

Algemene voorwaarden MAR-IT

2 Oktober 2026 · Marije Grondman

Deel A

Artikel 1 – Wie is wie

1. MAR-IT, gevestigd in Nijkerk en ingeschreven bij de KvK onder nummer 83862072, noemen we in deze voorwaarden “wij” of “ons”.
2. “U” is de klant: iedereen die ons een opdracht geeft, iets bij ons koopt of een offerte van ons ontvangt.
3. U bent een **zakelijke klant** als u handelt voor uw bedrijf, beroep of organisatie. U bent een **consument** als u als particulier handelt.
4. Met “de overeenkomst” bedoelen we elke afspraak tussen u en ons over diensten of producten, inclusief abonnementen.
5. “Schriftelijk” betekent in deze voorwaarden ook: per e-mail.

Artikel 2 – Wanneer gelden deze voorwaarden?

1. Deze voorwaarden gelden voor al onze offertes, overeenkomsten, werkzaamheden en leveringen.
2. Deel A geldt altijd. Deel B geldt daarnaast alleen voor zakelijke klanten, Deel C alleen voor consumenten. Spreekt Deel B of C iets anders af dan Deel A, dan gaat Deel B of C voor.
3. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als we dat samen schriftelijk afspreken. Staat in een offerte of overeenkomst iets anders dan in deze voorwaarden, dan geldt de offerte of overeenkomst.
4. Uw eigen algemene voorwaarden gelden niet, tenzij wij daar schriftelijk mee hebben ingestemd.
5. Is een bepaling ongeldig, dan blijven de andere bepalingen gewoon gelden. In plaats van de ongeldige bepaling geldt dan een geldige bepaling die de bedoeling zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 3 – Offertes en totstandkoming

1. Een offerte is 14 dagen geldig, tenzij er een andere termijn in staat.
2. De overeenkomst komt tot stand zodra u de offerte schriftelijk accepteert, of zodra wij met uw instemming aan het werk gaan.
3. Een duidelijke vergissing of typefout in een offerte bindt ons niet.
4. Een offerte geldt niet automatisch voor vervolgoordrachten of nabestellingen.
5. Termijnen en opleverdata zijn een zo goed mogelijke inschatting, geen fatale termijnen. Lopen we uit, stel ons dan schriftelijk in gebreke en geef ons een redelijke termijn om alsnog te leveren.

Artikel 4 – Prijzen en tarieven

1. In de offerte staat of we werken met een vaste prijs, een uurtarief of een richtprijs.

2. **Uurtarief:** we rekenen de werkelijk bestede uren tegen ons tarief dat op dat moment geldt. Op verzoek krijgt u een urenspecificatie. Reis- en voorrijkosten rekenen we alleen als dat in de offerte staat.
3. **Richtprijs:** we mogen maximaal 10% boven de richtprijs uitkomen. Verwachten we meer, dan melden we dat vooraf met de reden. U mag dan besluiten het deel van de opdracht dat boven de richtprijs plus 10% uitkomt, te laten vervallen.
4. **Producten** (zoals laptops, randapparatuur en licenties) prijzen we op basis van de inkoopprijs op het moment van de offerte. Stijgt die inkoopprijs onvoorzien voordat wij bestellen, dan overleggen we eerst met u. U mag de bestelling dan kosteloos annuleren.
5. Werk dat niet in de offerte staat (meerwerk) doen we pas na overleg met u. Meerwerk rekenen we tegen ons uurtarief, tenzij we een andere prijs afspreken.
6. We mogen onze tarieven jaarlijks aanpassen.

Artikel 5 – Betaling

1. Facturen betaalt u binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij er een andere termijn op de factuur staat.
2. We mogen een voorschot vragen. In dat geval beginnen we met het werk nadat het voorschot is betaald.
3. Abonnementen (zoals onderhoud, beheer of hosting) factureren we vooraf per maand, kwartaal of jaar, zoals in de offerte staat.
4. Betaalt u niet op tijd, dan bent u in verzuim. U bent dan rente en incassokosten verschuldigd volgens Deel B of Deel C.
5. Zolang een factuur na een herinnering onbetaald blijft, mogen wij ons werk stilleggen. We laten u dat vooraf weten.
6. Gaat u failliet, krijgt u surseance van betaling of wordt er beslag gelegd, dan moet u alle openstaande bedragen direct betalen.
7. Geven meerdere personen of bedrijven samen een opdracht, dan is ieder van hen voor het hele bedrag aansprakelijk.

Artikel 6 – Uitvoering van het werk

1. We voeren het werk zo goed mogelijk uit, met vakmanschap en zorg. We hebben een inspanningsverplichting: we beloven ons best te doen, maar geen bepaald resultaat, tenzij we dat uitdrukkelijk schriftelijk afspreken.
2. We mogen werk laten doen door anderen, zoals specialisten of hostingpartijen. Wij blijven dan uw aanspreekpunt.
3. U zorgt ervoor dat wij op tijd beschikken over de informatie, gegevens, accounts en toegang (op locatie of op afstand) die we nodig hebben. U staat in voor de juistheid daarvan.
4. Loopt het werk vertraging op omdat iets ontbreekt of niet klopt, dan komen de extra uren en kosten voor uw rekening.
5. Wachtwoorden en toegangsgegevens behandelen we vertrouwelijk en gebruiken we alleen voor de opdracht. Na afloop raden we u aan de wachtwoorden te wijzigen.

Artikel 7 – Back-ups en gegevens

1. U bent zelf verantwoordelijk voor het maken van back-ups van uw gegevens, tenzij back-ups uitdrukkelijk onderdeel zijn van onze opdracht.
2. Voordat we werk doen waarbij gegevens verloren kunnen gaan (zoals een migratie, herinstallatie of grote update), wijzen we u daarop. Zo kunt u eerst een back-up maken of laten maken.

Artikel 8 – Software, hosting en diensten van derden

1. We werken vaak met producten en diensten van andere partijen, zoals Microsoft 365, hostingproviders, WordPress-plug-ins, beveiligingssoftware en domeinregistratie. Daarop gelden de voorwaarden en licentieregels van die partijen.
2. Wij zijn niet verantwoordelijk voor storingen, wijzigingen of prijsverhogingen bij die partijen. Wel helpen we u om de gevolgen zo klein mogelijk te houden.
3. Verhoogt een andere partij haar prijs voor een dienst die wij aan u doorleveren, dan mogen wij die verhoging doorberekenen. We laten u dat minstens een maand van tevoren weten.
4. Domeinnamen en licenties registreren we waar mogelijk op uw naam. Zo blijven ze van u, ook als u later met een andere partij verdergaat.

Artikel 9 – Wijzigingen tijdens de opdracht

1. Blijkt tijdens het werk dat de opdracht moet worden aangepast of uitgebreid, dan overleggen we daarover met u.
2. Heeft een wijziging gevolgen voor de prijs of de planning, dan laten we u dat vooraf schriftelijk weten. Bij een vaste prijs geven we aan of en hoeveel de prijs daardoor stijgt.

Artikel 10 – Duur, abonnementen en beëindiging

1. Een eenmalige opdracht eindigt zodra het werk klaar is.
2. Een abonnement loopt voor onbepaalde tijd, tenzij in de offerte een looptijd staat. Na de eerste looptijd kunt u het abonnement altijd opzeggen per het einde van een kalendermaand, met een opzegtermijn van één maand.
3. U kunt een opdracht altijd tussentijds stoppen. U betaalt dan het werk dat al is gedaan, de kosten die we al hebben gemaakt en producten die al voor u zijn besteld.
4. Wij mogen een abonnement opzeggen met een opzegtermijn van twee maanden. We mogen de overeenkomst direct beëindigen als u na een herinnering niet betaalt, of als u failliet gaat.
5. Na het einde van de overeenkomst helpen we u met de overdracht, bijvoorbeeld van wachtwoorden, websitebestanden of beheer naar een andere partij. Werk dat daarvoor nodig is, rekenen we tegen ons uurtarief.

Artikel 11 – Intellectueel eigendom

1. Het auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten op wat wij maken (zoals websites, scripts, configuraties, ontwerpen en documentatie) blijven bij ons, tenzij we schriftelijk iets anders afspreken.

2. Zodra u volledig hebt betaald, krijgt u een blijvend recht om het geleverde te gebruiken voor het doel van de opdracht. U mag het zelf aanpassen of laten aanpassen, en een website mag u meenemen naar een andere partij.
3. Uw eigen materiaal, zoals teksten, foto's, logo's en gegevens, blijft van u. U zorgt ervoor dat u het recht hebt om dat materiaal te gebruiken.
4. Algemene kennis, standaardcode en sjablonen die wij gebruiken, mogen we ook voor andere klanten blijven inzetten.
5. Onze offertes en voorstellen deelt u niet met anderen zonder onze toestemming.
6. We mogen een opgeleverde website noemen als referentie, tenzij u daar bezwaar tegen maakt.

Artikel 12 – Geheimhouding en privacy

1. Wij en u houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim. Vertrouwelijk is alles waarvan duidelijk is, of redelijkerwijs te verwachten is, dat het niet voor anderen bestemd is.
2. Dit geldt niet voor informatie die al openbaar was of buiten onze schuld openbaar wordt, die de ontvanger al had, die rechtmatig van iemand anders is verkregen, of die we wettelijk moeten openbaren.
3. De geheimhouding geldt tijdens de overeenkomst en tot drie jaar daarna.
4. We gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens en houden ons aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). In onze privacyverklaring op mar-it.nl leest u hoe.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

1. Gaat er iets mis waardoor u schade lijdt, stel ons dan eerst schriftelijk in gebreke en geef ons een redelijke termijn om het te herstellen, tenzij herstel niet meer mogelijk is.
2. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
 - o onjuiste of onvolledige informatie van u;
 - o wijzigingen of handelingen die u of anderen zelf uitvoeren, ook met de beheerrechten die u van ons hebt gekregen;
 - o storingen of fouten bij software en diensten van derden (artikel 8);
 - o verlies van gegevens waarvoor geen back-up was, terwijl wij u daar vooraf op hebben gewezen (artikel 7).
3. Hoeveel wij maximaal vergoeden, staat in Deel B (zakelijk) en Deel C (consumenten).
4. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van onze kant.

Artikel 14 – Overmacht

1. Kunnen we onze afspraken niet nakomen door omstandigheden buiten onze invloed, dan is dat overmacht. Denk aan storingen bij leveranciers of hostingpartijen, stroom- of internetstoringen, cyberaanvallen ondanks redelijke beveiliging, of ziekte van de persoon die het werk uitvoert als vervanging redelijkerwijs niet mogelijk is.
2. Tijdens overmacht schuiven onze verplichtingen op. Duurt de overmacht langer dan 30 dagen, dan mogen we allebei de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk beëindigen. Het werk dat al is gedaan, wordt betaald.
3. Bij overmacht hoeven we geen schade te vergoeden.

Artikel 15 – Klachten

1. Bent u ergens niet tevreden over, meld dat dan zo snel mogelijk schriftelijk, met een zo duidelijk mogelijke omschrijving. Binnen welke termijn, staat in Deel B en Deel C.
2. We krijgen eerst de gelegenheid om het probleem op te lossen. Is de klacht terecht, dan herstellen we het werk, doen we het opnieuw of crediteren we een redelijk deel van de factuur.
3. Een klacht verplicht ons niet tot ander werk dan we hebben afgesproken.

Artikel 16 – Eigendomsvoorbehoud

1. Producten die we leveren, blijven ons eigendom tot u ze volledig hebt betaald. Tot dat moment mag u ze niet verkopen, verpanden of op een andere manier aan iemand anders in zekerheid geven.
2. Betaalt u niet, dan mogen wij de producten terughalen.
3. Is een afgesproken vooruitbetaling niet op tijd betaald, dan mogen we levering en werk uitstellen tot die betaling binnen is. Vertraging die daardoor ontstaat, kunt u ons niet aanrekenen.
4. Spullen van ons die bij u staan, behandelt u zorgvuldig.

Artikel 17 – Overdracht van rechten

U mag rechten uit de overeenkomst alleen aan een ander overdragen als wij daar vooraf schriftelijk mee instemmen.

Artikel 18 – Wijziging van deze voorwaarden en toepasselijk recht

1. We mogen deze voorwaarden wijzigen. Kleine wijzigingen kunnen we altijd doorvoeren. Een nieuwe versie sturen we u minstens een maand voordat die ingaat.
2. Bent u het niet eens met een wezenlijke wijziging, dan mag u de overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.
3. Op al onze overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
4. Bij een geschil proberen we er eerst samen uit te komen. Welke rechter bevoegd is, staat in Deel B en Deel C.

Deel B – Aanvullend voor zakelijke klanten

Artikel 19 – Prijzen, rente en incassokosten

1. Al onze prijzen zijn exclusief btw en andere overheidsheffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Betaalt u niet op tijd, dan bent u zonder herinnering in verzuim. Vanaf dat moment bent u de wettelijke handelsrente verschuldigd.
3. Daarnaast betaalt u de buitengerechtelijke incassokosten, berekend volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van € 40.

Artikel 20 – Verrekening, opschorting en wettelijke regels

1. U mag bedragen die u ons verschuldigd bent niet verrekenen met bedragen die u van ons tegoed denkt te hebben.

2. U mag uw betaling niet opschorten, ook niet als u een klacht hebt.
3. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing. Dat betekent: ook als de opdracht aan een bepaalde persoon is gegeven, mogen wij het werk door een ander laten uitvoeren.

Artikel 21 – Hoogte van onze aansprakelijkheid

1. Zijn wij aansprakelijk, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekeringen (beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid) in dat geval uitkeren, vermeerderd met het eigen risico.
2. Keren de verzekeringen niet uit, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag (exclusief btw) dat u ons heeft betaald in het kalenderjaar waarin de schade is ontstaan.
3. Wij zijn nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstilstand, verlies of beschadiging van gegevens, reputatieschade en boetes van toezichthouders.
4. Uw recht op schadevergoeding vervalt twaalf maanden nadat de gebeurtenis heeft plaatsgevonden waaruit de schade voortkomt.
5. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van onze kant.

Artikel 22 – Klachttermijn

1. Klachten over ons werk meldt u schriftelijk binnen 14 dagen nadat u het probleem hebt ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken.
2. Meldt u een klacht later, dan kunnen we daar geen rechten meer aan verbinden.

Artikel 23 – Vrijwaring en verzekering

1. U vrijwaart ons tegen claims van anderen, zoals uw klanten, medewerkers of rechthebbenden, die voortkomen uit uw gebruik van wat wij hebben geleverd of uit materiaal en gegevens die u ons hebt aangeleverd. Dit geldt niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van onze kant.
2. Producten die onder ons eigendomsvoorbehoud vallen en spullen van ons die bij u staan, verzekert u tegen onder meer brand, waterschade en diefstal. Op ons verzoek laat u de polis zien.
3. Op geleverde hardware geldt de garantie van de fabrikant. Werk buiten die garantie rekenen we tegen ons uurtarief.

Artikel 24 – Verwerking van persoonsgegevens

1. Verwerken wij voor u persoonsgegevens, bijvoorbeeld bij beheer van uw Microsoft 365-omgeving, uw website of uw CRM, dan bent u verwerkingsverantwoordelijke en wij verwerker in de zin van de AVG.
2. Daarvoor sluiten we een aparte verwerkersovereenkomst. Op uw verzoek sturen wij u die toe.

Artikel 25 – Boete bij schending van geheimhouding

1. Schendt u de geheimhouding uit artikel 12 of de rechten uit artikel 11, dan betaalt u ons een direct opeisbare boete van € 5.000 per overtreding, plus € 750 voor elke dag dat de overtreding voortduurt, met een maximum van € 25.000.

2. Voor deze boete is geen ingebrekestelling of rechterlijke procedure nodig.
3. Naast de boete kunnen wij vergoeding van onze werkelijke schade vorderen.

Artikel 26 – Geen overname van medewerkers

1. Tijdens de overeenkomst en tot één jaar daarna neemt u geen mensen in dienst die voor ons aan uw opdracht hebben gewerkt, zoals onze onderaannemers. Ook laat u hen in die periode niet direct of indirect voor u werken.
2. Hiervan kan alleen worden afgeweken met onze schriftelijke toestemming.

Artikel 27 – Bevoegde rechter

Geschillen met zakelijke klanten legt u en leggen wij uitsluitend voor aan de Rechtbank Gelderland, tenzij de wet dwingend een andere rechter aanwijst.

Deel C – Aanvullend voor consumenten

Artikel 28 – Prijzen, betaling en voorschot

1. Al onze prijzen zijn inclusief btw, tenzij anders afgesproken.
2. Bij de aankoop van producten vragen we nooit meer dan 50% van de prijs vooruit.
3. Betaalt u niet op tijd, dan sturen we u eerst een herinnering met een betaaltermijn van 14 dagen. Betaalt u ook dan niet, dan bent u de wettelijke rente en de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, berekend volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 29 – Bedenktijd (herroepingsrecht)

1. Sluit u de overeenkomst op afstand (per e-mail, telefoon of via onze website) of bij u thuis, dan mag u binnen 14 dagen kosteloos van de overeenkomst af. Laat ons dat weten per e-mail of met het modelformulier onderaan deze voorwaarden. Wat u al hebt betaald, krijgt u binnen 14 dagen terug.
2. Wilt u dat we binnen die 14 dagen al beginnen, dan vragen we u dat uitdrukkelijk te bevestigen. Ziet u daarna toch af van de opdracht, dan betaalt u naar verhouding voor het werk dat al is gedaan. Is het werk dan al helemaal klaar, dan kunt u er niet meer vanaf.
3. Er geldt geen bedenktijd voor producten die speciaal voor u op maat zijn gemaakt, en voor dringende reparaties die u ons zelf hebt gevraagd bij u thuis uit te voeren. Een gekocht product brengt of stuurt u binnen 14 dagen terug, op eigen kosten.

Artikel 30 – Prijsverhogingen

1. De jaarlijkse aanpassing van onze tarieven (artikel 4) volgt de consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) van het CBS.
2. Verhogen wij een prijs binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, of meer dan de CPI, dan mag u de overeenkomst kosteloos opzeggen per de datum waarop de verhoging ingaat.

Artikel 31 – Klachten en wettelijke garantie

1. Een klacht die u binnen twee maanden nadat u het probleem hebt ontdekt bij ons meldt, is altijd op tijd.
2. Producten die wij u verkopen, moeten werken zoals u mag verwachten. Uw wettelijke rechten daarop worden door deze voorwaarden niet beperkt. Een garantie van de fabrikant komt daar bovenop.

Artikel 32 – Hoogte van onze aansprakelijkheid

1. Zijn wij aansprakelijk, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat onze aansprakelijkheidsverzekeringen (beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid) in dat geval uitkeren, vermeerderd met het eigen risico.
2. Keren de verzekeringen niet uit, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat u ons heeft betaald in het kalenderjaar waarin de schade is ontstaan.
3. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van onze kant, en niet bij letsel of overlijden.

Artikel 33 – Geschillen

Komen we er samen niet uit, dan kunt u of kunnen wij het geschil voorleggen aan de rechter die volgens de wet bevoegd is.

Bijlage – Modelformulier voor herroeping

Vul dit formulier alleen in en stuur het terug als u de overeenkomst wilt herroepen.

Aan: MAR-IT, Van Speykstraat 23, 3861 EP Nijkerk, marije@mar-it.nl

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mee dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten/levering van de volgende dienst* herroep/herroepen*:

- Besteld op*/ontvangen op*:
- Naam/namen consument(en):
- Adres consument(en):
- Handtekening van consument(en) (alleen als dit formulier op papier wordt ingediend):
- Datum:

* Doorhalen wat niet van toepassing is.