn nagekomen.
- 2: Een klacht geeft Opdrachtgever in geen geval het recht betalingsverplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig na te komen.
- 3: Indien WebSchelp een klacht gegrond acht, behoudt zij het recht zelf te bepalen hoe hierop te reageren: herziening van de factuur, gedeeltelijke restitutie of herstelwerkzaamheden, zonder verplicht te zijn tot aanvullende schadevergoeding.

Artikel 8: Garantie

- 1: WebSchelp staat garant voor de kwaliteit van haar geleverde diensten en producten en streeft naar de hoogste standaard in full-stack ontwikkeling.
- 2: Functionele fouten die de werking van het geleverde product belemmeren en die aantoonbaar het gevolg zijn van onze eigen ontwikkeling, worden kosteloos hersteld—mits dit niet het resultaat is van aanpassingen door Opdrachtgever of door updates van afhankelijke hardware en/of software van derden (zoals browsers, CMS-platforms, etc.).
- 3: WebSchelp is niet aansprakelijk voor schade door onjuist gebruik van geleverde producten of diensten, of voor verborgen gebreken die niet zijn toe te rekenen aan de werkzaamheden van WebSchelp.
- 4: Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op garantie indien hij niet, niet tijdig of niet volledig heeft voldaan aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst.
- 5: De garantietermijn gaat in op het moment van oplevering, niet op het moment van betaling.
- 6: Herstel van beschadigde of verloren gegevens valt niet onder de garantie. Eventuele kosten voor het terugzetten van een back-up worden doorberekend aan Opdrachtgever.

Artikel 9: Ontbinding

- 1: Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig voldoet aan zijn verplichtingen jegens WebSchelp; in strijd handelt met de overeenkomst of deze voorwaarden; langer dan acht (8) weken onaangekondigd niet reageert via e-mail of telefoon; of indien zijn faillissement is aangevraagd of verklaard, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en zijn alle verschuldigde bedragen onmiddellijk opeisbaar.

- 2: In de gevallen als bedoeld in lid 1 is WebSchelp gerechtigd de overeenkomst per direct geheel of gedeeltelijk te ontbinden zonder rechterlijke tussenkomst.
- 3: WebSchelp is te allen tijde gerechtigd schadevergoeding te vorderen en/of geleverde diensten terug te draaien en/of geleverde producten terug te nemen.
- 4: Indien Opdrachtgever de overeenkomst wil ontbinden, dient hij WebSchelp eerst schriftelijk in gebreke te stellen en een redelijke termijn te bieden om de tekortkoming te herstellen.
- 5: Opdrachtgever heeft geen recht de overeenkomst te ontbinden indien hij zelf reeds tekortschoot in zijn eigen verplichtingen.
- 6: Bij gedeeltelijke ontbinding heeft Outlawz onverminderd recht op betaling voor reeds verrichte prestaties.
- 7: Bij tussentijdse ontbinding van een doorlopend contract heeft Opdrachtgever geen recht op (pro rata) restitutie van reeds betaalde bedragen.

Artikel 10: Adviezen

- 1: Aan adviezen van WebSchelp kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij die adviezen uitdrukkelijk onderdeel zijn van de overeengekomen opdracht en schriftelijk zijn vastgelegd.

Artikel 11: Intellectueel eigendom

- 1: WebSchelp behoudt alle intellectuele eigendomsrechten op door haar opgestelde plannen, ontwerpen, programmatuur, documentatie en overige geproduceerde materialen totdat het project volledig is opgeleverd én alle betalingen zijn voldaan.
- 2: Na volledige oplevering en betaling gaan de rechten op het eindproduct (de website, applicatie of software) over op Opdrachtgever, voor zover uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen. Herbruikbare componenten, frameworks, eigen bibliotheken en methodieken blijven eigendom van WebSchelp.
- 3: Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief gebruiksrecht op de door WebSchelp ingezette open-source componenten en plug-ins, in overeenstemming met de licentievoorwaarden van die software.

Artikel 12: Copyright, handelsmerken en auteursrecht

- 1: Het auteursrecht op de door WebSchelp ontwikkelde ideeën, ontwerpen, code, werkwijzen en eindproducten berust bij WebSchelp. Gebruik van deze producten of delen ervan zonder betrokkenheid van WebSchelp is niet toegestaan, tenzij WebSchelp hier expliciet schriftelijk mee heeft ingestemd.
- 2: Indien Opdrachtgever een product of dienst van WebSchelp wenst over te dragen aan een andere aanbieder, is hiervoor een eenmalige overdrachtsvergoeding van € 250,- exclusief BTW verschuldigd. Indien het product bedrijfsgeheimen, eigen algoritmen of andere vertrouwelijke informatie bevat, is WebSchelp bevoegd de aanvraag te weigeren.
- 3: Indien WebSchelp kosten of schade lijdt door vorderingen van derden wegens schending van intellectuele eigendomsrechten door content of informatie die door Opdrachtgever is aangeleverd, is Opdrachtgever verplicht WebSchelp volledig te vrijwaren.

Artikel 13: Gebruik van de systemen van WebSchelp

- 1: Onder "WebSchelp-systemen" vallen alle door WebSchelp aan Opdrachtgever gefactureerde internet- en hostingdiensten, inclusief webserver, databases en aanverwante infrastructuur.
- 2: Een hostingovereenkomst wordt aangegaan voor één jaar, met een opzegtermijn van minimaal één (1) kalendermaand, tenzij anders aangegeven in de overeenkomst.
- 3: WebSchelp behoudt zich het recht voor de hostingovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden in geval van misdragingen door Opdrachtgever of gebruikers.
- 4: WebSchelp spant zich optimaal in voor de beschikbaarheid van de servers, maar is niet aansprakelijk voor uitval door oorzaken buiten haar macht, zoals storingen bij hostingproviders, internetproviders of energiebedrijven.
- 5: WebSchelp is niet aansprakelijk voor uitval of storingen in producten of diensten die afhankelijk zijn van systemen van derden.
- 6: WebSchelp behoudt zich het recht voor aanpassingen aan haar systemen door te voeren zonder dit vooraf te melden aan Opdrachtgever, mits dit geen aantoonbare negatieve invloed heeft op de dienstverlening.
- 7: Het is Opdrachtgever niet toegestaan de systemen van WebSchelp opzettelijk te beschadigen of andere gebruikers te hinderen.
- 8: Het is Opdrachtgever verboden strafbare feiten te plegen via de systemen van WebSchelp. Bij vermoeden van misbruik wordt de overeenkomst per direct ontbonden, zonder restitutie van vooruitbetaalde vergoedingen.
- 9: WebSchelp is gerechtigd de toegang van Opdrachtgever tot haar systemen te blokkeren indien Opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt, waarbij de betalingsverplichting onverminderd van kracht blijft.

Artikel 14: Gegevensbescherming

- 1: WebSchelp verwerkt persoonsgegevens van Opdrachtgever uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst en in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacywetgeving. Het volledige privacybeleid is beschikbaar op webschelp.nl/privacybeleid.
- 2: WebSchelp verstrekt persoonsgegevens van Opdrachtgever niet aan derden, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht of wettelijk verplicht is.
- 3: WebSchelp is bevoegd anonieme gebruiksdata te verzamelen ter verbetering van haar diensten. Deze data wordt nooit herleidbaar tot individuele gebruikers gedeeld met derden.
- 4: WebSchelp past passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen toe om opgeslagen gegevens te beschermen. WebSchelp is niet aansprakelijk voor datalekken als direct gevolg van gerichte cyberaanvallen of kwetsbaarheden in software van derden.
- 5: Medewerkers van WebSchelp raadplegen de e-mails of communicatie van Opdrachtgever niet, tenzij er een gegronde vermoeden bestaat van misbruik of dit schriftelijk is overeengekomen in het kader van systeembeheer.
- 6: WebSchelp gaat vertrouwelijk om met alle bedrijfsinformatie van Opdrachtgever en deelt geen vertrouwelijke gegevens met derden, tenzij gerechtelijke dwang dit vereist.

Artikel 15: Niet-toerekenbare tekortkomingen (overmacht)

- 1: WebSchelp kan niet aansprakelijk worden gehouden voor het niet nakomen van verplichtingen in geval van overmacht. Hieronder vallen onder andere: storingen bij hostingproviders of internet-backbones, DDoS-aanvallen, uitval van stroominfrastructuur, ziekte van personeel, overheidsmaatregelen, werkstakingen en nalatigheid van toeleveranciers.
- 2: In geval van overmacht is WebSchelp gerechtigd haar verplichtingen op te schorten. Zij is in dat geval niet verplicht tot het betalen van boetes of schadevergoedingen. Opdrachtgever blijft gehouden te betalen voor reeds verrichte prestaties.
- 3: Indien nakoming van de overeenkomst langer dan zes (6) maanden niet mogelijk is als gevolg van overmacht, is de meest gereede partij gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder recht op schadevergoeding.

Artikel 16: Aansprakelijkheidsbeperking

- 1: Noch WebSchelp, noch door WebSchelp ingeschakelde derden zijn aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die Opdrachtgever of derden lijden als gevolg van of in verband met de uitvoering van de overeenkomst, ongeacht de oorzaak van de schade.
- 2: WebSchelp is in geen geval aansprakelijk voor:
 - Onjuistheden in offertes, afbeeldingen of beschrijvingen;
 - Kosten of schade door niet of niet-tijdige levering;
 - Schade door overmacht (artikel 15);
 - Bedrijfs- en/of gevolgschade, ongeacht de oorzaak;
 - Verlies, beschadiging of onjuiste transmissie van gegevens;
 - Schade door ongeautoriseerde toegang tot systemen door derden (hacks);
 - Schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van ingeschakelde hulppersonen.
- 3: In gevallen waar WebSchelp toch aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt vergoed. Bij afwezigheid van dekking is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag van de betreffende overeenkomst (exclusief BTW).
- 4: Opdrachtgever vrijwaart WebSchelp voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van door Opdrachtgever aangeleverde content, data of instructies.
- 5: De aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel gelden niet voor zover schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van WebSchelp, haar medewerkers of leidinggevenden.

Het Service Level Agreement van WebSchelp

WebSchelp is een full-stack digitaal bureau dat MKB-bedrijven helpt groeien met maatwerk websites, webshops, software en automatiseringen. Een Service Level Agreement ("SLA") is een afspraak tussen Opdrachtgever en WebSchelp waarin staat wat beide partijen van elkaar mogen verwachten op het gebied van kwaliteit, support en beschikbaarheid.

1: Applicatie & compatibiliteit

De SLA is van toepassing op één applicatie of website op één domein, tenzij in de overeenkomst uitdrukkelijk meerdere domeinen zijn opgenomen. De SLA omvat tevens de hostinginfrastructuur waarop de applicatie draait, indien hosting bij WebSchelp is afgenomen.

1.a: Browsercompatibiliteit

Dit artikel is alleen geldig als de website/applicatie is voorzien van een onderhoudscontract.

Ondersteunde browsers (3 meest recente stabiele versies):

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Apple Safari
- Microsoft Edge

Internet Explorer wordt niet ondersteund. Elk product wordt uitgebreid getest op de bovenstaande browsers voorafgaand aan de oplevering. Compatibiliteitsproblemen die zich voordoen binnen één (1) week na oplevering worden kosteloos verholpen.

Definitie versie: Een release-waardige (geen alpha/beta) update van de browser. Elke dergelijke update wordt als een nieuwe versie beschouwd.

1.b: Test service

Dit artikel is alleen geldig als de applicatie is voorzien van een onderhoudscontract.

Basis testing: Voorafgaand aan elke oplevering test WebSchelp of alle functionaliteiten werken en of de opmaak conform de afspraken is verwerkt. Dit omvat:

- Functionaliteitstests op alle gedefinieerde use cases;
- Opmaak- en responsiviteitstests op desktop, tablet en mobiel;
- Snelheidstest via Google PageSpeed Insights (Core Web Vitals);
- Cross-browser test op alle ondersteunde browsers.

Uitgebreide testing (optioneel, op maat): End-to-end geautomatiseerde tests, load testing en penetratietests kunnen worden afgesproken als aanvullend onderdeel van de overeenkomst.

1.c: SSL (Secure Socket Layer)

Dit artikel is alleen van toepassing als de website deels of volledig is gepubliceerd met een SSL-certificaat dat door WebSchelp is aangevraagd en geïnstalleerd.

WebSchelp zorgt voor het correct installeren en configureren van het SSL-certificaat. De werking wordt steekproefsgewijs getest. Storingen die later aan het licht komen worden kosteloos verholpen, tenzij de storing wordt veroorzaakt door de certificaatuitgever of een specifieke browser.

2: Helpdesk en Support

Opdrachtgever kan ondersteuning aanvragen via e-mail, telefoon of WhatsApp. Elke aanvraag krijgt een prioriteit toebedeeld: **Hoog**, **Normaal** of **Laag**. WebSchelp is te allen tijde bevoegd de prioriteit van een aanvraag te wijzigen op basis van de technische situatie.

Prioriteit	Omschrijving	Voorbeelden
Hoog	Storing maakt gebruik volledig onmogelijk	Serveruitval, website volledig offline, datacorruptie, betalingsproblemen in webshop
Normaal	Storing beïnvloedt dagelijks gebruik negatief	Niet-werkende formulieren, terugkerende foutmeldingen, e-mailkoppelingen defect
Laag	Storing vermindert gebruikscomfort, niet-blokkerend	Vertraagde laadtijden, lay-outproblemen op specifieke schermen, kleine tekstfouten

Werkzaamheden die buiten garantie of het onderhoudscontract vallen worden uitgevoerd tegen het standaard uurtarief van WebSchelp. Dit wordt altijd vooraf medegedeeld en vereist schriftelijk akkoord.

2.a: Respons- en oplostijden

De **responstijd** is de tijd tussen de ontvangst van een ondersteuningsaanvraag en de eerste reactie van WebSchelp. De **oplostijd** loopt vanaf het moment dat Opdrachtgever akkoord geeft op de werkzaamheden (indien van toepassing).

Prioriteit	Responstijd	Oplostijd (doordeweeks)	Oplostijd (weekend)
Hoog	Maximaal 4 uur	Maximaal 24 uur	Maximaal 48 uur
Normaal	Maximaal 8 uur	Maximaal 48 uur	Maximaal 72 uur
Laag	Maximaal 24 uur	Maximaal 72 uur	Volgende werkdag

Bovenstaande tijden zijn uitgezonderd hard- en software van derden. Indien de werkelijke responstijd de beloofde responstijd overschrijdt, heeft Opdrachtgever recht op 10% korting op de eerstvolgende (vervolg-)opdracht.

2.b: Telefonisch & WhatsApp

WebSchelp is bereikbaar via:

- Telefoon: **072 234 0083**
- WhatsApp: **072 234 0083**

Reguliere supporturen: maandag t/m vrijdag, 09:00–17:00 uur. Buiten kantooruren is WebSchelp bereikbaar voor **hoge prioriteit** storingen. Voor andere storingen buiten kantooruren kan een onkostenvergoeding in rekening worden gebracht. Alle supportaanvragen worden gedocumenteerd voor administratieve doeleinden.

24/7 beschikbaarheid: WebSchelp biedt zijn klanten dag-en-nacht bereikbaarheid voor kritieke situaties. Voor structurele 24/7 support buiten de reguliere contracturen zijn aanvullende afspraken vereist.

3: Hosting en serverbeheer

Dit artikel geldt uitsluitend als de website/applicatie door WebSchelp wordt gehost.

WebSchelp maakt gebruik van kwalitatieve hostingpartners met bewezen uptime-garanties. De live server is de productieomgeving van de website. Test- en stagingomgevingen kunnen hiervan afwijken.

3.a: Preventief serveronderhoud

Dit artikel is alleen geldig als de website is voorzien van een onderhoudscontract.

WebSchelp voert preventief serveronderhoud uit op bezoekerluwe momenten (doorgaans 's nachts of in het weekend). Opdrachtgever wordt vooraf geïnformeerd over geplande onderhoudswerkzaamheden. WebSchelp is niet aansprakelijk voor downtime als direct gevolg van gepland preventief onderhoud.

3.b: Website monitoring

Dit artikel is alleen geldig als de website is voorzien van een onderhoudscontract.

Basismonitoring:

- **Uptime-monitoring:** WebSchelp bewaakt de beschikbaarheid van de website en onderzoekt bij uitval direct de oorzaak.
- **Foutmeldingen:** Applicatiefouten worden automatisch opgevangen en beoordeeld door WebSchelp.
- **Prestatiesmonitoring:** Laadtijden en Core Web Vitals worden periodiek gemonitord en teruggekoppeld.

Uitgebreide monitoring (optioneel): UX-monitoring via Hotjar of vergelijkbare tools, waarbij anonieme gebruikershandelingen worden opgenomen en geanalyseerd. Bevindingen worden verwerkt in een periodiek adviesrapport. Dit vereist een uitgebreid onderhoudscontract.

3.c: Back-up service

Dit artikel is alleen geldig als de website wordt gehost door WebSchelp en door een onderhoudscontract gedekt is.

Interval	Retentieperiode	Inhoud
Dagelijks	Meest recente 30 dagen	Bestanden, database(s), serverconfiguratie

Back-ups worden opgeslagen op een externe back-upserver van de hostingprovider, gescheiden van de productieomgeving.

- **Back-ups worden alleen bewaard bij een actief onderhoudspakket.**
- **Back-up herstel:** tegen het standaard uurtarief van WebSchelp. Bij een serverstoring aan de kant van WebSchelp of de hostingprovider worden back-ups kosteloos hersteld.

4: Servicegarantie

4.a: Software

Door gebruik van moderne stack-keuzes (Laravel, Nuxt.js, Vue.js, WordPress, Shopify, etc.), robuuste architectuur en uitgebreide testen levert WebSchelp producten van hoge kwaliteit. Mochten er desondanks problemen ontstaan, dan kan Opdrachtgever rekenen op directe, persoonlijke service. Per melding wordt beoordeeld of de storing binnen de garantie en/of het servicecontract valt.

4.b: Hardware / Hosting

Dit artikel is alleen geldig als de website wordt gehost door WebSchelp.

Door gebruik van kwalitatieve hostingpartners en tijdig preventief onderhoud worden hardware-storingen tot een minimum beperkt. Bij een onverhoopte storing communiceert WebSchelp direct met Opdrachtgever en met de hostingprovider. Bij storingen veroorzaakt door onjuist gebruik van de website worden uren op nacalculatiebasis doorberekend aan Opdrachtgever.

4.c: Derden

Indien soft- of hardware van derden betrokken is bij de storing, neemt WebSchelp contact op met de betreffende partij en behartigt zij het belang van Opdrachtgever. Dit is inbegrepen tot maximaal één (1) uur per maand. Extra uren worden op nacalculatiebasis doorberekend.

5: Onderhoud

5.a: Beveiligingsupdates en risico's

WebSchelp voorziet de website/applicatie minimaal één (1) keer per maand van beveiligingsupdates. In het geval dat een update mislukt of de werking van de website negatief beïnvloedt:

- Neemt WebSchelp contact op met Opdrachtgever;
- Opdrachtgever kan kiezen voor het overslaan of het oplossen van de update;
- Het overslaan van een beveiligingsupdate doet alle bestaande garanties vervallen;
- Een mislukte updatepoging valt buiten het onderhoudscontract en kan op uurtarief worden verholpen.

5.b: Virussen en malware

WebSchelp is niet verantwoordelijk voor virus- en malware-infecties. Indien een infectie voor overbelasting van de server zorgt, is WebSchelp bevoegd de website preventief offline te halen en Opdrachtgever hierover te informeren. Herstelwerkzaamheden bij infecties vallen buiten het onderhoudscontract en worden op nacalculatiebasis in rekening gebracht, na vooraf schriftelijk akkoord van Opdrachtgever.

6: Tarieven

Voor alle werkzaamheden die WebSchelp buiten garanties of contracten uitvoert, geldt het standaard uur tarief van WebSchelp, zoals overeengekomen in de overeenkomst. WebSchelp communiceert altijd

transparant de te verwachten kosten voorafgaand aan de werkzaamheden. Alle tarieven zijn exclusief 21% BTW.

7: Vervolgopdrachten

Gedurende de looptijd van een actief onderhoudscontract worden vervolgopdrachten uitgevoerd tegen het overeengekomen uurtarief van WebSchelp. Er wordt geen standaardkorting verleend op vervolgopdrachten, tenzij expliciet schriftelijk overeengekomen.

8: Tijdsduur en opzegging

Tenzij anders overeengekomen is deze SLA geldig zolang het gerelateerde onderhoudscontract of de hostingovereenkomst actief is. Opzegging of wijziging dient **schriftelijk** te geschieden uiterlijk **één (1) kalendermaand** vóór het aflopen van de contractperiode. Zonder tijdige opzegging wordt het contract automatisch verlengd met een nieuwe periode van één (1) jaar.

Alle bedragen in deze SLA zijn exclusief 21% BTW.

Contact & Support

WebSchelp · KVK: 80535615 · BTW: NL003453707B69

contact@webschelp.nl · 072 234 0083 · webschelp.nl

Alkmaar, Nederland