

ALGEMENE VOORWAARDEN

Wij zijn Merlin

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en diensten van Wij zijn Merlin.

Bij vragen staat ons team voor u klaar.

UITGEGEVEN DOOR

Wij zijn Merlin

Celsiusstraat 21, Harderwijk

VERSIE

21 augustus 2026

VESTIGING

Harderwijk

KVK

08176220

CONTACT

info@wijzijnmerlin.nl

Inhoudsopgave

Artikel 1 – Definities	3
Artikel 2 – Toepasselijkheid	3
Artikel 3 – Aanbiedingen en offertes	3
Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst	3
Artikel 5 – Prijzen en indexering	3
Artikel 6 – Betaling	4
Artikel 7 – Te late betaling en opschorting	4
Artikel 8 – Eigendomsvoorbehoud	4
Artikel 9 – Levering en levertijd	4
Artikel 10 – Meerwerk	5
Artikel 11 – Annulering (kill fee)	5
Artikel 12 – Hosting, onderhoud en beveiliging	5
Artikel 13 – Oplevering, acceptatie en bugs	5
Artikel 14 – Duur en opzegging diensten	6
Artikel 15 – Managed Diensten	6
Artikel 16 – Intellectueel eigendom	6
Artikel 17 – Vrijwaring	7
Artikel 18 – Klachten	7
Artikel 19 – Aansprakelijkheid	7
Artikel 20 – AI & cybersecurity	7
Artikel 21 – Overmacht	7
Artikel 22 – Geheimhouding	7
Artikel 23 – Wijziging van de voorwaarden	8
Artikel 24 – Rechtenoverdracht	8
Artikel 25 – Referenties en portfolio	8
Artikel 26 – Niet-overname van personeel	8
Artikel 27 – Nietigheid	8
Artikel 28 – Toepasselijk recht en geschillen	8

Artikel 1 – Definities

1. Wij zijn Merlin: de onderneming Wij zijn Merlin, gevestigd te Harderwijk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 08176220.
2. Klant: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst sluit met Wij zijn Merlin.
3. Consument: de klant, natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. Overeenkomst: iedere afspraak tussen Wij zijn Merlin en de klant betreffende levering van producten of diensten.
5. Diensten: onder meer webdevelopment, design, branding, strategie, onderhoud, hosting, beheer en consultancy.
6. Producten: onder meer websites, webshops, ontwerpen, software, digitale bestanden en fysieke materialen.
7. Doorlopende dienst: een dienst met een doorlopend of periodiek karakter, zoals hosting, onderhoud of beheer.
8. Meerwerk: werkzaamheden die niet in de oorspronkelijke offerte of scope zijn opgenomen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, leveringen en overeenkomsten van Wij zijn Merlin.
2. Afwijkingen gelden uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen.
3. Algemene voorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Bij strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en een specifiek overeengekomen document, zoals een offerte of dienstbeschrijving, prevaleert voor het betreffende onderwerp het specifieke document.

Artikel 3 – Aanbiedingen en offertes

1. Offertes zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders vermeld.
2. Offertes zijn 14 dagen geldig, tenzij anders vermeld.
3. Offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
4. Mondelinge afspraken binden Wij zijn Merlin pas na schriftelijke bevestiging.

Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand bij digitale of schriftelijke bevestiging van de offerte door de klant.
2. Wij zijn Merlin mag een aanvaarde offerte binnen 3 werkdagen herroepen.

Artikel 5 – Prijzen en indexering

1. Prijzen worden vermeld in euro's, exclusief btw en exclusief bijkomende kosten, tenzij anders overeengekomen.
2. Wij zijn Merlin mag prijzen wijzigen vóór totstandkoming van de overeenkomst.
3. Jaarlijkse indexering:
 - a. Prijzen worden jaarlijks per 1 januari automatisch aangepast op basis van de CPI-index Alle Huishoudens van het CBS.
 - b. Deze indexering geldt niet als prijsverhoging maar als kostenaanpassing en vereist geen voorafgaande aankondiging.

c. Consumenten mogen de overeenkomst opzeggen indien zij de indexering niet accepteren; zakelijke klanten niet.

4. Indien een richtprijs is overeengekomen, mag Wij zijn Merlin tot 10% afwijken.
5. Wanneer meer dan 10% overschrijding wordt verwacht, wordt de klant tijdig geïnformeerd.
6. Voor diensten waarin licenties van derden zijn verwerkt, zoals Microsoft 365, mag Wij zijn Merlin prijswijzigingen van die derde partij, naast de jaarlijkse indexering, rechtstreeks doorberekenen. Wij zijn Merlin informeert de klant hierover vooraf.

Artikel 6 – Betaling

1. Betalingstermijn: 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
2. Wij zijn Merlin mag bij eenmalige projecten een aanbetaling tot 50% vragen.
3. Doorlopende diensten worden voorafgaand aan de betreffende periode gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.
4. Wij zijn Merlin kan bij uitblijvende betaling een herinnering en een aanmaning sturen. Het achterwege blijven daarvan doet niet af aan het verzuim van de klant en aan de in artikel 7 genoemde aanspraken.

Artikel 7 – Te late betaling en opschorting

1. De klant is in verzuim door het enkele verstrijken van de betalingstermijn, zonder dat een ingebrekestelling is vereist. Vanaf dat moment is de klant over de openstaande hoofdsom de wettelijke handelsrente verschuldigd, dan wel, indien de klant een consument is, de wettelijke rente.
2. Vanaf het moment van verzuim is de zakelijke klant tevens buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd van 15% van de openstaande hoofdsom, met een minimum van € 40, zonder dat een aanmaning of nadere ingebrekestelling is vereist. Deze vergoeding is verschuldigd ongeacht of daadwerkelijk incassowerkzaamheden zijn verricht en laat het recht op vergoeding van hogere werkelijke kosten onverlet.
3. Is de klant een consument, dan worden de buitengerechtelijke incassokosten berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten en zijn deze pas verschuldigd nadat de consument na het intreden van het verzuim vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen, ingaande de dag na ontvangst van die aanmaning.
4. Wij zijn Merlin mag de dienstverlening opschorten indien de klant, na een schriftelijke herinnering met een betalingstermijn van tenminste 7 dagen, in gebreke blijft. Wij zijn Merlin is niet aansprakelijk voor schade die hieruit voortvloeit.
5. De zakelijke klant is niet gerechtigd zijn betalingsverplichting op te schorten of te verrekenen met een vordering die hij op Wij zijn Merlin meent te hebben, tenzij Wij zijn Merlin die vordering schriftelijk heeft erkend of deze in rechte onherroepelijk is komen vast te staan.

Artikel 8 – Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Wij zijn Merlin geleverde producten blijven eigendom van Wij zijn Merlin totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.
2. Tot dat moment mag de klant deze goederen niet verkopen, verpanden of vervreemden.
3. Artikel 16 (Intellectueel eigendom) blijft altijd leidend.

Artikel 9 – Levering en levertijd

1. Levertijden zijn indicatief en niet fataal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Overschrijding geeft geen recht op schadevergoeding, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3. De klant verstrekt tijdig juiste en volledige informatie en content die nodig zijn voor de uitvoering. Vertraging en extra kosten die hierdoor ontstaan, komen voor rekening van de klant.
4. Levering van digitale diensten gebeurt elektronisch of zoals overeengekomen.

Artikel 10 – Meerwerk

1. Werkzaamheden die buiten de afgesproken scope vallen, gelden als meerwerk.
2. Meerwerk gebeurt pas na akkoord van de klant en wordt gefactureerd tegen het geldende uurtarief.
3. Verzoeken na ontwerp- of functionaliteitsakkoord vallen automatisch onder meerwerk.
4. Wij zijn Merlin is niet verplicht meerwerk te accepteren wanneer dit de planning of technische stabiliteit schaadt.
5. Indien meerwerk door zzp'ers of onderaannemers wordt uitgevoerd, voldoet Wij zijn Merlin aan de Wet DBA om schijnzelfstandigheid te voorkomen.

Artikel 11 – Annulering (kill fee)

1. Bij tussentijdse beëindiging door de klant zijn verschuldigd: a) alle reeds gemaakte uren en kosten, volledig, plus b) een vergoeding van 25% over de resterende opdrachtwaarde wegens gereserveerde capaciteit.
2. Een consument kan aantonen dat de daadwerkelijk door Wij zijn Merlin geleden schade lager is dan de onder lid 1 bedoelde vergoeding, in welk geval het lagere, aangetoonde bedrag verschuldigd is.
3. Na oplevering van (tussen)resultaten vindt geen restitutie plaats.

Artikel 12 – Hosting, onderhoud en beveiliging

1. Wij zijn Merlin streeft naar een hoge beschikbaarheid van gehoste omgevingen, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Back-ups worden gemaakt volgens de bij Wij zijn Merlin gangbare standaarden. Dit is een inspanningsverplichting; de klant blijft zelf verantwoordelijk voor het bewaren van een actuele kopie van bedrijfskritische data.
3. Wij zijn Merlin is niet aansprakelijk voor storingen bij derden, DDoS-aanvallen, updates, serverproblemen of overmacht.
4. Bij een beveiligingsincident of datalek dat de klant raakt, informeert Wij zijn Merlin de klant zonder onredelijke vertraging en verleent zij redelijke medewerking aan onderzoek en melding. De klant is zelf verantwoordelijk voor het zorgvuldig beheer van inloggegevens en toegangscredentials.
5. Plugin-updates of technische conflicten, waaronder compatibiliteitswerkzaamheden na wijzigingen van derden, kunnen meerwerk vormen.
6. De klant is verantwoordelijk voor content en persoonsgegevens. Wij zijn Merlin is geen verwerker, tenzij een verwerkersovereenkomst is gesloten; de klant blijft verantwoordelijk voor naleving van de AVG op eigen systemen en processen.
7. Bij beëindiging van hosting- of onderhoudsdiensten verleent Wij zijn Merlin binnen een redelijke termijn medewerking aan het overdragen van de gegevens van de klant; hieraan verbonden werkzaamheden gelden als meerwerk, tenzij anders overeengekomen.
8. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor het beheer van eigen content en instellingen. Wij zijn Merlin is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste configuratie of wijzigingen die de klant zelf heeft doorgevoerd.

Artikel 13 – Oplevering, acceptatie en bugs

1. De klant heeft 5 werkdagen na oplevering om gebreken te melden die aantoonbaar afwijken van de afgesproken specificaties. Daarna geldt het opgeleverde als geaccepteerd.
2. Bugfixperiode: 30 dagen na acceptatie voor fouten die aantoonbaar door Wij zijn Merlin zijn veroorzaakt, dat wil zeggen: een wezenlijke afwijking van de schriftelijk afgesproken specificaties in de werking van de code of configuratie zoals deze op de dag van oplevering functioneerde. Fouten die geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van updates of wijzigingen van derden na de opleverdatum, zoals WordPress, plugins of API's, of die ontstaan door de samenloop daarvan met de opgeleverde code, gelden nadrukkelijk niet als door Wij zijn Merlin veroorzaakt, ook niet als deze zich openbaren binnen de bugfixperiode.
3. Wensen die afwijken van de oorspronkelijke opdracht zijn geen bugs maar meerwerk.
4. Wij zijn Merlin is niet aansprakelijk voor wijzigingen of fouten in software, plugins, updates of API's van derden.
5. Voor zover schriftelijk overeengekomen, spant Wij zijn Merlin zich in om digitale producten op te leveren in lijn met de op dat moment geldende toegankelijkheidsnormen (EAA / WCAG 2.1 AA), voor zover dit redelijkerwijs past binnen de overeengekomen scope. Dit ziet niet op door de klant zelf aangeleverde content. Na acceptatie draagt de klant verantwoordelijkheid voor het behoud hiervan.

Artikel 14 – Duur en opzegging diensten

1. Overeenkomsten voor doorlopende diensten worden aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij schriftelijk een bepaalde looptijd is overeengekomen.
2. Klant (zakelijk): opzegtermijn 2 maanden. Klant (consument): opzegtermijn 1 maand.
3. Bij een overeengekomen minimumlooptijd blijft de klant, bij tussentijdse beëindiging om een andere reden dan een toerekenbare tekortkoming van Wij zijn Merlin, de vergoeding voor de resterende minimumlooptijd verschuldigd.

Artikel 15 – Managed Diensten

1. Voor Managed Diensten (Moderne Werkplek, Managed VoIP, Managed Netwerk) geldt, tenzij anders overeengekomen, een initiële looptijd van 3 jaar, met daarna jaarlijkse stilzwijgende verlenging.
2. Het aantal gebruikers of apparaten binnen Managed Diensten kan onbeperkt worden opgeschaald; afschalen is mogelijk tot maximaal 10% per maand of 20% per jaar, met een opzegtermijn van 1 maand voor het afgeschaalde deel.
3. Voor Managed Diensten hanteert Wij zijn Merlin de volgende richttijden op incidenttickets:

Prioriteit	Reactie	Oplossing
Kritisch	1 uur	2 uur
Hoog	2 uur	24 uur
Medium	1 dag	3 dagen
Laag	2 dagen	5 dagen

Deze tijden zijn richttijden en gelden als inspanningsverplichting. De spoeddienst geldt uitsluitend bij prioriteit kritisch of hoog, wanneer de bedrijfsvoering van de klant stilstaat of sprake is van een hack of datalek.

Artikel 16 – Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op ontwerpen, software, code, content en overige creaties blijven bij Wij zijn Merlin, ook bij maatwerk, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De klant verkrijgt na volledige betaling een gebruiksrecht voor het overeengekomen doel.

2. Wij zijn Merlin mag generieke bouwstenen, modules en kennis die tijdens een opdracht zijn ontwikkeld, ook buiten die opdracht hergebruiken, mits daarbij geen vertrouwelijke klantinformatie wordt geopenbaard.
3. Het is verboden om materiaal van Wij zijn Merlin openbaar te maken, te reproduceren of over te dragen zonder toestemming.

Artikel 17 – Vrijwaring

1. De klant vrijwaart Wij zijn Merlin tegen aanspraken van derden met betrekking tot aangeleverde materialen, content of data.

Artikel 18 – Klachten

1. De klant moet klachten binnen 14 dagen na ontdekking melden.
2. Consumenten hebben maximaal 2 maanden om te melden.
3. Klachten schorten betalingsverplichtingen niet op.

Artikel 19 – Aansprakelijkheid

1. Wij zijn Merlin is alleen aansprakelijk bij opzet of bewuste roekeloosheid, en uitsluitend voor directe schade.
2. Wij zijn Merlin is niet aansprakelijk voor gevolgschade, dataverlies, winstderving, vertraging of schade door derden-software.
3. Voor eenmalige projecten is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht. Voor doorlopende diensten, zoals hosting en onderhoud, is de aansprakelijkheid beperkt tot de vergoedingen over de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. In beide gevallen geldt een maximum gelijk aan de dekking van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Wij zijn Merlin, € 500.000 per gebeurtenis. Voor zaak- en letselschade geldt in plaats daarvan het maximum van de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Wij zijn Merlin, € 2.500.000 per gebeurtenis.
4. Aansprakelijkheid van hulppersonen, zoals werknemers of onderaannemers, is beperkt tot opzet of grove schuld, conform de geldende wettelijke bepalingen.
5. Een vordering tot schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen 12 maanden na ontdekking in rechte aanhangig is gemaakt.

Artikel 20 – AI & cybersecurity

1. Wij zijn Merlin kan bij de uitvoering van diensten gebruikmaken van AI-tools, maar blijft eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van het opgeleverde werk en gebruikt geen vertrouwelijke klantgegevens om AI-modellen te trainen.
2. Bij gebruik van AI door de klant zelf, bijvoorbeeld op opgeleverde platforms, is de klant verantwoordelijk voor input, output en naleving van toepasselijke wetgeving.
3. Beide partijen nemen passende cybersecuritymaatregelen die redelijkerwijs mogen worden verwacht, waaronder, voor zover van toepassing, verplichtingen uit NIS2 of DORA.
4. Wij zijn Merlin kan datasegmentatie toepassen bij back-ups of verwerking indien overeengekomen.

Artikel 21 – Overmacht

1. Onder overmacht valt onder meer: storingen, stakingen, overheidsmaatregelen, cyberaanvallen, ziekte, brand en storingen bij leveranciers.
2. Tijdens overmacht worden verplichtingen opgeschort.
3. Duurt de overmacht langer dan 30 dagen, dan mogen beide partijen zonder schadevergoeding ontbinden.

Artikel 22 – Geheimhouding

1. Partijen behandelen vertrouwelijke informatie die zij over en weer verkrijgen vertrouwelijk en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst, ook na afloop daarvan.

Artikel 23 – Wijziging van de voorwaarden

1. Wij zijn Merlin mag deze voorwaarden wijzigen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang gelden direct.
3. Bij ingrijpende wijzigingen wordt de klant vooraf geïnformeerd.
4. Consumenten mogen de overeenkomst beëindigen indien de wijziging voor hen nadelig is.

Artikel 24 – Rechtenoverdracht

1. Rechten uit de overeenkomst kunnen door de klant aan derden worden overgedragen, mits niet in strijd met de wet, waaronder de Wet opheffing verpandingsverboden, en met schriftelijke toestemming van Wij zijn Merlin.

Artikel 25 – Referenties en portfolio

1. Wij zijn Merlin mag het opgeleverde werk en de bedrijfsnaam van de klant gebruiken ter promotie van haar dienstverlening, bijvoorbeeld in een portfolio of op de website, tenzij de klant hier schriftelijk bezwaar tegen maakt.

Artikel 26 – Niet-overname van personeel

1. Het is de klant niet toegestaan om, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming, medewerkers of ingeschakelde zzp'ers van Wij zijn Merlin die betrokken zijn geweest bij de overeenkomst, binnen 12 maanden na afloop daarvan in dienst te nemen of anderszins in te schakelen. Bij overtreding is een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van EUR 15.000 per overtreding, vermeerderd met EUR 500 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, tot een maximum van EUR 50.000, onverminderd het recht op vergoeding van de daadwerkelijke schade indien deze hoger is.

Artikel 27 – Nietigheid

1. Indien een bepaling nietig is, blijven de overige bepalingen van kracht. De nietige bepaling wordt vervangen door een bepaling die het doel het meest benadert.

Artikel 28 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de vestigingsplaats van Wij zijn Merlin.

Deze versie vervangt eerdere edities en is opgesteld met inachtneming van de op 21 augustus 2026 geldende wet- en regelgeving, waaronder de Europese Toegankelijkheidswet (EAA), de Wet DBA, de AVG en Boek 6 BW.