

Algemene Voorwaarden & Privacy V.O.F. Bespoke Media Versie: Januari 2020

Werkwijze Bespoke Abonnement

Bespoke Media biedt een membership aan op het gebied van webdesign en het onderhoud van website voor ondernemers. De website is niet een product dat afgeleverd wordt, maar een dienst die Bespoke Media levert in samenwerking met de klant. De klant wordt dan ook geen eigenaar van een product tijdens de samenwerking met Bespoke Media.

Bespoke Media werkt niet op basis van een contract maar via een abonnement dat per kwartaal of per jaar wordt betaald. Door de betaling te doen geeft de klant elke keer weer een nieuwe opdracht aan Bespoke Media voor de service. In de kern is dit voor Bespoke Abonnement het betalen van de huurkosten van de domeinnaam, het hostingpakket en het online houden en bijhouden van de website voor de klant.

Voor de periode die op de factuur geschreven staat behelst het huren van de domeinnaam (domein) het online houden van de website (hosting) en het onderhouden van de website (servicekosten). Het onderhoud omvat in het membership onder andere onbeperkte wijzigingen laten doorvoeren, volgens een fair use policy van Bespoke Media, tijdelijke acties, veranderende producten etc.

Werkwijze Bespoke Design

Bespoke Media maakt voor een vaste prijs een website en draagt het eigendom van de website over naar de klant. Na oplevering van de website is de klant zelf verantwoordelijk voor het onderhoud en de inhoud van de website en de betalingen van de domeinnaam en de hosting van de website. Extra service van Bespoke Media is vanaf het moment van oplevering voor €45,- per uur exclusief Btw.

Domeinnamen

Om de service te kunnen leveren aan klanten beheert Bespoke Media domeinnamen van klanten in een eigen database. Bespoke Media is op papier daarmee eigenaar van de domeinnaam geworden. Belangrijk: dit is echter alleen maar voor de tijd dat Bespoke Media diensten levert en Bespoke Media heeft nooit recht om de domeinnaam van de klant langer in beheer te houden dan de samenwerking aan geeft mits alle kosten zijn voldaan door de klant aan Bespoke Media.

Elke klant heeft altijd het recht de domeinnaam terug te vragen. Daarmee stopt wel de samenwerking met Bespoke Media tenzij anders is afgesproken. Na het beëindigen van de samenwerking en het afwickelen van de kosten met Bespoke Media gebeurt dit ook direct. Voor .nl domeinnamen is de overzetting direct, voor andere domeinnamen kan dit tot 14 dagen duren. Verhuizing gebeurt naar een eigen account bij de registrar, dan wel via het verstrekken van een verhuiscode naar een ander systeem op aangeven van de klant.

Hosting

Hosting van de websites van Bespoke Media gebeurt via het platform van Wix.com. Bespoke Media kan dit niet veranderen en de inhoud van de site niet verhuizen naar andere hosting platformen. Hiervan is de klant op de hoogte. Ook na het beëindigen van de samenwerking met Bespoke Media kan dit niet. Wix.com is een gesloten systeem waar de site builder en hosting aan elkaar gekoppeld zijn. Dit is anders dan bij een standaard Wordpress website en is niet uitwisselbaar.

De website

Websites die gemaakt zijn in Wix.com kunnen niet overgezet worden naar andere websites buiten het platform van Wix.com (zoals Wordpress en anderen). De inhoud van de website is geen verhuisbaar product en is alleen verhuisbaar van eigenaar binnen het systeem van Wix.com.

Copyright

Op de designs die gemaakt zijn door Bespoke Media berust copyright. Bij het beëindigen van de samenwerking wordt de klant eigenaar dit design en mag dit naar eigen inzicht bewerken. Bij aanzienlijke

BESPOKE MEDIA

op maat gemaakt webdesign

veranderingen waardoor de werking en de inhoud van de site dermate anders is dan Bespoke Media origineel ontworpen heeft dient de naam van Bespoke Media van de site verwijderd te worden.

Beëindigen van de samenwerking:

Van de kant van de klant:

De klant mag altijd opzeggen en krijgt binnen een afgesproken termijn direct beheer over de website door middel van een eigen account op Wix.com. De domeinnaam zal in samenspraak overgezet worden zoals volgens de algemene voorwaarden van Bespoke Media. Restbetalingen die nog open kunnen staan, zoals de vooruitbetaling van de e-mailbox of hosting zullen eerst voldaan moeten worden voordat het beheer aan de klant gegeven kan worden. Dit verschilt per beëindiging en het moment van de beëindiging. Bespoke Media heeft daarmee dus geen officiële opzegtermijn, maar het kan per klant verschillen dat er kosten vooruit zijn betaald voor e-mailboxen of hosting van de website. Bespoke Media rekent deze kosten door aan de klant.

Van de kant van Bespoke Media:

In uitzonderlijke gevallen kan ook Bespoke Media de samenwerking beëindigen. Dit kan gebeuren na het niet of herhaaldelijk niet betalen van facturen van Bespoke Media. Andere redenen kunnen zijn de de klant eisen van de klant verder gaan dan Bespoke Media redelijkerwijs kan leveren en de verwachtingen dermate veranderd zijn dat Bespoke Media niet in staat is aan deze verwachtingen te kunnen voldoen. Bespoke Media doet in dit geval zijn best de overzetting van de website naar een eigen account van de klant zo soepel als mogelijk te laten verlopen maar kan niet aansprakelijk gesteld worden voor enige schade die de klant hierbij oploopt.

Aansprakelijkheid:

Bespoke Media handelt op het platform van Wix Ltd. Dit is een Amerikaans bedrijf met een handelsnaam in de EU gevestigd in Luxemburg en is een van de grootste aanbieders van websites en hosting in de wereld. Bespoke Media is NOOIT aansprakelijk voor het eventuele failliet gaan van derde partijen waarop wij onze service verlenen en vervolgschade door het beëindigen van de services van Wix.com.

Bespoke Media Mailboxen gaan via het platform van Google. Dit is een Amerikaans bedrijf en is een van de grootste aanbieders van websites en hosting in de wereld. Facturering van Google G-Suite gaat via wix.com. Bespoke Media is NOOIT aansprakelijk voor het eventuele failliet gaan van derde partijen waarop wij onze service verlenen en vervolgschade door het beëindigen van de services van Wix.com.

Servicepakket:

De klant kan gewenste wijzigingen doorgeven aan Bespoke Media. Bespoke Media zal deze te allen tijde doorvoeren wanneer deze technisch haalbaar zijn. Hieraan zit in alle redelijkheid geen limiet. Het servicepakket en de prijs daarvan kan de klant rekenen op ongeveer 2 uur ondersteuning per maand. Dit is gebaseerd op "fair use". Dit houdt voor Bespoke Media in dat de klant redelijkerwijs niet kan verwachten dat Bespoke Media 100 uur per maand voor een klant reserveert, en Bespoke Media verwacht van klanten enige redelijkheid in het aanvragen van service aan de website.

Bespoke Media hanteert geen maximale tijd totdat wijzigingen zijn doorgevoerd maar streeft ernaar om binnen 24 uur de meeste wijzigingen doorgevoerd te hebben. Mochten de verwachtingen tussen klant en Bespoke Media zo uiteenlopen dat er redelijkerwijs geen samenwerking meer kan bestaan dan kan de samenwerking gestopt worden zoals beschreven in de algemene voorwaarden. Het doorvoeren van wijzigingen kunnen bij tijden van drukte oplopen. Bespoke Media is geen groot kantoor en klant is daarvan op de hoogte.

Verslagen:

Onderdeel van het servicepakket zijn de korte verslagen per kwartaal over de site en de bezoekers van de website. Deze informatie is voor Bespoke Start afkomstig van Google Search Console, en bij Bespoke en hoger gecombineerde informatie van Google Search Console & Analytics. In deze periodieke mail voegt Bespoke Media samen wat er het afgelopen kwartaal is gebeurd op de website. Dit concentreert zich vooral op de journey van de bezoeker op de site, de herkomst en de tijd die op de website gependend wordt. Bespoke Media past continu de website aan op dit bezoekersgedrag maar via deze update geven we de

BESPOKE MEDIA

op maat gemaakt webdesign

klant en ondernemer graag een inkijkje. Uit deze mails kan een advies komen die de ondernemer kan overnemen binnen het bedrijf, zoals bijvoorbeeld het actiever vergaren van recensies van Google MijnBedrijf.

Google Cloud:

Als service aan de klant kan Bespoke Media een Google Cloud abonnement afsluiten voor een zakelijk e-mailadres en opslagruimte. Dit is wegens kwaliteitsredenen de enige manier waarop een zakelijk mailadres bij Bespoke Media kan worden afgesloten. Kosten hiervan zijn gebaseerd op de marktprijs waar Google dit product in de markt zet. Op het moment van opstellen is dit €6,- per maand per gebruiker. Dit is geen dienst van Bespoke Media maar alleen de betaling loopt via het servicepakket van Bespoke Media. Bespoke Media is niet verantwoordelijk voor de diensten van Google. Wel geeft Bespoke Media (beperkte) service bij problemen met de dienstverlening. Wat hier onder valt verschilt per geval, maar is vooral gericht op het instellen en laten soepel laten werken van de mail.

Google SEO:

De SEO van een website (Search Engine Optimisation) is een belangrijk onderdeel van een website. Bespoke Media ontwerpt elke website met de modernste technieken om zo goed mogelijk in Google gevonden te worden. Bespoke Media geeft echter nooit een garantie op vindbaarheid. Google's algoritmes zijn ondoorgroendelijk. Bespoke Media zet voor de vindbaarheid erg in op de Metatitels van webpagina's en het integreren van Google's eigen diensten zoals van Google Mijn Bedrijf. Dit laatste is een krachtig middel maar is de klant en ondernemer altijd zelf verantwoordelijk voor. Bespoke Media heeft een inspanningsverplichting, maar geen resultaatverplichting.

Groei:

In uitzonderlijke gevallen kan het gebeuren dat de wensen van de klant de mogelijkheden die Bespoke Media biedt voorbij groeien. In dit geval kan de samenwerking vanuit de kant van Bespoke Media of de klant gestopt worden. Voorbeelden zijn de wensen om eigen geprogrammeerde software te integreren of een veranderend businessmodel waardoor een ontworpen website structureel anders ontworpen moet worden. Structurele veranderingen zijn niet opgenomen in het servicepakket van Bespoke Media. Voor Bespoke Media is het structureel ombouwen van een website gelijk aan het bouwen van een nieuwe website met de bijbehorende kosten mits Bespoke Media.

Webshops:

Bespoke Media bouwt in principe geen webshops. Webshops zijn een andere tak van webdesign waar andere platformen beter geschikt voor zijn. Ook qua privacy en bewaren van betalingsgegevens is een webshop niet wat in onze bedrijfsstructuur past. Wij koppelen websites wel aan derde partijen. Klanten zijn altijd zelf verantwoordelijk voor het beheren en de inhoud van de derde partij zoals bijvoorbeeld Eventbrite of Shoppify.

Prijzen:

Alle prijzen gecommuniceerd op de website zijn exclusief Btw. Prijzen zijn onderhevig aan verandering omdat deze gebaseerd zijn op online dienstverleners. Bespoke Media heeft kleine marges en groeien mee met de prijzen van derde partijen waar wij onze diensten inkopen. Prijsveranderingen kunnen dus altijd gebeuren, maar klanten zijn het eerste jaar altijd gegarandeerd van dezelfde prijs voor het pakket.

Betalen:

De samenwerking met Bespoke Media is op basis van een samenwerking tussen ondernemers. De opdrachtgever betaald een vaste prijs voor het maken van de website, plus een maandelijks bedrag voor de dienstverlening. Elk kwartaal, of jaar geeft de opdrachtgever Bespoke Media door het betalen van de factuur opdracht om de site live te houden, de hosting te betalen en de domeinnaam te huren.

Niet betalen:

De standaard tijd om een factuur te betalen is 21 dagen. Na deze periode stuurt Bespoke uiterlijk 2 keer een herinnering. Is de factuur dan nog niet betaald, dan heeft Bespoke Media het recht de website offline te halen totdat de betaling voldaan is. Bespoke Media heeft het recht de domeinnaam in beheer te houden totdat de betaling voldaan is. Ook als de klant aangeeft de samenwerking op te zeggen.

Privacy:

Privacy is voor Bespoke Media heel belangrijk. Wij delen uw gegevens nooit met derde partijen. www.bespokemedia.nl gebruikt trackingcookies en ook op de websites van klanten zijn trackingcookies te vinden. Degene die wij beheren en bekijken zijn van Google Analytics en houden anoniem bij hoeveel bezoekers op onze website terecht komen. Wij gebruiken standaard niet de advertentiefuncties aan waardoor privacygevoelige gegevens zoals leeftijd en geslacht van bezoekers niet bekeken wordt. IP adressen worden standaard geanonimiseerd.

Voor onze dienstverlening slaan wij privacygevoelige persoonsgegevens van onze klanten op. Deze gegevens slaan wij altijd beveiligd en versleuteld op zoals verwacht wordt van ICT-bedrijven en is voorgeschreven in de AVG. Bespoke Media gebruikt deze gegevens uitsluitend voor de dienstverlening waar Bespoke Media voor gemachtigd is. Denk hierbij aan het opzetten en beheren van het G-Suite account en toegang tot de MijnBedrijf vermelding van de klant.

Klanten worden geacht deze algemene voorwaarden van Bespoke Media gelezen en begrepen te hebben voor het aangaan van de samenwerking met Bespoke Media. Tekstfouten voorbehouden.