Algemene voorwaarden
Reflect Agency

Versie 2.0 7 oktober 2026 Zakelijke opdrachtgevers

Deze voorwaarden regelen de samenwerking voor creatieve, marketing- en technische diensten. De specifiek overeengekomen opdracht en bijlagen bepalen wat Reflect levert. Zij gaan voor op deze algemene voorwaarden volgens artikel 2.

1 Begrippen en zakelijke opdrachtgevers

1.1 Reflect: Robin Aerts, handelend onder de namen Reflect Media en Reflect Agency, eenmanszaak, gevestigd aan Beellaan 12, 5251 SM Vlijmen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 81053908, btw-identificatienummer NL003523247B53.

1.2 Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met Reflect een overeenkomst sluit. Deze voorwaarden zijn voor zakelijke opdrachten. Dwingende consumentenrechten blijven gelden als iemand feitelijk als consument handelt.

1.3 Overeenkomst: de aanvaarde offerte of opdrachtbevestiging, met de daarbij overeengekomen bijlagen en wijzigingen. Schriftelijk betekent ook per e-mail of via een afgesproken digitaal systeem, als de inhoud kan worden bewaard en de afzender voldoende vaststaat. Voor een wettelijk vereiste akte gelden de daarvoor geldende vormvereisten.

1.4 Diensten: onder meer strategie, branding, tekst, fotografie, video, social media, advertenties, websites, webshops, apps, software, automatisering, AI-toepassingen, hosting, onderhoud en advies, uitsluitend voor zover overeengekomen. Werk: het binnen de opdracht gemaakte resultaat. Klantdata: gegevens en bestanden die opdrachtgever aanlevert of die binnen de dienst voor opdrachtgever ontstaan of worden verwerkt.

1.5 Werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag, behalve Nederlandse officiële feestdagen. Service-uren zijn op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur, Nederlandse tijd. Een reactietijd is de tijd tot een inhoudelijke eerste reactie; een hersteltijd is de tijd tot herstel.

2 Toepasselijkheid en voorrang

2.1 Deze voorwaarden gelden wanneer Reflect en opdrachtgever dat bij de overeenkomst afspreken. Reflect verstrekt de toepasselijke versie vóór of bij het sluiten van de overeenkomst op een manier waarop opdrachtgever deze kan bewaren en later raadplegen. Alleen een offerte aanvragen betekent niet dat een overeenkomst of aanvaarding van deze voorwaarden ontstaat.

2.2 Bij strijdigheid gaat dwingend recht voor. Voor de verwerking van persoonsgegevens gaat de verwerkersovereenkomst voor. Daarna gelden de specifiek overeengekomen afspraken, vervolgens de overeengekomen bijlagen en ten slotte deze voorwaarden. Een bijlage gaat voor op de hoofdovereenkomst als partijen dit voor het betreffende onderwerp uitdrukkelijk bepalen. Een latere wijziging vervangt alleen de afspraken waarop zij betrekking heeft.

2.3 Een specifieke afspraak over onder meer prijs, betaling na oplevering, proefperiode, acceptatie, rechten, aansprakelijkheid of ondersteuning gaat dus voor op een standaardbepaling in deze voorwaarden. Algemene betalings- of acceptatieregels verkorten geen overeengekomen proefperiode.

2.4 Reflect wijst de toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand, tenzij Reflect deze schriftelijk aanvaardt. Partijen lossen een verschil hierover op voordat zij de opdracht definitief bevestigen.

2.5 Een ongeldige of niet-afdwingbare bepaling laat de overige bepalingen zoveel mogelijk in stand. Partijen overleggen over een geldige vervanging die doel en belangen redelijk benadert; er ontstaat niet automatisch een verdergaande verplichting.

3 Offertes en omvang van de opdracht

3.1 Een offerte is dertig kalenderdagen geldig, tenzij daarin een andere termijn staat. Een voorbehoud over capaciteit of beschikbaarheid geldt alleen als het in de offerte staat. Reflect is niet gebonden aan een kennelijke fout die opdrachtgever redelijkerwijs als fout had moeten herkennen.

3.2 De offerte beschrijft de werkzaamheden, te leveren onderdelen, vergoeding en relevante uitgangspunten. Een raming is geen vaste prijs of budgetplafond, tenzij dit uitdrukkelijk is afgesproken. Een maximumbudget wordt niet zonder nieuw akkoord overschreden.

3.3 Prijzen zijn exclusief btw. Reis- en verblijfskosten, advertentiebudgetten, stockmateriaal, licenties, externe diensten en variabel verbruik zijn alleen inbegrepen als dit is vermeld. Niet-inbegrepen kosten worden vooraf gespecificeerd of begroot en vereisen akkoord voordat Reflect ze namens opdrachtgever maakt.

3.4 Een samengestelde prijs geldt voor de beschreven opdracht als geheel. Bij het afnemen van een deel maken partijen een nieuwe prijsafspraak. Voorstellen en niet-gekozen concepten mogen zonder toestemming niet worden uitgevoerd of aan een andere uitvoerder worden verstrekt, behalve voor vertrouwelijke beoordeling door adviseurs.

4 Totstandkoming en wijzigingen

4.1 De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van een voldoende bepaalde offerte, door een door beide partijen bevestigde opdracht of doordat Reflect op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever begint op basis van vastgelegde afspraken. Een afwijkende aanvaarding geldt als nieuw voorstel, behoudens de wettelijke regels over ondergeschikte afwijkingen.

4.2 Partijen benoemen een contactpersoon die feedback bundelt. Alleen een bevoegde vertegenwoordiger of schriftelijk gemachtigde kan namens een partij akkoord geven op extra kosten, wijzigingen in de opdracht en andere contractwijzigingen.

4.3 Partijen leggen aanvullende afspraken schriftelijk vast. Voor spoedwerk bevestigen zij ten minste de opdracht, het beschikbare budget en de gevolgen voor de planning. Het ontbreken van een afzonderlijke handtekening maakt een overigens rechtsgeldig gemaakte afspraak niet zonder meer ongeldig.

5 Uitvoering en planning

5.1 Reflect voert de opdracht zorgvuldig en vakbekwaam uit. Advies, creatieve ontwikkeling en marketing kennen een inspanningsverplichting, behalve waar een concreet resultaat is overeengekomen. Reflect blijft gehouden de afgesproken bestanden, functies en andere concrete prestaties te leveren.

5.2 Reflect mag geschikte specialisten inschakelen en blijft verantwoordelijk voor hun bijdrage aan de eigen verplichtingen. De afspraken over geheimhouding, rechten en persoonsgegevens gelden ook voor hun inzet. Bij verwerkers gelden daarnaast de toestemming en waarborgen uit artikel 14.

5.3 Planning en opleverdata zijn streefdata, tenzij een datum uitdrukkelijk als fataal of als essentieel voor het doel van de opdracht is afgesproken. Reflect meldt voorzienbare vertraging tijdig met de oorzaak, gevolgen en een aangepaste planning. Wettelijke rechten bij vertraging blijven bestaan.

5.4 De planning veronderstelt tijdige medewerking en beschikbare toegang, inhoud en besluiten. Bij vertraging beoordelen partijen welke werkzaamheden nog mogelijk zijn. Een planningswijziging geeft niet automatisch recht op extra kosten of eerdere facturatie.

6 Medewerking en goedkeuring

6.1 Opdrachtgever levert tijdig juiste, bruikbare informatie, materiaal, toegang en beslissingen aan. Opdrachtgever meldt bijzondere eisen, waaronder het beoogde gebruik, de doelgroep, sectorregels, toegankelijkheidseisen en de gevoeligheid van gegevens. Reflect stelt aanvullende vragen waar dit voor zorgvuldige uitvoering nodig is en waarschuwt voor opvallende fouten of ongeschikte instructies.

6.2 Tenzij anders afgesproken, geeft opdrachtgever binnen drie werkdagen gebundelde feedback. Voor technische acceptatie geldt artikel 23 of de specifiek afgesproken testprocedure. Bij ontbrekende noodzakelijke input meldt Reflect wat nodig is en welke gevolgen uitstel heeft. Na veertien kalenderdagen zonder die input mag Reflect het betrokken werk na aankondiging pauzeren en opnieuw inplannen op basis van redelijke beschikbaarheid.

6.3 Stilte is geen toestemming voor nieuwe publicaties, advertentie-uitgaven, livegang of meerwerk. Reflect mag wel doorgaan binnen een al goedgekeurde opdracht of een schriftelijk publicatiemandaat. Opdrachtgever controleert bij goedkeuring met name bedrijfsgegevens, productinformatie en feitelijke claims; Reflect blijft verantwoordelijk voor de eigen uitvoering.

6.4 Partijen gebruiken persoonlijke toegangen, beperken bevoegdheden en passen waar beschikbaar en passend meervoudige verificatie toe. Klantgebonden domeinen, advertentieaccounts, appstore-accounts en vergelijkbare voorzieningen staan waar mogelijk op naam van opdrachtgever. Beheertoegang voor Reflect geeft geen eigendom van die accounts.

7 Revisies en meerwerk

7.1 Tenzij anders overeengekomen, zijn per afzonderlijk benoemde ontwerpfase of contentbatch twee gebundelde revisierondes inbegrepen. Voor een afzonderlijk overeengekomen Strategy Setup is één ronde inbegrepen. Een revisieronde is één samenhangende verzameling aanpassingen binnen de goedgekeurde richting en opdracht.

7.2 Nieuwe functies, een andere richting na goedkeuring, aanvullende concepten en extra rondes kunnen meerwerk zijn. Reflect beschrijft vooraf de wijziging, prijs of raming, eventuele budgetgrens en gevolgen voor de planning. Meerwerk begint na schriftelijk akkoord. Bij dreigende overschrijding van een maximumbudget vraagt Reflect opnieuw akkoord.

7.3 Het herstellen van eigen fouten of afwijkingen van de overeengekomen levering is geen revisieronde of betaald meerwerk. Werk dat nodig is om een overeengekomen functie te laten werken, wordt niet alsnog meerwerk doordat Reflect dit intern te laag heeft ingeschat.

7.4 Voor AI-, API-, opslag- en ander variabel verbruik spreken partijen vooraf af wat is inbegrepen, welk budget geldt en wanneer wordt gewaarschuwd. Reflect activeert geen betaalde uitbreiding zonder akkoord. Bij een dreigende limiet bespreekt Reflect tijdig de gevolgen; een eventuele beperking moet veilig en in overeenstemming met de dienstafspraken plaatsvinden.

8 Prijzen en betaling

8.1 De overeengekomen prijs en facturatiemomenten gaan voor. Als de overeenkomst hierover niets bepaalt, geldt voor een project onder € 5.000 exclusief btw: 50% bij aanvang en 50% vóór definitieve levering of livegang. Vanaf € 5.000 geldt: 40% bij aanvang, 40% bij een vooraf beschreven tussenmijlpaal en 20% vóór

definitieve levering of livegang. Zonder afgesproken tussenmijlpaal wordt de middelste termijn samen met de slottermijn gefactureerd. Een los overeengekomen Strategy Setup wordt volledig vooraf gefactureerd.

8.2 Tenzij anders afgesproken, factureert Reflect doorlopende dienstverlening aan het begin van de betreffende maand; betaling vindt uiterlijk op de laatste dag van die maand plaats. Voor projectfacturen en overige facturen geldt een betaaltermijn van veertien kalenderdagen na factuurdatum. Een factuur wordt niet opeisbaar voordat het overeengekomen facturatiemoment is bereikt.

8.3 Als betaling pas na een proefperiode, acceptatie of oplevering is afgesproken, geldt geen aanbetaling of tussentijdse facturatie op grond van deze voorwaarden. Ook de start van betaald beheer volgt dan de specifieke afspraak.

8.4 De prijs blijft gedurende een overeengekomen minimumduur gelijk, behalve bij overeengekomen wijzigingen van de opdracht of vooraf uitdrukkelijk geregelde externe kosten. Na die minimumduur mag Reflect tarieven voor doorlopende diensten wijzigen met minimaal drie kalendermaanden aankondiging. Opdrachtgever kan de getroffen dienst uiterlijk vóór ingang beëindigen. Zonder minimumduur geldt dezelfde aankondiging en mogelijkheid tot beëindiging. Er geldt geen automatische jaarlijkse indexatie op grond van deze voorwaarden.

8.5 Opdrachtgever meldt een betwiste factuur tijdig met toelichting en betaalt het onbetwiste deel. Wettelijke rechten op verrekening en evenredige opschorting blijven bestaan. Advertentiebudgetten en externe abonnementen betaalt opdrachtgever waar mogelijk rechtstreeks aan de leverancier.

9 Betalingsachterstand en opschorting

9.1 Bij te late betaling gelden de wettelijke regels over verzuim. Voor een handelsovereenkomst is wettelijke handelsrente verschuldigd voor zover artikel 6:119a BW van toepassing is; anders geldt de toepasselijke wettelijke rente.

9.2 Voor verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten hanteren partijen de staffel en grenzen van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten. Een wettelijk verschuldigde minimumvergoeding wordt niet dubbel gerekend. Proces- en executiekosten zijn alleen verschuldigd voor zover de wet of de rechter dit bepaalt.

9.3 Voordat Reflect wegens betalingsachterstand opschort, ontvangt opdrachtgever een schriftelijke herinnering met ten minste vijf werkdagen om te betalen en een toelichting op de voorgenomen maatregel. Opschorting blijft evenredig en beperkt tot voldoende samenhangende prestaties. Voor het onderbreken van hosting of andere diensten waarvan de bedrijfsvoering afhankelijk is, volgt een afzonderlijke waarschuwing met gevolgen en een redelijke hersteltermijn.

9.4 Opschorting trekt geen al betaalde blijvende gebruiksrechten of overgedragen rechten in. Reflect wist geen klantdata om betaling af te dwingen en blokkeert geen klantaccounts of betaalde onderdelen die niet onder de gerechtvaardigde opschorting vallen. Verplichte gegevensafhandeling, beveiliging en toepasselijke overstaprechten blijven gelden.

9.5 Een betalingsachterstand rechtvaardigt niet vanzelf ontbinding. Daarvoor geldt artikel 17. Noodzakelijke maatregelen bij acute beveiligingsrisico's of onrechtmatig gebruik volgen artikel 28.

10 Intellectuele eigendom en bestanden

10.1 Tenzij een overdracht of exclusieve licentie is overeengekomen, blijven intellectuele-eigendomsrechten bij Reflect of de betreffende rechthebbende. Na betaling van het betreffende onderdeel krijgt opdrachtgever op het geleverde eindwerk een blijvend, wereldwijd, niet-exclusief gebruiksrecht voor het overeengekomen doel. Opdrachtgever mag daarvoor het werk gebruiken, publiceren, kopiëren en aanpassen en een opvolgende dienstverlener inschakelen. Een afzonderlijk aangekondigde beperking van derden blijft gelden.

10.2 Dit gebruiksrecht blijft bestaan als de samenwerking of het beheer eindigt. Het omvat geen zelfstandige verkoop of licentiëring van algemene bouwstenen van Reflect los van het eindwerk. Overgang van het eindwerk met de onderneming of het betreffende bedrijfsonderdeel is toegestaan binnen hetzelfde gebruiksdoel en dezelfde beperkingen.

10.3 Overdracht van auteursrechten en een exclusieve licentie worden uitdrukkelijk schriftelijk geregeld, met voldoende omschrijving van de werken en bevoegdheden. Voor de levering van auteursrechten is een daarvoor bestemde akte nodig; een daarvoor geschikte ondertekende overeenkomst kan als akte dienen. Reflect zorgt dat ingeschakelde makers de benodigde rechten verlenen. Niet-afstandbare wettelijke rechten van makers blijven bestaan.

10.4 Bestaande of algemeen herbruikbare code, libraries, templates, methoden en hulpmiddelen blijven van Reflect of derden. Voor eigen onderdelen die in het betaalde eindwerk zijn verwerkt, omvat het gebruiksrecht ook het noodzakelijke gebruik, de aanpassing en het onderhoud als onderdeel daarvan. Niet-gekozen concepten en interne werkdocumenten zijn niet inbegrepen. Reflect hergebruikt geen vertrouwelijke klantinformatie of herkenbare, specifiek voor opdrachtgever ontworpen merkidentiteit voor een andere klant.

10.5 Bij een logo- of huisstijltraject worden de afgesproken bewerkbare masterbestanden geleverd. Bij foto en video zijn de afgesproken bewerkte eindbestanden inbegrepen. Ruw beeldmateriaal en montageprojecten zijn alleen inbegrepen als dit is afgesproken; eventuele aanvullende voorbereiding en rechten worden vooraf begroot.

10.6 Bij maatwerksoftware levert Reflect de afgesproken klantgebonden broncode, noodzakelijke configuratie en bestaande documentatie voor gebruik en onderhoud. Algemene ontwikkelhulpmiddelen en software van derden vallen daar niet vanzelf onder. Bij gesloten platforms vermeldt Reflect vóór de opdracht de wezenlijke beperkingen van export en zelfstandig beheer. Voor software, fonts, stock en ander materiaal van derden maakt Reflect relevante licenties, looptijden en kosten vooraf inzichtelijk.

10.7 Tijdens een overeengekomen proefperiode krijgt opdrachtgever het tijdelijke gebruiksrecht dat voor die proef nodig is. Dit leidt niet tot vervroegde betaling of tot een overdracht die pas na betaling is afgesproken. Reflect mag afgerond werk dat opdrachtgever zelf openbaar heeft gemaakt als portfolio tonen, voor zover rechten en geheimhouding dit toelaten. Voor persoonsgegevens, besloten omgevingen, citaten, niet-openbare cijfers en resultaatcases is vooraf afzonderlijke toestemming nodig.

11 Aangeleverd materiaal en rechten van derden

11.1 Opdrachtgever zorgt dat het door hem aangeleverde materiaal en de gegeven publicatie-instructies rechtmatig mogen worden gebruikt. Dit betreft onder meer auteursrecht, merken, portretrecht, muzieklicenties en privacy. Reflect is verantwoordelijk voor de benodigde rechten op materiaal dat Reflect zelf voor de opdracht inbrengt of laat maken, binnen het vooraf afgesproken gebruik.

11.2 Opdrachtgever vrijwaart Reflect voor gegronde aanspraken van derden voor zover deze zijn veroorzaakt door een aan opdrachtgever toerekenbare schending van de vorige bepaling. Deze vrijwaring geldt niet voor het deel dat is veroorzaakt door een fout van Reflect of haar hulppersonen. Reflect meldt een aanspraak tijdig, laat opdrachtgever redelijk deelnemen aan het verweer en erkent of schikt niet zonder overleg, behoudens noodzakelijke spoedmaatregelen.

11.3 Partijen beperken schade en stemmen herstel af. Extra rechten voor een nieuwe toepassing, regio, looptijd of kanaal worden vooraf geregeld. Een opdracht omvat geen merkenonderzoek, registratie of juridisch advies, tenzij dit afzonderlijk is overeengekomen; Reflect waarschuwt wel voor kenbare problemen binnen de eigen opdracht.

12 Marketing en externe platforms

12.1 Reflect garandeert geen omzet, leads, bereik, conversie, advertentierendement, zoekpositie of toelating door een platform, tenzij een concrete garantie uitdrukkelijk is afgesproken. Doelen, prognoses en historische resultaten zijn op zichzelf geen garantie. Reflect blijft verantwoordelijk voor de afgesproken inzet, correcte inrichting binnen de opdracht en zorgvuldige rapportage.

12.2 Opdrachtgever onderbouwt feitelijke claims over zijn producten en diensten. Partijen spreken af wie commerciële uitingen controleert, toestemmingen beheert en privacy- en cookie-informatie aanlevert. Reflect voert geen kennelijk onrechtmatige campagne uit. Voor elektronische reclame en tracking worden de vereiste toestemming of andere toegestane uitzondering, informatie en afmeldmogelijkheid geregeld. Goedkeuring door opdrachtgever heft eigen wettelijke verplichtingen van Reflect niet op.

12.3 Als Reflect toestemmingstechniek, tracking of e-mailcampagnes inricht, is Reflect verantwoordelijk voor de overeengekomen correcte technische uitvoering. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor rechtmatig verkregen bestanden en instructies, voor zover dat bij zijn rol hoort. Verwerkingen beginnen pas wanneer de vereiste afspraken en grondslagen aanwezig zijn.

12.4 Platforms en leveranciers kunnen beleid, toegang, tarieven en technische mogelijkheden wijzigen. Reflect meldt relevante gevolgen en bespreekt een oplossing. Een externe wijziging of blokkade ontslaat Reflect niet van verantwoordelijkheid voor eigen fouten of eerder overeengekomen prestaties. Aanvullend werk en kosten volgen artikel 7.

13 Geheimhouding

13.1 Partijen gebruiken ontvangen vertrouwelijke informatie uitsluitend voor de overeenkomst en delen deze alleen met personen die de informatie nodig hebben en passend tot geheimhouding zijn verplicht. Dit omvat niet-openbare bedrijfsinformatie, toegangen, broncode en klantdata.

13.2 De geheimhouding geldt zolang de informatie vertrouwelijk is, ook na het einde van de overeenkomst. Zij geldt niet voor informatie die aantoonbaar rechtmatig openbaar is, al rechtmatig bekend was, onafhankelijk is ontwikkeld of rechtmatig zonder geheimhoudingsplicht van een derde is verkregen.

13.3 Verstrekking op grond van een wettelijke verplichting of bevoegd bevel blijft mogelijk. De verstrekkende partij informeert de andere partij vooraf, voor zover toegestaan, en beperkt de verstrekking tot wat vereist is. Vertrouwelijke klantinformatie wordt niet gebruikt voor eigen commerciële toepassingen of het trainen van algemene AI-modellen.

14 Persoonsgegevens

14.1 Partijen bepalen vóór verwerking hun privacyrollen op basis van de feitelijke werkzaamheden. Waar Reflect namens opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, sluiten zij vooraf een schriftelijke verwerkersovereenkomst volgens artikel 28 AVG. Deze is ook nodig voor een proefperiode met echte persoonsgegevens. Deze algemene voorwaarden vervangen die concrete afspraken niet.

14.2 De verwerkersovereenkomst beschrijft de verwerking, instructies, gegevens, betrokkenen, beveiliging, subverwerkers, doorgifte, ondersteuning, controles en teruggave of verwijdering. Reflect verwerkt dan alleen op gedocumenteerde instructies, behoudens wettelijke verplichtingen, en meldt een vermoedelijk onrechtmatige instructie. Voor eigen administratie en eventuele andere eigen doeleinden draagt iedere partij haar eigen verantwoordelijkheid.

14.3 Reflect treft passende technische en organisatorische beveiliging en bindt bevoegde personen aan geheimhouding. Subverwerkers worden uitsluitend ingeschakeld met de vereiste voorafgaande schriftelijke toestemming, passende contractuele verplichtingen en informatie over wijzigingen. Reflect blijft

verantwoordelijk voor hun verplichtingen tegenover opdrachtgever. Doorgifte buiten de EER vereist een geldige grondslag en waarborgen volgens hoofdstuk V AVG.

14.4 Reflect meldt een bekend geworden inbreuk op persoonsgegevens die zij als verwerker verwerkt zonder onredelijke vertraging aan opdrachtgever en geeft de beschikbare informatie en vervolginformatie. Een kortere concrete meldtermijn kan in de verwerkersovereenkomst staan. Service-uren beperken geen wettelijke meld- of beveiligingsverplichtingen.

14.5 Partijen werken overeenkomstig hun rol mee aan privacyrechten, incidentonderzoek, beveiliging, noodzakelijke effectbeoordelingen en controles. Aan het einde volgt teruggave of verwijdering volgens de verwerkersovereenkomst, met alleen de wettelijk toegestane bewaring. Een betalingsgeschil schort verplichte medewerking niet op. De AVG-rechten van betrokkenen en bevoegdheden van toezichthouders blijven onverkort gelden.

15 Aansprakelijkheid

15.1 Reflect is aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een aan Reflect toerekenbare tekortkoming of andere onrechtmatige handeling bij de uitvoering van de overeenkomst. Waar de wet dit vereist en herstel mogelijk is, geeft opdrachtgever Reflect eerst een schriftelijke omschrijving en een redelijke hersteltermijn die past bij de ernst en urgentie.

15.2 Per gebeurtenis of samenhangende reeks is de aansprakelijkheid bij een eenmalig project beperkt tot de overeengekomen vergoeding exclusief btw voor het betrokken projectonderdeel, met een maximum van € 10.000. Bij doorlopende diensten geldt de overeengekomen vergoeding voor de betrokken dienst over de twaalf maanden vóór de gebeurtenis, met hetzelfde maximum. Loopt de dienst korter, dan wordt de dan geldende maandvergoeding naar twaalf maanden omgerekend. Het uitblijven van facturatie maakt de grondslag niet nul.

15.3 Voor dezelfde schade worden maxima niet opgeteld; bij meerdere betrokken onderdelen geldt het hoogste toepasselijke maximum. De totale schadevergoeding onder dezelfde overeenkomst is beperkt tot € 10.000 per contractjaar. Een contractjaar is een periode van twaalf maanden vanaf de ingangsdatum. Een samenhangende reeks wordt toegerekend aan het jaar van de eerste schadeveroorzakende gebeurtenis. Bevat de overeenkomst een eigen regeling voor de omvang en maxima van aansprakelijkheid, dan vervangt die regeling de standaardplafonds in dit en het vorige lid volledig, inclusief dit jaarmaximum.

15.4 Directe schade omvat redelijke kosten om oorzaak en omvang vast te stellen, redelijke kosten ter beperking van schade en redelijke kosten voor herstel van verloren of beschadigde gegevens voor zover het verlies aan Reflect is toe te rekenen. Gederfde winst, gemiste omzet en besparingen, reputatieschade en schade door bedrijfsstagnatie zijn uitgesloten.

15.5 De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Reflect of haar bedrijfsleiding, bij overlijden of lichamelijk letsel of voor zover dwingend recht zich ertegen verzet. Voor gegevensafspraken waarop artikel 13 van de Data Act van toepassing is, gelden zij evenmin voor opzettelijke handelingen of grove nalatigheid voor zover die bepaling dit verbiedt.

15.6 Dit artikel beperkt geen verplichting tot correcte nakoming, herstel van eigen fouten of wettelijke ongedaanmaking en terugbetaling na ontbinding. Het beperkt ook geen rechtstreeks afdwingbare rechten van betrokkenen onder de AVG of bevoegdheden van toezichthouders. Voor het melden en instellen van vorderingen gelden de wettelijke klacht- en verjaringstermijnen.

16 Overmacht

16.1 Van overmacht is alleen sprake voor zover een tekortkoming volgens de wet en de overeenkomst niet aan de betreffende partij kan worden toegerekend. Ziekte, personeelsuitval, een cyberincident of een storing bij

een leverancier is niet automatisch overmacht. Afgesproken beveiliging, back-ups, continuïteit en redelijke vervanging blijven bij die beoordeling van belang.

16.2 De getroffen partij meldt de situatie en de verwachte gevolgen zo snel mogelijk, beperkt de schade en onderzoekt redelijke alternatieven. Alleen de daadwerkelijk getroffen verplichtingen worden opgeschort voor zover dit gerechtvaardigd is. Gebrek aan geld is geen overmacht.

16.3 Duurt de verhindering langer dan dertig kalenderdagen, dan mag iedere partij het getroffen deel schriftelijk beëindigen. Reeds geleverd bruikbaar werk wordt redelijk afgerekend en vooruitbetalingen voor niet-geleverde prestaties worden terugbetaald. Eerder bestaande wettelijke ontbindingsrechten en verplichte gegevensafhandeling blijven gelden.

17 Looptijd en beëindiging

17.1 De overeenkomst vermeldt de looptijd, eventuele minimumduur en opzegtermijn. Ontbreekt een minimumduur, dan geldt voor doorlopende dienstverlening geen minimumduur. Ontbreekt een opzegtermijn, dan kunnen beide partijen opzeggen per e-mail met één volledige kalendermaand tegen het einde van een maand. Een specifiek overeengekomen langere opzegtermijn geldt alleen binnen de wettelijke grenzen.

17.2 Tijdens een uitdrukkelijk afgesproken minimumduur is gewone tussentijdse opzegging van de doorlopende dienst uitgesloten, voor zover wettelijk toegestaan. Opzeggen tijdens die duur kan al tegen het einde ervan, met inachtneming van de opzegtermijn. Daarna loopt de dienst voor onbepaalde tijd door, tenzij anders overeengekomen. Een toegevoegde module start niet vanzelf een nieuwe minimumduur. Dwingende overstaprechten volgens artikel 26 blijven gelden.

17.3 Opdrachtgever mag een eenmalig project schriftelijk voortijdig opzeggen. Tenzij anders afgesproken, betaalt opdrachtgever dan de redelijk bepaalde waarde van uitgevoerd werk, goedgekeurde onvermijdbare externe kosten en aantoonbaar voor de opdracht gereserveerde capaciteit die Reflect redelijkerwijs niet anders kon inzetten. Reflect beperkt de kosten; besparingen, vervangende inzet en voorschotten worden verrekend. Er wordt niet dubbel gerekend en de afrekening is maximaal de overeengekomen projectprijs inclusief goedgekeurd meerwerk. Een resterend voorschot wordt terugbetaald en betaalde, bruikbare onderdelen worden geleverd.

17.4 Reflect beëindigt een lopend eenmalig project niet zonder gewichtige reden. Voor beide partijen blijven wettelijke rechten op opschorting en ontbinding bestaan. Een tekortkoming rechtvaardigt ontbinding alleen voor zover haar aard en ernst dit toelaten. Waar de wet dit vereist, krijgt de andere partij eerst een schriftelijke melding en redelijke herstelttermijn. De wettelijke gevolgen van ontbinding gaan voor op de afrekening bij gewone opzegging.

17.5 Bij faillissement, surseance of definitieve bedrijfsbeëindiging van de andere partij kan een partij beëindigen voor zover de wet dit toestaat. Een herstructurering, voorbereiding van een akkoord of afkoelingsperiode geeft geen beëindigingsrecht voor zover de wet dat uitsluit. Reeds bestaande rechten en verplichtingen worden volgens de wet afgewikkeld.

17.6 Werkzaamheden en kosten tot de rechtsgeldige einddatum worden afgerekend. Bij niet-geleverde prestaties wordt beoordeeld welke vergoeding nog verschuldigd is. Geheimhouding, betaalde gebruiksrechten, aansprakelijkheid en noodzakelijke overdracht blijven naar hun aard gelden. De overdracht volgt artikel 26.

18 Klachten en herstel

18.1 Opdrachtgever meldt een gebrek binnen bekwame tijd na ontdekking of nadat dit redelijkerwijs ontdekt had moeten worden, met voldoende informatie om het te onderzoeken. Er geldt geen automatische vervaltermijn van veertien dagen. De wettelijke klachtplicht en verjaring blijven van toepassing.

18.2 Reflect onderzoekt een klacht en herstelt een aan Reflect toe te rekenen afwijking van de overeenkomst binnen een redelijke termijn. Afhankelijk van de aard kan een gelijkwaardige vervanging worden afgesproken. Als passend herstel uitblijft, blijven de wettelijke rechten op onder meer ontbinding, evenredige opschorting en schadevergoeding bestaan, met inachtneming van artikel 15.

18.3 Acceptatie of een onderhoudscontract verandert een oorspronkelijke eigen fout niet in betaald meerwerk. Nieuwe wensen, later gewijzigde externe systemen en wijzigingen door anderen vallen alleen onder kosteloos herstel voor zover Reflect daarvoor verantwoordelijk is. Het einde van een beheercontract maakt niet iedere latere storing tot een oorspronkelijke fout of tot inbegrepen onderhoud.

19 Zelfstandige samenwerking en mensen

19.1 Partijen blijven zelfstandige ondernemingen. De overeenkomst geeft geen bevoegdheid om namens de andere partij verplichtingen aan te gaan, behalve bij een uitdrukkelijke machtiging. Exclusiviteit geldt alleen als deze specifiek is overeengekomen.

19.2 Er geldt op grond van deze voorwaarden geen algemeen verbod om een medewerker of zelfstandige van de andere partij in dienst te nemen of in te huren. Een eventuele afzonderlijke afspraak over gerichte werving moet proportioneel en wettelijk toegestaan zijn. Zij mag een overgang waarop het belemmeringsverbod van artikel 9a Waadi van toepassing is niet verhinderen.

20 Wijziging van voorwaarden

20.1 Een nieuwe versie van deze voorwaarden geldt voor nieuwe overeenkomsten wanneer deze rechtsgeldig is overeengekomen. Publicatie op de website wijzigt lopende overeenkomsten niet vanzelf.

20.2 Voor een lopende overeenkomst geldt een inhoudelijke wijziging alleen na instemming, behalve een strikt noodzakelijke wijziging door nieuwe wetgeving of een bindend overheidsbevel. Reflect beperkt zo'n wijziging tot wat nodig is, licht deze toe en kondigt haar ten minste dertig kalenderdagen vooraf aan, tenzij de wettelijke termijn dit onmogelijk maakt. Bij een wezenlijk nadelige wijziging mag opdrachtgever het getroffen doorlopende onderdeel vóór ingang beëindigen zonder beëindigingsvergoeding, behoudens betaling voor al geleverde prestaties.

20.3 Dit artikel geeft geen bevoegdheid om een overeengekomen prijs, minimumduur, wezenlijke functie of rechtenoverdracht eenzijdig te veranderen. Voor reguliere prijswijzigingen geldt artikel 8. Een noodzakelijke technische wijziging binnen de afgesproken dienst volgt artikel 24 en laat wettelijke rechten bestaan.

21 Toepasselijk recht en geschillen

21.1 Nederlands recht is van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten voor zover het van toepassing zou zijn. Dwingend toepasselijke regels blijven gelden.

21.2 Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen. Dit belemmert geen spoedeisende maatregel, wettelijke klacht, melding aan een toezichthouder of tijdige stuiting van verjaring.

21.3 Voor zover een forumkeuze rechtsgeldig is, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Oost-Brabant. Als de wet een andere rechter aanwijst of deze forumkeuze geen gevolg heeft, geldt de wettelijke bevoegdheidsregeling.

22 Contact en versie

22.1 Correspondentie over de overeenkomst, klachten en opzeggingen kan naar robin@reflectagency.nl, of naar een later schriftelijk bekendgemaakt adres. Partijen houden hun contactgegevens actueel. Een verklaring heeft werking volgens de wettelijke regels over ontvangst; een technische ontvangstfout wordt niet zonder meer voor risico van de ontvanger gebracht.

22.2 Deze voorwaarden hebben versienummer 2.0 en versiedatum 7 oktober 2026. De overeengekomen versie blijft voor een bestaande overeenkomst gelden, behoudens artikel 20. Een inschrijving bij de Kamer van Koophandel betekent niet dat deze voorwaarden daar zijn gedeponeerd.

23 Websites software koppelingen en acceptatie

23.1 Voor technische opdrachten leggen partijen vóór de uitvoering de functies, koppelingen, migratie, ondersteunde omgevingen, gegevensstromen, verantwoordelijkheden en acceptatiecriteria vast. Bij een gesloten platform of externe afhankelijkheid worden materiële beperkingen vooraf vermeld. Een algemene belofte over een koppeling betekent niet vanzelf onbeperkte uitwisseling in beide richtingen.

23.2 Reflect test de overeengekomen werking en maakt het resultaat met testinformatie beschikbaar voor controle. Tenzij een andere procedure is afgesproken, heeft opdrachtgever tien werkdagen om de afgesproken criteria te controleren en concrete afwijkingen te melden. Reflect herstelt eigen afwijkingen en biedt het betrokken onderdeel opnieuw ter controle aan. Kleine restpunten kunnen met een concrete herstelafspraak worden aanvaard als zij het overeengekomen gebruik niet wezenlijk hinderen.

23.3 Acceptatie wordt schriftelijk bevestigd. Als een reactie uitblijft, stuurt Reflect een herinnering en overleggen partijen over afronding. Stilte alleen geldt niet als acceptatie. Acceptatie mag niet zonder redelijke, op de overeenkomst gebaseerde grond worden onthouden. Een proef, demonstratie of beperkte ingebruikname geldt niet automatisch als definitieve oplevering.

23.4 Een specifiek afgesproken proefperiode, foutvrije gebruiksperiode of acceptatietoets gaat voor. Een planningsdatum, eerste livegang, gedeeltelijk gebruik of standaardtermijn geeft dan geen recht op vervroegde oplevering of betaling. Livegang en migratie van echte gegevens gebeuren na de benodigde goedkeuring en privacyafspraken.

23.5 Opdrachtgever levert rechtmatige toegang, licenties en bruikbare brongegevens; Reflect zorgt voor de afgesproken verwerking, controles en signalering van fouten. Partijen leggen vast hoe zij mislukte of dubbele transacties, terugval, herstelde gegevens en wijzigingen in externe systemen behandelen. De toelating van een app door een appstore is alleen een voorwaarde voor oplevering als dit is afgesproken; Reflect blijft verantwoordelijk voor de overeengekomen begeleiding en eigen werk.

23.6 Onderhoud, hosting, nieuwe browser- of besturingssysteemversies en nieuwe wettelijke of functionele eisen zijn inbegrepen voor zover overeengekomen of wettelijk verplicht. Het ontbreken van een onderhoudscontract doet geen afbreuk aan aansprakelijkheid voor oorspronkelijke gebreken of andere wettelijke verplichtingen van Reflect. De exploitant zorgt voor de toepasselijke verkoop- en gebruiksvoorwaarden; Reflect blijft verantwoordelijk voor de wettelijke eisen die op haar eigen rol en werkzaamheden rusten.

24 Hosting onderhoud en ondersteuning

24.1 Hosting, monitoring, back-ups en onderhoud worden uitsluitend geleverd voor zover overeengekomen. Vóór productiegebruik leggen partijen voor de afgenomen dienst vast: leveranciers en locaties, capaciteit, beveiliging, back-upfrequentie en bewaartermijn, herstelprocedure en tests, onderhoud, storingskanaal en overdracht. Zij geven aan of eventuele hersteldoelen en beschikbaarheidscijfers streefwaarden of garanties zijn.

24.2 Zonder afwijkende afspraak biedt Reflect ondersteuning binnen de service-uren. Reflect streeft naar een inhoudelijke reactie binnen één werkdag. Een bindende kortere reactietijd geldt alleen wanneer deze is afgesproken. De reactietijd is geen gegarandeerde oplostijd. Buiten service-uren is ondersteuning alleen inbegrepen bij een afzonderlijke afspraak.

24.3 Automatische bewaking kan continu actief zijn zonder dat medewerkers continu beschikbaar zijn. Deze voorwaarden bevatten geen toezegging van 24/7 ondersteuning, een beschikbaarheidspercentage of een vaste hersteltijd. Wettelijke verplichtingen en expliciete serviceafspraken blijven gelden.

24.4 Reflect beoordeelt storingen op ernst, gevolgen en beschikbare informatie, communiceert de vervolgstap en voert het overeengekomen herstel uit. Een storing of overschreden streeftijd geeft geen automatische servicecredit of terugbetaling van een vast deel van de maandprijs. Eventuele specifieke compensatieafspraken en wettelijke rechten bij tekortschieten blijven bestaan.

24.5 Gepland onderhoud wordt waar redelijk mogelijk vooraf aangekondigd. Noodzakelijke beveiligingsmaatregelen mogen direct worden uitgevoerd met zo spoedig mogelijke toelichting. Reflect beperkt verstoring en vermindert de overeengekomen beveiliging of wezenlijke functionaliteit niet zonder passende afspraak. Een wijziging buiten de overeengekomen opdracht volgt artikel 7.

24.6 Inbegrepen ontwikkeluren zijn voor nieuwe kleine wijzigingen. Herstel van eigen fouten en regulier inbegrepen beheer gaan daar niet van af. Ongebruikte maandcapaciteit vervalt alleen als dit is afgesproken; als Reflect afgesproken inzet zelf niet heeft kunnen leveren, wordt die inzet verplaatst of verrekend. Een niet-inbegrepen back-updienst heft een beveiligings- of herstelverplichting die rechtstreeks uit de wet volgt niet op.

25 AI en automatisering

25.1 Partijen leggen het doel, de toegestane gegevens, de gebruikte diensten, de bevoegdheden en noodzakelijke menselijke controle vast. Reflect neemt redelijke maatregelen om de toepassing op het afgesproken doel te testen en duidelijke beperkingen uit te leggen. AI-uitvoer kan onjuist of onvolledig zijn; een AI-toepassing vervangt geen afgesproken controle op kritieke uitkomsten.

25.2 Een automatisering mag alleen binnen de afgesproken bevoegdheden berichten verzenden, transacties uitvoeren, gegevens wijzigen of andere acties nemen. Voor beslissingen met wezenlijke gevolgen voor personen wordt vooraf beoordeeld welke menselijke tussenkomst, grondslag en wettelijke waarborgen vereist zijn. Verboden toepassingen worden niet uitgevoerd.

25.3 Vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens worden alleen aan een AI-leverancier verstrekt als dit voor de goedgekeurde toepassing is toegestaan en de vereiste privacy- en beveiligingsafspraken zijn gemaakt. Reflect gebruikt zulke gegevens niet voor het trainen van algemene AI-modellen en stelt diensten waar mogelijk zo in dat leveranciers dit evenmin doen; als passende waarborgen ontbreken, wordt de betreffende gegevensverwerking niet gestart.

25.4 Partijen voldoen ieder aan de AI-verordening voor zover die op hun rol van toepassing is. Zij regelen waar vereist herkenbaarheid van AI-interactie, markering of bekendmaking van kunstmatig gegenereerde inhoud en passende kennis bij betrokken medewerkers. Gebruik van AI sluit de zorgplicht van Reflect niet uit. Reflect belooft geen exclusief auteursrecht op volledig automatisch gegenereerde uitvoer waar dat recht niet ontstaat.

26 Overdracht gegevens en overstappen

26.1 Na beëindiging werkt Reflect mee aan een ordelijke overdracht. Bestaande betaalde eindbestanden, afgesproken broncode, klantgebonden configuratie, bestaande documentatie en klantgebonden toegangen worden in beginsel binnen tien werkdagen veilig beschikbaar gesteld, tenzij een andere overeengekomen of

wettelijke procedure geldt. Een geschil over niet-samenhangende facturen blokkeert geen klantdata of al betaalde rechten.

26.2 Een standaardexport van beschikbare klantdata en de overdracht van bestaande afgesproken bestanden zijn inbegrepen. Nieuwe documentatie, training, extra conversie en aanvullende migratiebegeleiding worden vooraf begroot en zijn alleen verschuldigd voor zover zij wettelijk apart mogen worden berekend. Er geldt geen afkoopsom voor al betaalde gebruiksrechten. Het eigen platform ReflectOS en algemene hulpmiddelen van Reflect worden niet als broncode overgedragen, tenzij afgesproken; exportrechten blijven bestaan.

26.3 Beschikbare klantbestanden blijven na beëindiging ten minste drie maanden beschikbaar voor afhalen, tenzij privacyregels of een afgesproken verwijdering eerder wissen vereisen. Toegang tot ReflectOS voor overdracht blijft, waar gebruikt, ten minste dertig kalenderdagen beschikbaar. Ruw foto- en videomateriaal wordt zonder andere afspraak drie maanden na oplevering bewaard; tijdens een actief contentabonnement geldt een voortschrijdende bewaartermijn van twaalf maanden. Deze termijnen geven geen recht op niet-inbegrepen bestanden en vervangen geen afgesproken back-upbeleid.

26.4 De volgende leden gelden voor zover Reflect aanbieder is van een dataverwerkingsdienst die onder hoofdstuk VI van de Data Act valt. Zij gaan voor op strijdige standaardbepalingen over opzegging, kosten, bewaring of toegang. Een maatwerkproject of proefperiode valt niet uitsluitend door die benaming buiten de wet. Reflect vermeldt een werkelijk toepasselijke uitzondering en haar gevolgen vóór het sluiten van de overeenkomst; overige verplichtingen blijven gelden.

26.5 Vóór het sluiten van zo'n dienstovereenkomst verstrekt Reflect een dienstbijlage met de overdraagbare categorieën data en digitale activa, eventuele wettelijk toegestane uitzonderingen voor interne gegevens, exportformaten, procedures, beperkingen en kosten. De bijlage verwijst naar het actuele onlineregister van gegevensstructuren en formaten en naar de website-informatie over rechtsgebieden en waarborgen tegen onrechtmatige internationale overheidstoegang. Uitzonderingen mogen een wettelijke overstap niet belemmeren.

26.6 Opdrachtgever kan per e-mail verzoeken over te stappen naar een andere aanbieder, naar eigen infrastructuur of de dienst met verwijdering te beëindigen. De voorbereidingstermijn is maximaal één maand na het verzoek, tenzij een kortere contractuele termijn geldt. Uiterlijk aan het einde daarvan geeft opdrachtgever de bestemming of de keuze voor verwijdering door. Een minimumduur blokkeert dit wettelijke recht niet.

26.7 De overdracht begint na die voorbereiding en wordt zonder onnodige vertraging binnen maximaal dertig kalenderdagen uitgevoerd. Reflect biedt de wettelijk vereiste bijstand, informatie, interfaces en export, bewaakt de beveiliging en blijft gedurende de overgang de gecontracteerde functies leveren. Partijen en de opvolgende leverancier werken te goeder trouw mee. Reflect licht bekende continuïteitsrisico's toe.

26.8 Is dertig dagen technisch niet haalbaar, dan meldt Reflect dit binnen veertien werkdagen na het verzoek met concrete onderbouwing en een alternatief van maximaal zeven maanden. Opdrachtgever mag de overgangsperiode eenmaal verlengen met een voor hem geschiktere periode. Tijdens de overgang blijven de dienst en beveiligingsverplichtingen gelden.

26.9 De betrokken dienstovereenkomst eindigt na een geslaagde overstap; Reflect bevestigt dit. Bij een verzoek om uitsluitend te wissen eindigt zij aan het einde van de voorbereidingstermijn. Na de overeengekomen overgang blijft ten minste dertig kalenderdagen beschikbaar voor het opvragen van data. Na succesvolle overdracht en afloop van die termijn, of een later afgesproken termijn, wist Reflect de betrokken exporteerbare klantdata en digitale activa volledig, behoudens een wettelijke bewaarplicht. Voor persoonsgegevens wordt dit afgestemd op de AVG en verwerkersovereenkomst.

26.10 Voor zover artikel 29 Data Act geldt, zijn vóór 12 januari 2027 alleen vooraf kenbaar gemaakte overstapkosten tot maximaal de rechtstreeks gemaakte kosten toegestaan; vanaf die datum worden geen overstapkosten berekend. Kosten die volgens lid 2 al inbegrepen zijn, blijven inbegrepen. Een eventuele wettelijke uitzondering voor individueel maatwerk geldt alleen als aan alle voorwaarden is voldaan en opdrachtgever vooraf over de gevolgen is geïnformeerd.

26.11 Reguliere dienstvergoedingen blijven verschuldigd zolang de dienst rechtsgeldig doorloopt. Een vergoeding voor vroegtijdige beëindiging van een vaste looptijd geldt alleen als die afzonderlijk vooraf is overeengekomen en wettelijk is toegestaan; deze voorwaarden leggen voor een wettelijke overstap geen automatische resterende abonnementssom op. Verplichte overstaphulp wordt niet als optioneel meerwerk aangemerkt.

27 Productiedagen en annulering

27.1 Voor een afgesproken foto-, video- of andere productiedag regelt opdrachtgever de overeengekomen locaties, toegang, aanwezigen en toestemmingen. Reflect zorgt voor de afgesproken eigen mensen en middelen. Partijen bespreken tijdig risico's door omstandigheden op locatie of het weer en zoeken een redelijke oplossing.

27.2 Bij annulering of verplaatsing door opdrachtgever gelden, tenzij anders afgesproken, de volgende maxima voor de vooraf begrote, gereserveerde eigen productiecapaciteit: ten minste 120 uur vóór aanvang 0%; vanaf 48 tot minder dan 120 uur vóór aanvang 50%; minder dan 48 uur vóór aanvang 100%. Het betreft klokuren vóór de afgesproken starttijd. Goedgekeurde, niet-terugvorderbare externe kosten kunnen daarnaast verschuldigd zijn.

27.3 Reflect trekt bespaarde kosten en vervangende inzet af en berekent dezelfde capaciteit of kosten niet dubbel. Uitgevoerd voorbereidingswerk wordt alleen apart afgerekend als het niet al in de productieprijs zit. Deze regeling geldt niet als de annulering aan Reflect is toe te rekenen; bij overmacht geldt artikel 16. Annulering van de gehele opdracht volgt artikel 17 met verrekening van bedragen uit dit artikel.

28 Rechtmatig gebruik en maatregelen bij misbruik

28.1 Opdrachtgever gebruikt gehoste diensten rechtmatig en veilig en onthoudt zich van onder meer inbreukmakende inhoud, onrechtmatige persoonsgegevens, spam, malware, onbevoegde toegang en aanvallen op systemen. Opdrachtgever informeert eigen gebruikers over toepasselijke gebruiksregels. Reflect neemt eigen wettelijke verplichtingen als dienstaanbieder in acht.

28.2 Meldingen over vermoedelijk illegale inhoud kunnen elektronisch naar robin@reflectagency.nl. Vermeld een duidelijke toelichting, de exacte locatie of URL, relevante onderbouwing en contactgegevens waar dit wettelijk vereist is, met een verklaring dat de melding naar beste weten juist en volledig is. Reflect vraagt zo nodig aanvullende informatie en bevestigt een melding wanneer contactgegevens beschikbaar zijn.

28.3 Reflect beoordeelt meldingen zorgvuldig, objectief en zonder onnodige vertraging. De inhoudelijke beoordeling vindt door een medewerker plaats. Technische beveiligingsfilters kunnen acuut verkeer of schadelijke bestanden blokkeren; een daaropvolgende klacht wordt door een medewerker beoordeeld. Als een dienst andere moderatietechniek gebruikt, wordt deze vóór gebruik in de dienstafspraken toegelicht.

28.4 Bij een gegronde melding, eigen vaststelling of bevoegd bevel kan Reflect de betrokken inhoud verwijderen of ontoegankelijk maken en, als dat noodzakelijk en evenredig is, de betrokken toegang beperken. Waar mogelijk krijgt opdrachtgever eerst gelegenheid tot herstel. Bij urgent gevaar of een wettelijke verplichting kan Reflect direct handelen en informeert zij betrokkenen zo spoedig mogelijk, tenzij dit verboden is. De maatregel blijft beperkt tot wat nodig is en houdt rekening met rechten en gerechtvaardigde belangen.

28.5 Reflect licht een beperking gemotiveerd toe met grond, reikwijdte, duur en beschikbare mogelijkheden om de beslissing aan te vechten, voor zover de wet dit vereist en toestaat. Een verzoek om herbeoordeling kan via hetzelfde e-mailadres en wordt door een medewerker behandeld. Wettelijke bezwaar-, klacht- en rechtsmiddelen blijven bestaan. Reflect verstrekt geen klantgegevens aan een melder zonder rechtsgrond en doet verplichte meldingen aan bevoegde autoriteiten waar de wet dit verlangt.

28.6 Voor zover Reflect een tussenhandeldienst onder de Digital Services Act levert, is robin@reflectagency.nl het elektronische contactpunt voor afnemers en autoriteiten. Communicatie is mogelijk in het Nederlands en Engels en is niet uitsluitend geautomatiseerd. Dienstspecifieke aanvullende wettelijke informatie en procedures worden vóór gebruik verstrekt en toegankelijk gehouden.