

Algemene Voorwaarden

Versie 3.4, 25 september 2026

MetroStation

Heemsteedse Dreef 280
2102 KV Heemstede

KvK 27240291

BTW NL002079386B03

metrostation.nl

ARTIKEL 1**Begrippen**

- 1.1 **MetroStation:** de eenmanszaak MetroStation van Marc Deinum, Heemsteedse Dreef 280, 2102 KV Heemstede, KvK 27240291, BTW NL002079386B03.
- 1.2 **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en MetroStation een opdracht geeft.
- 1.3 **Opdracht:** de overeenkomst waarin MetroStation voor de opdrachtgever werkzaamheden verricht, eenmalig (project) of doorlopend (abonnement).
- 1.4 **Abonnement:** een opdracht met een periodieke vergoeding, zoals een onderhouds- of beheerabonnement.
- 1.5 **Derden:** partijen die niet MetroStation of de opdrachtgever zijn, zoals hostingpartijen, datacenters, makers van software, plugins en thema's, platforms als Google, Meta en Microsoft, en andere dienstverleners.
- 1.6 **Hostingpartij:** de externe partij die hosting, servercapaciteit, e-mail, DNS, back-ups of vergelijkbare technische infrastructuur levert.
- 1.7 **Content:** alle teksten, afbeeldingen, prijzen, tarieven, bedragen en andere informatie die op of via een website of ander kanaal van de opdrachtgever wordt gepubliceerd.
- 1.8 **Schriftelijk:** ook per e-mail.

ARTIKEL 2**Toepassing**

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor elke offerte en elke opdracht van MetroStation.
- 2.2 **Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op opdrachtgevers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.**
- 2.3 Algemene voorwaarden van de opdrachtgever gelden niet, tenzij MetroStation daar schriftelijk mee instemt.
- 2.4 Wijkt een schriftelijke afspraak af van deze voorwaarden, dan geldt die afspraak voor dat onderdeel.

- 2.5 Is een bepaling nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de bepaling dan door een bepaling die de bedoeling zoveel mogelijk benadert.
- 2.6 Deze voorwaarden vervangen eerdere voorwaarden van MetroStation, waaronder de verwijzing naar de FENIT-voorwaarden, voor opdrachten die tot stand komen vanaf 25 september 2026. Voor opdrachten en abonnementen van vóór die datum gelden ze vanaf het moment dat de opdrachtgever ze schriftelijk heeft aanvaard.

ARTIKEL 3

Offerte en totstandkoming

- 3.1 Een offerte is dertig dagen geldig, tenzij er een andere termijn in staat.
- 3.2 Een offerte met een kennelijke vergissing of verschrijving bindt MetroStation niet.
- 3.3 De opdracht komt tot stand zodra de opdrachtgever de offerte of opdrachtbevestiging schriftelijk aanvaardt, of zodra MetroStation met instemming van de opdrachtgever aan het werk gaat.
- 3.4 Deze voorwaarden worden bij de offerte of opdrachtbevestiging als pdf meegestuurd. Door aanvaarding verklaart de opdrachtgever ze te hebben ontvangen en ermee in te stemmen.

ARTIKEL 4

Uitvoering

- 4.1 MetroStation voert de opdracht uit met de zorg die van een goed en deskundig opdrachtnemer mag worden verwacht. **Alle werkzaamheden zijn een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een resultaat is toegezegd.**
- 4.2 MetroStation garandeert geen resultaten die afhangen van derden of van factoren buiten haar macht, zoals posities in Google of in AI-antwoorden, aantallen bezoekers, leads of omzet, en de beschikbaarheid of veiligheid van diensten van derden.
- 4.3 MetroStation mag voor de uitvoering derden inschakelen en producten en diensten van derden gebruiken. Artikel 13 is daarop van toepassing.
- 4.4 Opgegeven termijnen zijn streeftermijnen, geen fatale termijnen. Overschrijding geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of ontbinding, tenzij MetroStation na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn nog steeds niet nakomt.

ARTIKEL 5

Wat de opdrachtgever doet

- 5.1 De opdrachtgever levert tijdig alle gegevens, materialen en toegang die MetroStation nodig heeft, en staat in voor de juistheid daarvan.
- 5.2 De opdrachtgever staat ervoor in dat teksten, beelden, logo's en andere materialen die hij aanlevert geen rechten van derden schenden en niet onrechtmatig zijn. Hij vrijwaart MetroStation voor aanspraken van derden daarover.

- 5.3 De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor:
- a. de content van zijn website en andere kanalen, en de controle daarvan zoals beschreven in artikel 7;
 - b. de naleving van wet- en regelgeving die op zijn bedrijf en website van toepassing is, zoals privacy, cookies, prijsvermelding en reclameregels;
 - c. zijn eigen accounts en wachtwoorden, waaronder het gebruik van tweestapsverificatie en sterke, unieke wachtwoorden;
 - d. zijn eigen overeenkomsten met derden, zoals de hostingpartij, en het tijdig betalen daarvan;
 - e. een eigen kopie van gegevens die voor zijn bedrijf van wezenlijk belang zijn.
- 5.4 Schade en extra werk die ontstaan doordat de opdrachtgever dit artikel niet nakomt, komen voor zijn rekening.

ARTIKEL 6

Prijzen, meerwerk en betaling

- 6.1 Alle prijzen zijn in euro en exclusief BTW. Het BTW-tarief is op dit moment 21%.
- 6.2 Werk buiten de afgesproken opdracht is meerwerk en wordt berekend tegen het geldende uurtarief (in 2026: €95 exclusief 21 % BTW). MetroStation meldt vooraf als meerwerk naar verwachting meer dan twee uur kost; voor het onderhoudsabonnement geldt artikel 10.1.
- 6.3 Betaling binnen veertien dagen na factuurdatum. Abonnementen worden vooraf gefactureerd.
- 6.4 Betaalt de opdrachtgever niet op tijd, dan is hij na een schriftelijke herinnering met een termijn van veertien dagen in verzuim en is hij de wettelijke handelsrente en de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. MetroStation mag haar werk opschorten zolang de betaling uitblijft, zonder aansprakelijk te zijn voor de gevolgen daarvan.
- 6.5 De opdrachtgever mag een factuur niet verrekenen met een vordering op MetroStation en mag betaling niet opschorten vanwege een klacht, tenzij zijn vordering vaststaat of door MetroStation is erkend.
- 6.6 Bij verschil van mening over bestede uren is de urenadministratie van MetroStation beslissend, behoudens tegenbewijs.
- 6.7 MetroStation mag de prijzen van abonnementen eenmaal per jaar aanpassen, met ten minste één maand vooraankondiging. De opdrachtgever mag dan opzeggen tegen de ingangsdatum.

ARTIKEL 7

Content en controle

- 7.1 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoudelijke controle van alle content die MetroStation namens of voor hem verwerkt of publiceert, waaronder teksten, afbeeldingen, prijzen, tarieven, bedragen, aanbiedingen en kortingen, productgegevens, dienstomschrijvingen, openingstijden, adressen, telefoonnummers, e-mailadressen, formulieren, links, beschikbaarheidsinformatie, voorwaarden en juridische teksten.

- 7.2 MetroStation spant zich in om content zorgvuldig te verwerken en te publiceren, en herstelt een fout die zij zelf heeft gemaakt na melding kosteloos. Zij kan niet garanderen dat daarbij nooit een typefout, kopieerfout, verkeerd geplaatste decimaal, foutief bedrag, verkeerde valuta, vergeten of verkeerd geplaatste tekst, importfout, synchronisatiefout of andere invoer- of publicatiefout ontstaat.
- 7.3 De opdrachtgever controleert content vóór publicatie of, als dat redelijkerwijs niet mogelijk is, zo spoedig mogelijk daarna, en meldt fouten direct schriftelijk aan MetroStation.
- 7.4 Goedkeuring door de opdrachtgever geldt als bevestiging dat de goedgekeurde content is gecontroleerd en akkoord is bevonden. Wijkt de publicatie daarna af van wat is goedgekeurd door een invoerfout van MetroStation, dan geldt artikel 7.5 niet en is artikel 14 van toepassing.
- 7.5 MetroStation is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat een fout die bij redelijke controle door de opdrachtgever had kunnen worden ontdekt, niet tijdig aan MetroStation is gemeld, behoudens voor zover dwingend recht anders bepaalt.
- 7.6 Teksten die MetroStation schrijft, al dan niet met hulp van AI, zijn een voorstel. De opdrachtgever beoordeelt of ze juist, volledig en voor zijn bedrijf rechtmatig zijn. Juridische teksten die MetroStation plaatst of aanlevert, zoals een privacyverklaring of cookiemelding, zijn geen juridisch advies.

ARTIKEL 8

Websites bouwen, oplevering en acceptatie

- 8.1 Na oplevering heeft de opdrachtgever veertien dagen om de website te controleren. Die controle betreft de technische werking én de content, waaronder teksten, prijzen, tarieven, bedragen, productinformatie, afbeeldingen, contactgegevens, openingstijden, formulieren, links, knoppen en juridische teksten. Fouten meldt hij schriftelijk.
- 8.2 De website geldt als geaccepteerd na schriftelijke goedkeuring, na het verstrijken van de termijn van artikel 8.1 zonder melding, of zodra de opdrachtgever de website in gebruik neemt. Verborgene technische gebreken die bij redelijke controle niet eerder ontdekt hadden kunnen worden, vallen daar niet onder.
- 8.3 MetroStation herstelt kosteloos technische fouten die binnen drie maanden na acceptatie schriftelijk worden gemeld, als ze reproduceerbaar zijn en aan MetroStation zijn toe te rekenen. Daarna gaat herstel tegen het uurtarief, of onder een abonnement.
- 8.4 MetroStation staat er niet voor in dat de website met alle browsers, apparaten en toekomstige versies van software werkt, of dat hij zonder onderbreking of fouten werkt.
- 8.5 Na volledige betaling draagt MetroStation de auteursrechten op het maatwerk dat zij specifiek voor de opdrachtgever heeft gemaakt aan hem over; deze voorwaarden gelden als akte van die overdracht. Algemene kennis, werkwijzen en herbruikbare onderdelen blijven van MetroStation. Daarop krijgt de opdrachtgever een eeuwigdurend, niet-exclusief gebruiksrecht voor zijn website, ook na het einde van de samenwerking en bij onderhoud door een ander. Software van derden (zoals WordPress, plugins, thema's en lettertypen) valt onder de licenties van die derden.
- 8.6 MetroStation mag de opgeleverde website noemen en tonen als referentie, tenzij de opdrachtgever daar schriftelijk bezwaar tegen maakt.

ARTIKEL 9

Hosting

- 9.1 **MetroStation levert aan nieuwe opdrachtgevers geen hosting.** De opdrachtgever regelt zelf zijn hosting en sluit daarvoor een overeenkomst met een hostingpartij. Hosting, servercapaciteit, datacenter-, netwerk- en DNS-diensten, e-mailinfrastructuur, back-ups en vergelijkbare technische infrastructuur worden door die hostingpartij geleverd.
- 9.2 MetroStation kan de opdrachtgever ondersteunen bij het selecteren, aanvragen, configureren, migreren, beheren en onderhouden van zulke diensten, waaronder DNS, SSL, domein- en serverinstellingen en de communicatie met de hostingpartij. **Deze ondersteuning maakt MetroStation niet tot hostingprovider** en houdt niet in dat MetroStation instaat voor de beschikbaarheid, continuïteit, beveiliging, prestaties of foutloze werking van die infrastructuur. De hostingpartij is geen hulppersoon van MetroStation.
- 9.3 Een vergoeding voor beheer, onderhoud, updates, ondersteuning of het bekijken van meldingen betreft uitsluitend de werkzaamheden van MetroStation zelf. Zij houdt geen garantie in voor uptime, bereikbaarheid, beveiliging, back-ups, herstelbaarheid of beschikbaarheid van de website of de hostingomgeving.
- 9.4 MetroStation is niet aansprakelijk voor schade door uitval, storingen, trage prestaties, dataverlies, beschadigde back-ups, netwerk-, server- of DNS-storingen, DDoS-aanvallen, hacks, malware of andere incidenten die hun oorzaak hebben bij een hostingpartij, datacenter of een netwerk-, DNS-, CDN-, e-mail-, back-up-, cloud- of andere infrastructuurleverancier.
- 9.5 Heeft een opdrachtgever uit een eerdere opdracht nog een hostingovereenkomst met MetroStation, bijvoorbeeld voor een website op een server die MetroStation bij een derde huurt, dan loopt die overeenkomst door tot het einde van de lopende contractperiode. Daarvoor geldt aanvullend:
- de hosting is afhankelijk van infrastructuur en diensten van derden; hun voorwaarden gelden ook tegenover de opdrachtgever, voor zover MetroStation die aan hem ter beschikking heeft gesteld;
 - MetroStation garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid en geen volledige beveiliging, en niet dat de website nooit wordt gehackt;
 - beheer en beveiliging van de hosting zijn een inspanningsverplichting; een storing of hack toont op zichzelf niet aan dat MetroStation tekort is geschoten;
 - MetroStation mag de hosting tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of om schade te voorkomen of te beperken;
 - back-ups vallen onder artikel 12;
 - MetroStation is voor deze hosting verwerker in de zin van artikel 21.
- 9.6 Dit artikel laat aansprakelijkheid van MetroStation voor een rechtstreeks aan haar toe te rekenen fout bij de uitvoering van haar eigen werkzaamheden onverlet, binnen de beperkingen van artikel 14.

ARTIKEL 10

Onderhoud

- 10.1 Het onderhoudsabonnement omvat één uur werk per maand per website. In dat uur voert MetroStation de updates uit van WordPress, het thema, de plugins en de PHP-versie, voor zover de makers die beschikbaar stellen en voor zover ze verantwoord met de website samenwerken, en bekijkt zij de meldingen van de beveiligingssoftware. Vraagt het onderhoud in een maand meer tijd, dan meldt MetroStation dat vooraf en gaat de extra tijd tegen het uurtarief. Tijd die in een maand niet wordt gebruikt, vervalt.
- 10.2 **Een onderhouds- of beheerabonnement is geen verzekering, beveiligingsgarantie, uptimegarantie of beschikbaarheidsgarantie**, en omvat geen resultaatsverplichting om storingen, hacks, dataverlies of beveiligingsincidenten te voorkomen. De vergoeding betreft uitsluitend de afgesproken werkzaamheden.
- 10.3 **MetroStation is geen bewakings- of beveiligingsdienst.** Het abonnement omvat geen doorlopende bewaking, geen bereikbaarheid buiten gewone werktijden, geen gegarandeerde reactietijd en geen verplichting om in te grijpen. MetroStation bekijkt meldingen tijdens gewone werktijden.
- 10.4 Ziet MetroStation in de meldingen een aanwijzing voor een inbraak of een acuut lek, dan laat zij de opdrachtgever weten wat er aan de hand is. Ingrijpen en herstel, zoals een kwetsbare plugin uitschakelen, een back-up terugzetten, wachtwoorden vervangen of de website opschonen, vallen niet onder het abonnement. MetroStation voert die werkzaamheden uit als de opdrachtgever daartoe opdracht geeft, tegen het uurtarief.
- 10.5 Is de opdrachtgever bij een acute inbraak niet tijdig bereikbaar, dan mag MetroStation, zonder daartoe verplicht te zijn, de website tijdelijk offline halen of een kwetsbare plugin uitschakelen om verdere schade te beperken. De tijd die dat kost, wordt tegen het uurtarief in rekening gebracht.
- 10.6 Voor fouten in updates van derden is MetroStation niet aansprakelijk.

ARTIKEL 11

Beveiliging

- 11.1 MetroStation neemt bij haar werkzaamheden de beveiligingsmaatregelen die passen bij de stand van de techniek, de aard van de website en de afgesproken vergoeding.
- 11.2 **Geen enkele website, server, CMS of andere online omgeving kan volledig tegen aanvallen worden beschermd.** Denk aan onbekende en zero-day-kwetsbaarheden, kwetsbaarheden in WordPress, plugins, thema's, PHP, externe API's en SaaS-diensten, malware en ransomware, brute-force-aanvallen, credential stuffing, phishing, gestolen wachtwoorden en overgenomen accounts, DDoS-aanvallen, aanvallen via de toeleveringsketen, en fouten van hostingpartijen en softwareleveranciers. MetroStation staat er niet voor in dat een website, hostingaccount of systeem nooit wordt gehackt, besmet, onbereikbaar gemaakt of van gegevens beroofd.
- 11.3 Een hack, besmetting of ander beveiligingsincident betekent op zichzelf niet dat MetroStation tekort is geschoten. MetroStation is alleen aansprakelijk bij een concrete, aantoonbare en aan haar toe te rekenen tekortkoming in haar eigen werkzaamheden, en dan binnen de beperkingen van artikel 14.

- 11.4 Aanvallers gebruiken steeds geavanceerdere middelen, waaronder kunstmatige intelligentie. MetroStation is niet aansprakelijk voor schade door een aanval via een lek of techniek die op het moment van de aanval niet publiek bekend was, waarvoor nog geen update of gangbare beschermingsmaatregel beschikbaar was, of die de gebruikte beveiligingssoftware niet herkende.
- 11.5 Meldingen van beveiligingssoftware zijn een hulpmiddel. MetroStation kan alleen reageren op wat de gebruikte software signaleert, en staat er niet voor in dat elke aanval, inbraak of storing wordt opgemerkt.
- 11.6 MetroStation is niet aansprakelijk voor een beveiligingsincident voor zover dat is ontstaan door handelen of nalaten van de opdrachtgever, of van derden die namens hem handelen of van hem toegang kregen, zoals:
- a. wachtwoorden delen, hergebruiken of zwakke wachtwoorden gebruiken;
 - b. geen tweestapsverificatie gebruiken;
 - c. beheerdersaccounts delen of derden, zoals freelancers, toegang geven;
 - d. zelf software, plugins of thema's installeren, waaronder illegale (nulled of cracked) versies;
 - e. instellingen, DNS of hostinginstellingen wijzigen;
 - f. updates tegenhouden of automatische updates uitschakelen, of verouderde software blijven gebruiken;
 - g. API-sleutels of andere inloggegevens delen;
 - h. beveiligingsadviezen van MetroStation negeren.
- 11.7 Adviseert MetroStation schriftelijk een beveiligingsmaatregel, update, migratie, vervanging of andere technische maatregel, en kiest de opdrachtgever ervoor die niet of niet tijdig uit te voeren, dan komen de risico's en de schade die daarmee samenhangen voor rekening van de opdrachtgever.

ARTIKEL 12

Back-ups

- 12.1 Back-ups die een hostingpartij maakt, zijn een dienst van die hostingpartij.
- 12.2 De opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor een eigen kopie van gegevens die voor zijn bedrijf van wezenlijk belang zijn. Het bestaan van een back-upvoorziening ontslaat hem daar niet van.
- 12.3 Maakt of gebruikt MetroStation een back-up, dan staat zij er niet voor in dat die volledig, actueel, foutloos of herstelbaar is. **Een back-up maken en een website succesvol kunnen herstellen zijn niet hetzelfde:** voor herstel geldt een inspanningsverplichting.
- 12.4 Een back-up terugzetten is extra werk tegen het uurtarief, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

ARTIKEL 13

Producten en diensten van derden

- 13.1 MetroStation werkt met producten en diensten van derden, zoals WordPress, plugins, thema's, open-source software, hostingpartijen, Google, Meta, Microsoft, betaal-, e-mail- en analysediensten, API's, CDN's, AI-diensten en externe scripts. De voorwaarden van die derden gelden ook tegenover de opdrachtgever, voor zover MetroStation die aan hem ter beschikking heeft gesteld of hij er zelf een overeenkomst mee heeft.

- 13.2 MetroStation is niet verantwoordelijk voor wijzigingen, beëindiging, prijswijzigingen, API-wijzigingen, fouten, beveiligingslekken, storingen, gewijzigde voorwaarden, verlies van functionaliteit of onverenigbaarheid met eerdere versies van die producten en diensten.
- 13.3 MetroStation is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden, ook niet als zij die derden namens de opdrachtgever heeft gekozen of ingericht. Dit laat de verplichtingen van MetroStation als verwerker voor haar subverwerkers (artikel 21) onverlet.
- 13.4 Helpt MetroStation een probleem bij een derde op te lossen, dan maakt dat haar niet verantwoordelijk voor de oorzaak. Dat werk gaat tegen het uurtarief, tenzij het binnen een abonnement valt.

ARTIKEL 14

Aansprakelijkheid

- 14.1 MetroStation is alleen aansprakelijk voor directe schade door een toe te rekenen tekortkoming in haar eigen werkzaamheden. Haar totale aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de opdrachtgever voor de betreffende opdracht aan MetroStation heeft betaald. Bij een abonnement is dat het bedrag dat de opdrachtgever in de twaalf maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis voor die dienstverlening heeft betaald. Een reeks samenhangende gebeurtenissen telt als één gebeurtenis.
- 14.2 Onder directe schade valt alleen:
- redelijke kosten om de prestatie van MetroStation alsnog aan de opdracht te laten beantwoorden;
 - redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen;
 - redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken, voor zover dat directe schade betreft;
 - redelijke kosten om gegevens te herstellen uit een beschikbare back-up.
- 14.3 **MetroStation is nooit aansprakelijk voor indirecte schade**, waaronder gevolgschade, gederfde winst, omzetverlies, gemiste besparingen, reputatieschade, verlies van goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, verlies of beschadiging van gegevens (behalve de kosten van artikel 14.2 onder d), boetes van toezichthouders en aanspraken van afnemers van de opdrachtgever.
- 14.4 Andere artikelen die aansprakelijkheid uitsluiten, laten aansprakelijkheid voor een concrete, aan MetroStation toe te rekenen fout in haar eigen werkzaamheden onverlet. Daarvoor geldt dit artikel.
- 14.5 De beperkingen en uitsluitingen in deze voorwaarden gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Marc Deinum zelf.
- 14.6 Aansprakelijkheid ontstaat alleen als de opdrachtgever MetroStation direct en schriftelijk in gebreke stelt, met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, en MetroStation ook daarna tekortschiet. De ingebrekestelling beschrijft de tekortkoming zo precies mogelijk.
- 14.7 Een vordering tot schadevergoeding vervalt als de opdrachtgever de schade niet binnen twaalf maanden nadat hij ermee bekend werd schriftelijk heeft gemeld.
- 14.8 De opdrachtgever vrijwaart MetroStation voor aanspraken van derden, waaronder bezoekers, klanten van de opdrachtgever en toezichthouders, die verband houden met zijn website, content of het gebruik ervan, behalve voor zover de aanspraak het gevolg is van een aan MetroStation toe te rekenen tekortkoming of onrechtmatige daad.

ARTIKEL 15

Overmacht

- 15.1 MetroStation is niet gehouden tot nakoming als zij daardoor verhinderd is door overmacht. Onder overmacht valt in ieder geval: storingen bij hostingpartijen, internet- of telecomaanbieders en andere derden; stroomstoringen; DDoS-aanvallen; aanvallen als bedoeld in artikel 11.4; ziekte van Marc Deinum; brand, overstroming, oorlog en maatregelen van de overheid.
- 15.2 Duurt de overmacht langer dan dertig dagen, dan mogen beide partijen de opdracht schriftelijk ontbinden, zonder schadevergoeding. Wat al is gedaan, wordt naar verhouding betaald.

ARTIKEL 16

Geheimhouding en persoonsgegevens

- 16.1 Beide partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim, ook tot twee jaar na het einde van de opdracht. Voor persoonsgegevens geldt de geheimhouding zonder einddatum.
- 16.2 Voor zover MetroStation bij de uitvoering toegang heeft tot persoonsgegevens van de opdrachtgever, bijvoorbeeld berichten uit contactformulieren, bestellingen of gebruikersaccounts, is zij verwerker en de opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke. Dan geldt de Verwerkersbijlage in artikel 21. Bij strijdigheid gaat artikel 21 voor.
- 16.3 MetroStation informeert de opdrachtgever zonder onredelijke vertraging nadat zij kennis heeft genomen van een datalek waarbij persoonsgegevens zijn betrokken waarvoor de opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is. Zij verstrekt daarbij de informatie die de opdrachtgever nodig heeft voor een melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens. De opdrachtgever beslist zelf of hij het datalek meldt bij de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen.

ARTIKEL 17

Duur en einde

- 17.1 Een abonnement geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders afgesproken. Beide partijen kunnen het opzeggen tegen het einde van een kalendermaand, met een opzegtermijn van één maand.
- 17.2 MetroStation mag een opdracht met directe ingang beëindigen als de opdrachtgever na een herinnering niet betaalt, failliet gaat of surseance aanvraagt, of zijn verplichtingen uit artikel 5 ernstig of herhaald niet nakomt.
- 17.3 Bij het einde van een abonnement geeft MetroStation de toegang en gegevens die van de opdrachtgever zijn aan hem terug of over aan een door hem aangewezen partij, voor zover MetroStation die in beheer heeft. Werk dat daarvoor nodig is gaat tegen het uurtarief. MetroStation verwijdert daarna haar eigen toegang, en wist persoonsgegevens volgens artikel 21.7.

ARTIKEL 18

Klachten

- 18.1 Klachten over het werk meldt de opdrachtgever binnen veertien dagen nadat hij het gebrek ontdekte, of redelijkerwijs had moeten ontdekken, schriftelijk en zo precies mogelijk. Klachten over een factuur meldt hij binnen veertien dagen na de factuurdatum.
- 18.2 Een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

ARTIKEL 19

Wijziging van deze voorwaarden

- 19.1 MetroStation mag deze voorwaarden wijzigen. Voor lopende abonnementen gaat een wijziging pas in één maand nadat MetroStation die per e-mail heeft aangekondigd. Is de opdrachtgever het niet eens met een wijziging in zijn nadeel, dan mag hij opzeggen tegen de ingangsdatum.

ARTIKEL 20

Recht en rechter

- 20.1 Op alle opdrachten is Nederlands recht van toepassing.
- 20.2 Geschillen worden voorgelegd aan de Rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem, tenzij de wet dwingend een andere rechter aanwijst.

ARTIKEL 21

Verwerkersbijlage

- 21.1 Dit artikel is de verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG. Het geldt voor zover MetroStation persoonsgegevens verwerkt voor de opdrachtgever (artikel 16.2), zolang de opdracht loopt en tot de gegevens zijn gewist of teruggegeven.
- 21.2 **Onderwerp en gegevens.** MetroStation verwerkt persoonsgegevens alleen voor het bouwen, onderhouden, beheren en eventueel hosten van de website van de opdrachtgever. Het gaat om gegevens van bezoekers, klanten en gebruikers van die website, zoals naam, contactgegevens, berichten, bestellingen, accountgegevens en IP-adressen in logbestanden.
- 21.3 **Instructies.** MetroStation verwerkt de gegevens alleen in opdracht van de opdrachtgever en volgens zijn instructies, tenzij de wet haar tot iets anders verplicht. MetroStation voert geen persoonsgegevens van de opdrachtgever in AI-diensten in zonder zijn toestemming.
- 21.4 **Geheimhouding en beveiliging.** Wie bij MetroStation toegang heeft tot de gegevens, is tot geheimhouding verplicht. MetroStation neemt passende beveiligingsmaatregelen als bedoeld in artikel 32 AVG, waaronder tweestapsverificatie op beheeraccounts, beperkte toegang en actuele software.
- 21.5 **Subverwerkers.** De opdrachtgever geeft algemene toestemming voor de inzet van subverwerkers. Dat zijn in elk geval: de partij die servers levert waarop MetroStation websites host (artikel 9.5), de e-maildienst waarmee formulierberichten worden verzonden, en de makers van de beveiligingssoftware op de website. MetroStation stuurt de actuele lijst op verzoek toe, meldt een nieuwe subverwerker vooraf, en de opdrachtgever kan daartegen bezwaar maken. MetroStation legt haar subverwerkers dezelfde verplichtingen op. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte gebeurt alleen met een geldige grondslag, zoals het EU-VS Data Privacy Framework of standaardcontractbepalingen.
- 21.6 **Hulp en datalekken.** MetroStation helpt de opdrachtgever redelijkerwijs bij verzoeken van betrokkenen, bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en bij datalekken (artikel 16.3). Werk dat buiten de opdracht valt, gaat tegen het uurtarief.

- 21.7 **Einde.** Na het einde van de opdracht wist MetroStation binnen dertig dagen alle persoonsgegevens van de opdrachtgever die zij onder zich heeft, ook in back-ups en lokale kopieën, tenzij de opdrachtgever vóór die datum om teruggave vraagt of de wet bewaring verplicht. Het wissen hangt niet af van betaling.
- 21.8 **Controle.** MetroStation geeft de opdrachtgever op verzoek de informatie die nodig is om na te gaan of zij dit artikel naleeft. Een audit ter plaatse gebeurt alleen na overleg en voor rekening van de opdrachtgever.
- 21.9 **Aansprakelijkheid.** Artikel 14 geldt ook voor dit artikel, voor zover de AVG niet dwingend anders bepaalt.

Deze voorwaarden zijn te vinden op metrostation.nl/algemene-voorwaarden.pdf. Bij een offerte of opdrachtbevestiging krijg je ze als pdf mee.