

Algemene Voorwaarden Dymon

Versie september 2026

1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Dymon:** de vennootschap onder firma Dymon, gevestigd aan de Gashuisstraat 48, 5361 HH Grave, met nevenvestiging aan de Eisenweg 6, 7934 PP Stuifzand, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 88681610, e-mail info@dymon.nl; in deze voorwaarden ook aangeduid als Opdrachtnemer. *[Check rechtsvorm: vof of anders?]*
- **Opdrachtgever:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en aan wie Dymon een offerte uitbrengt of met wie Dymon een Overeenkomst sluit.
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Opdrachtgever en Dymon over te verrichten diensten en/of te leveren producten, inclusief de daarbij horende offerte en deze Algemene Voorwaarden.
- **Duurovereenkomst:** een Overeenkomst met een doorlopend karakter, zoals hosting, onderhoud & ondersteuning, domeinnaamregistratie of een abonnement.
- **Data:** alle informatie, gegevens en materialen (zoals teksten, foto's, logo's en inloggegevens) die Opdrachtgever aan Dymon verstrekt.
- **Resultaat:** alles wat Dymon in het kader van de Overeenkomst ontwikkelt of levert, zoals ontwerpen, websites, webshops, broncode, teksten, beeldmateriaal, adviezen en bestanden.
- **IE-rechten:** alle rechten van intellectuele eigendom, waaronder auteursrechten, merkrechten, databankrechten, tekening- of modelrechten en aanverwante rechten.
- **Schriftelijk:** op papier, per e-mail of via een ander tussen Partijen gebruikelijk digitaal kanaal (zoals WhatsApp), mits de inhoud reproduceerbaar is.
- **Partijen:** Opdrachtgever en Dymon.

2. Toepasselijkheid

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, Overeenkomsten en overige rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en Dymon. Zij gelden uitsluitend voor zakelijke opdrachtgevers; Dymon sluit geen overeenkomsten met consumenten.

2.2. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden gelden alleen als zij Schriftelijk zijn overeengekomen. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3. Deze Algemene Voorwaarden gelden ook ten behoeve van derden die Dymon bij de uitvoering van de Overeenkomst inschakelt, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.

2.4. Dymon mag deze Algemene Voorwaarden wijzigen. Gewijzigde voorwaarden gelden voor lopende Duurovereenkomsten 30 dagen na bekendmaking via de website van Dymon of per e-mail. Zijn de wijzigingen materieel en in het nadeel van Opdrachtgever, dan mag Opdrachtgever de Duurovereenkomst opzeggen tegen de ingangsdatum van de nieuwe voorwaarden.

2.5. Bij strijdigheid tussen de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden gaat de Overeenkomst voor.

3. Offertes en totstandkoming

3.1. Offertes zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij in de offerte anders is vermeld.

3.2. Offertes zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Blijkt die onjuist of onvolledig, dan mag Dymon prijs en levertijd aanpassen.

3.3. Prijzen in offertes zijn onder voorbehoud van kennelijke type- en rekenfouten en gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

3.4. Een Overeenkomst komt tot stand door Schriftelijke aanvaarding van de offerte, of doordat Dymon met instemming van Opdrachtgever begint met de uitvoering. In dat laatste geval geldt de inhoud van de offerte als overeengekomen.

3.5. Mondelinge afspraken binden Dymon pas na Schriftelijke bevestiging door Dymon.

4. Duur en beëindiging

4.1. Een Overeenkomst voor eenmalige diensten of producten eindigt zodra beide Partijen hun prestaties hebben geleverd.

4.2. Een Duurovereenkomst wordt aangegaan voor een eerste periode van 2 (twee) jaar vanaf de aanvangsdatum in de Overeenkomst, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Daarna wordt zij voortgezet voor onbepaalde tijd.

4.3. Een Duurovereenkomst kan door beide Partijen Schriftelijk worden opgezegd tegen het einde van de eerste periode en daarna op ieder moment, in beide gevallen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 (drie) maanden. Vooruitbetaalde vergoedingen over de periode na de einddatum worden verrekend of terugbetaald; tussentijdse opzegging binnen de eerste periode geeft geen recht op terugbetaling.

4.4. Beide Partijen mogen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang Schriftelijk ontbinden als: a. de andere Partij, ook na een Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn, zijn verplichtingen niet nakomt; b. de andere Partij laat weten zijn (betalings)verplichtingen niet meer te kunnen of willen nakomen; c. de andere Partij surseance van betaling aanvraagt of failliet wordt verklaard, of zijn onderneming staakt; d. zich omstandigheden voordoen waardoor nakoming onmogelijk is of ongewijzigde voortzetting in redelijkheid niet van een Partij kan worden verlangd.

4.5. Bij beëindiging, om welke reden dan ook: a. zijn alle vorderingen van Dymon direct opeisbaar; b. mag Dymon schadevergoeding vorderen, tenzij de beëindiging het gevolg is van een aan Dymon toe te rekenen tekortkoming; c. geeft Dymon op eerste verzoek de Data van Opdrachtgever terug of vernietigt deze, behalve voor zover Dymon een wettelijke bewaarplicht heeft; zie verder artikel 12.6 (hosting) en artikel 17 (gebruiksrechten).

5. Prijzen en betaling

5.1. Prijzen worden in de Overeenkomst vastgelegd en kunnen bestaan uit een uurtarief, een vast projectbedrag en/of een periodieke vergoeding.

5.2. Alle prijzen zijn exclusief btw en exclusief bijkomende kosten, zoals reiskosten, drukwerk, licenties van derden, stockmateriaal en kosten van door Opdrachtgever gewenste plugins of diensten. Deze kosten worden zoveel mogelijk vooraf gespecificeerd.

5.3. Dymon mag zijn tarieven voor Duurovereenkomsten jaarlijks per 1 januari indexeren op basis van de consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) van het CBS over het voorgaande jaar. Een indexatie geeft geen recht op opzegging. Verhoogt Dymon de tarieven méér dan de indexatie, dan mag Opdrachtgever de Duurovereenkomst binnen 30 dagen na aankondiging Schriftelijk opzeggen tegen de ingangsdatum van de verhoging.

5.4. Betaling vindt plaats binnen 15 dagen na factuurdatum, zonder korting, verrekening of opschorting, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen. Periodieke vergoedingen (hosting, onderhoud, domeinnamen) worden jaarlijks vooraf gefactureerd.

5.5. Dymon mag een aanbetaling vragen en de uitvoering opschorten totdat deze is ontvangen. Bij projecten factureert Dymon, tenzij anders overeengekomen, 50% bij opdracht en 50% bij oplevering.

5.6. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim. Dymon mag dan de wettelijke handelsrente en buitengerechtelijke incassokosten (conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van € 40) in rekening brengen, en zijn verplichtingen opschorten – inclusief het tijdelijk offline halen van gehoste websites – totdat volledig is betaald.

5.7. Geleverde producten en verstrekte gebruiksrechten blijven eigendom van, respectievelijk voorbehouden aan, Dymon totdat Opdrachtgever alles wat hij aan Dymon verschuldigd is volledig heeft betaald.

6. Verplichtingen van Opdrachtgever

6.1. Opdrachtgever levert alle Data die Dymon voor de uitvoering nodig heeft tijdig, volledig en in het gevraagde formaat aan, ook als Dymon er niet expliciet om heeft gevraagd maar Opdrachtgever redelijkerwijs weet dat ze nodig zijn.

6.2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid van de Data en garandeert dat hij gerechtigd is deze te (laten) gebruiken. Opdrachtgever vrijwaart Dymon voor aanspraken van derden wegens inbreuk op IE-rechten of andere rechten door aangeleverde Data.

6.3. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor: a. de inhoud van zijn website of webshop en het voldoen daarvan aan wet- en regelgeving, waaronder de informatieplichten voor ondernemers, het consumentenrecht bij webshops en regelgeving die op zijn beroep of branche van toepassing is; b. de juridische teksten op zijn website (privacyverklaring, cookieverklaring, algemene voorwaarden, disclaimer) en de instelling en het beheer van de cookiebanner; door Dymon aangeleverde voorbeeldteksten zijn een service en geen juridisch advies; c. de digitale toegankelijkheid van zijn website voor zover die wettelijk verplicht is (onder meer de Europese Toegankelijkheidswet voor webshops), tenzij toegankelijkheid als aparte dienst is overeengekomen; d. het tijdig verlengen van licenties, domeinen en abonnementen die op zijn naam staan; e. het zorgvuldig bewaren van inloggegevens en het direct melden van vermoedelijk misbruik.

6.4. Als Opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt, mag Dymon de uitvoering opschorten en de daardoor ontstane kosten en vertraging als meerwerk in rekening brengen.

7. Uitvoering

7.1. Dymon voert de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit, als een redelijk handelend en bekwaam professional. Tenzij uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd, is sprake van een inspanningsverplichting.

7.2. Dymon mag de uitvoering geheel of gedeeltelijk door derden laten verrichten en mag deelleveringen doen en per deel factureren.

7.3. Levertermijnen worden naar beste weten opgegeven en zijn indicatief; het zijn geen fatale termijnen. Overschrijding geeft geen recht op schadevergoeding of ontbinding, tenzij de overschrijding onredelijk lang is en Dymon ook na Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn niet levert.

7.4. Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen, vallen buiten de opdracht: onderzoek naar IE-rechten van derden, juridische toetsing van door Opdrachtgever aangeleverde inhoud, het aanvragen van vergunningen, het invoeren van producten of content, en ondersteuning aan eindgebruikers of klanten van Opdrachtgever.

8. Oplevering en aanvaarding

8.1. Dymon stelt Opdrachtgever in de gelegenheid het Resultaat (of een concept, ontwerp of testversie) te controleren en Schriftelijk goed te keuren voordat het wordt gepubliceerd, gedrukt of in productie genomen.

8.2. Opdrachtgever meldt gebreken binnen 10 (tien) werkdagen na oplevering Schriftelijk en gespecificeerd. Dymon herstelt gegronde gebreken binnen een redelijke termijn zonder extra kosten. Wordt niet binnen deze termijn gereageerd of wordt het Resultaat in gebruik genomen, dan geldt het als aanvaard.

8.3. Afwijkingen van ondergeschikte betekenis, waaronder kleine kleur- of weergaveverschillen tussen browsers, apparaten en drukwerk, zijn geen grond voor afkeuring, korting of ontbinding.

8.4. Per opdracht zijn 2 (twee) correctierondes op ontwerpen inbegrepen, tenzij anders overeengekomen. Extra rondes en wijzigingen na goedkeuring zijn meerwerk.

9. Meerwerk

Werkzaamheden buiten de Overeenkomst, of extra werk door een gewijzigde of onjuiste briefing, te laat of onvolledig aangeleverde Data of externe omstandigheden, worden als meerwerk tegen het geldende uurtarief in rekening gebracht. Dymon informeert Opdrachtgever vooraf, tenzij dat door de omstandigheden niet mogelijk is.

10. Onderhoud & ondersteuning

10.1. Onderhoud omvat het functioneel houden van de website en het herstellen van fouten; ondersteuning omvat hulp op afstand bij het gebruik en beheer ervan. De precieze inhoud, frequentie en het aantal inbegrepen uren staan in de Overeenkomst.

10.2. Dymon spant zich in om verzoeken zo snel mogelijk uit te voeren, maar geeft geen harde reactie- of herstelltijden, tenzij een SLA is overeengekomen. Ondersteuning is beschikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur, met uitzondering van Nederlandse feestdagen.

10.3. Dymon houdt, als dit onderdeel is van de Overeenkomst, WordPress, thema's en plugins up-to-date. Dymon mag een update uitstellen of overslaan als die naar zijn oordeel de werking van de website in gevaar brengt. Dymon is afhankelijk van derde leveranciers en niet aansprakelijk voor fouten in software van derden.

10.4. Leidt een update of aanpassing tot ingrijpende gevolgen voor andere functionaliteit of systemen, dan treden Partijen in overleg; de herstelwerkzaamheden worden op nacalculatie gefactureerd.

10.5. Opdrachtgever mag zelf inhoud (teksten, afbeeldingen, producten) beheren via het daarvoor bedoelde beheergedeelte. Wijzigingen aan ontwerp, code, thema, plugins of instellingen door of namens Opdrachtgever zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Dymon zijn voor eigen risico; Dymon hoeft daaruit voortvloeiende fouten niet onder het onderhoudsabonnement te herstellen en mag herstel als meerwerk factureren. Dymon mag de beheerrechten van Opdrachtgever om beveiligingsredenen beperken.

10.6. Nieuwe functionaliteit en verzoeken tot wijziging vallen niet onder onderhoud, tenzij anders overeengekomen. Dymon mag een verzoek weigeren als het naar zijn oordeel niet haalbaar is of de werking of veiligheid van de website belemmert.

11. Hosting

11.1. Hosting houdt in dat Dymon de website, e-mail en/of overige gegevens van Opdrachtgever op een server van een door Dymon gekozen hostingpartij beschikbaar stelt en houdt. Dymon maakt gebruik van Mijndomein en mag van hostingpartij wisselen, mits het serviceniveau gelijkwaardig blijft.

11.2. Op hosting zijn de duur en opzegtermijn van artikel 4 van toepassing. De vergoeding wordt jaarlijks vooraf gefactureerd.

11.3. Dymon spant zich in voor een goede en ononderbroken beschikbaarheid, maar garandeert geen uptimepercentage, tenzij een SLA is overeengekomen. De door Dymon of de hostingpartij gemeten beschikbaarheid geldt behoudens tegenbewijs als bewijs.

11.4. Dymon mag de hosting tijdelijk onderbreken voor onderhoud, aanpassing of verbetering. Dymon plant dit zoveel mogelijk buiten kantooruren en kondigt het waar mogelijk vooraf aan. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op schadevergoeding.

11.5. Dymon draagt zorg voor periodieke back-ups van de website en de daarop opgeslagen gegevens via de hostingpartij, met een bewaartermijn van 30 dagen. Een back-up geeft geen garantie op volledig herstel; Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor een eigen kopie van voor hem essentiële gegevens. Herstel van een back-up op verzoek van Opdrachtgever kan als meerwerk in rekening worden gebracht als de oorzaak niet bij Dymon ligt.

11.6. Bij gevaar voor het functioneren of de veiligheid van de hosting of het netwerk (bijvoorbeeld door overmatig e-mailverkeer, slecht beveiligde onderdelen, malware of DDoS-aanvallen) mag Dymon alle maatregelen nemen die het redelijkerwijs nodig acht, waaronder het tijdelijk offline halen van de website.

11.7. Dymon mag een limiet stellen aan opslagruimte en dataverkeer. Bij overschrijding mag Dymon de extra kosten in rekening brengen tegen de in de Overeenkomst genoemde of anders de gebruikelijke tarieven. Zonder limiet geldt een fair-use-beleid.

11.8. Opdrachtgever zal via de hosting geen materiaal opslaan of verspreiden dat in strijd is met Nederlands recht of inbreuk maakt op rechten van derden, geen spam versturen, en geen processen starten die de servers, andere klanten of internetgebruikers hinderen. Opdrachtgever vrijwaart Dymon voor aanspraken van derden in verband met zijn gebruik van de hosting. Moet Dymon op grond van de wet of een bevoegd gezag werkzaamheden verrichten met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, dan komen de kosten daarvan voor rekening van Opdrachtgever.

11.9. Bij beëindiging van de hosting krijgt Opdrachtgever gedurende 1 (één) maand de gelegenheid zijn gegevens (inhoud, bestanden, e-mail) in een gangbaar formaat over te brengen. De kosten van export en medewerking aan verhuizing worden tegen uurtarief gefactureerd. Na deze maand verwijdt Dymon de gegevens, inclusief back-ups. Het meenemen van de website zelf is geregeld in artikel 17.

12. Domeinnamen

12.1. Dymon registreert domeinnamen op naam van Opdrachtgever als houder. Opdrachtgever is en blijft de houder van de domeinnaam en is verantwoordelijk voor het gebruik en de inhoud ervan. Dymon mag als technisch contact of beheerder worden vermeld. Op de registratie zijn de voorwaarden van de betreffende registry (voor .nl: SIDN) van toepassing.

12.2. Op domeinnaamregistratie via Dymon zijn de duur en opzegtermijn van artikel 4 van toepassing, met dien verstande dat de eerste periode 1 (één) jaar bedraagt en de opzegtermijn 3 (drie) maanden. De vergoeding wordt jaarlijks vooraf gefactureerd; tussentijdse opzegging of verhuizing geeft geen recht op terugbetaling.

12.3. Dymon mag een aanvraag zonder opgave van redenen weigeren en garandeert niet dat een gewenste domeinnaam beschikbaar is of toegekend wordt.

12.4. Opdrachtgever kan zijn domeinnaam op ieder moment verhuizen naar een andere provider; Dymon verstrekt daarvoor na betaling van alle openstaande facturen de verhuiscode.

12.5. Blijft betaling uit, dan mag Dymon de domeinnaam na Schriftelijke aanmaning deactiveren totdat is betaald. Blijft betaling langer dan 3 (drie) maanden na de vervaldatum uit, dan mag Dymon de domeinnaam laten vervallen of opzeggen; Dymon is dan niet aansprakelijk voor verlies van de domeinnaam. De betalingsverplichting blijft bestaan.

12.6. Opdrachtgever vrijwaart Dymon voor alle aanspraken van derden met betrekking tot de voor hem geregistreerde domeinnamen.

13. Levering van producten

13.1. Het risico van verlies of beschadiging van fysieke producten (zoals drukwerk) gaat op Opdrachtgever over zodra deze aan hem, aan de vervoerder of op het afgesproken afleveradres zijn geleverd.

13.2. Transport en eventuele verzekering zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

14. Inschakelen van derden

14.1. Diensten van derden die Opdrachtgever nodig heeft (zoals betaalproviders, verzendtools, licenties, fotografie of tekstschrijvers) worden in beginsel door of namens Opdrachtgever afgenomen, ook als Dymon de partij heeft geïntroduceerd. Op die diensten zijn de voorwaarden van de derde van toepassing.

14.2. Schakelt Dymon voor eigen rekening derden in, dan gelden deze Algemene Voorwaarden, behalve waar de derde eigen voorwaarden (bijvoorbeeld voor garantie of aansprakelijkheid) hanteert.

14.3. Dymon is niet aansprakelijk voor fouten of gebreken in producten of diensten van derden, ongeacht of Dymon deze heeft geadviseerd.

14.4. Opdrachtgever schakelt niet zonder overleg met Dymon derden in als dat de uitvoering van de Overeenkomst kan beïnvloeden.

15. Intellectuele eigendom

15.1. Alle IE-rechten op het Resultaat, waaronder ontwerpen, code, thema-aanpassingen, teksten en beeldmateriaal die Dymon heeft vervaardigd, berusten bij Dymon of zijn licentiegevers. De Overeenkomst houdt geen overdracht van IE-rechten in, tenzij dat uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen.

15.2. De IE-rechten op door Opdrachtgever aangeleverde Data (zoals zijn logo, teksten, foto's en producten) blijven bij Opdrachtgever.

15.3. Op open-sourcesoftware die in het Resultaat is verwerkt (zoals WordPress, WooCommerce en plugins) zijn de bijbehorende opensourcelicenties van toepassing; artikel 15.1 doet daaraan niet af.

15.4. Dymon mag zijn naam en een link naar zijn website op de gebruikelijke wijze in het Resultaat vermelden (bijvoorbeeld "Website door Dymon" in de footer) en mag het Resultaat gebruiken voor zijn portfolio, publiciteit en acquisitie, met inachtneming van de redelijke belangen en de geheimhoudingsplicht jegens Opdrachtgever.

15.5. Dymon mag technische maatregelen nemen ter beveiliging van het Resultaat. Opdrachtgever mag die niet verwijderen of omzeilen.

15.6. Dymon staat ervoor in dat het Resultaat op het moment van oplevering, voor zover Dymon weet of behoort te weten, geen inbreuk maakt op rechten van derden.

16. Gebruiksrecht

16.1. Opdrachtgever verkrijgt, na volledige betaling, een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht op het Resultaat voor het doel waarvoor het is gemaakt (bijvoorbeeld het exploiteren van zijn eigen website), voor de duur dat Opdrachtgever hosting en/of onderhoud bij Dymon afneemt.

16.2. Zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Dymon mag Opdrachtgever het Resultaat niet ruimer gebruiken, aanpassen (behoudens inhoudsbeheer als bedoeld in artikel 10.5), verveelvoudigen, aan derden ter beschikking stellen of laten (door)ontwikkelen. Dymon kan aan toestemming voorwaarden en een vergoeding verbinden.

16.3. Bij niet-overeengekomen gebruik, wijziging of verminking van het Resultaat heeft Dymon, onverminderd zijn overige rechten, recht op een vergoeding van ten minste driemaal de voor het betreffende Resultaat overeengekomen vergoeding.

16.4. Het gebruiksrecht vervalt zodra Opdrachtgever in verzuim is met zijn (betalings)verplichtingen, of zodra de Overeenkomst wordt beëindigd op grond van artikel 4.4.

17. Einde van de samenwerking en meenemen van de website

17.1. Eindigt de hosting en/of het onderhoud bij Dymon, dan eindigt ook het gebruiksrecht op het Resultaat. Opdrachtgever ontvangt dan in ieder geval zijn eigen Data (artikel 11.9), waaronder teksten, afbeeldingen, producten en klant- en bestelgegevens, in een gangbaar formaat.

17.2. Wil Opdrachtgever de website bij een andere partij voortzetten, dan kan hij Dymon Schriftelijk verzoeken om een eeuwigdurend, overdraagbaar gebruiksrecht op de website in de dan bestaande staat. Dymon beoordeelt zo'n verzoek per geval en kan daaraan voorwaarden verbinden, waaronder in ieder geval volledige betaling van alle openstaande facturen en een vergoeding voor de overdracht. Verleent Dymon het gebruiksrecht, dan verleent Dymon medewerking aan de verhuizing tegen uurtarief. Aan eerdere toekenningen aan andere opdrachtgevers kunnen geen rechten worden ontleend.

18. Klachten

Klachten over geleverde diensten of producten meldt Opdrachtgever zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 10 (tien) werkdagen na levering, Schriftelijk en onderbouwd aan Dymon. Klachten schorten de betalingsverplichting niet op. Dymon is niet verplicht klachten die

na deze termijn worden ingediend in behandeling te nemen, tenzij het gebrek redelijkerwijs niet eerder ontdekt kon worden.

19. Overmacht

19.1. In geval van overmacht mag Dymon zijn verplichtingen opschorten zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn. Duurt de overmacht langer dan 3 (drie) maanden, dan mogen beide Partijen de Overeenkomst voor het niet-uitgevoerde deel ontbinden. Reeds geleverde prestaties blijven verschuldigd.

19.2. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: storingen in internet, telecommunicatie, hosting of publieke infrastructuur, cybercriminaliteit (waaronder DDoS-aanvallen en hacks), stroomuitval, tekortkomingen van leveranciers en derden waarvan Dymon afhankelijk is (zoals hosting-, software- en plugin-leveranciers), ziekte of uitval van medewerkers, brand, natuurrampen, epidemieën, overheidsmaatregelen, stakingen en oorlog.

20. Aansprakelijkheid

20.1. Dymon is alleen aansprakelijk voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst en pas nadat Dymon Schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke termijn voor herstel heeft gekregen.

20.2. De aansprakelijkheid van Dymon is beperkt tot directe schade. Daaronder wordt uitsluitend verstaan: schade aan zaken, redelijke kosten ter vaststelling van oorzaak en omvang van de schade, redelijke kosten om de prestatie alsnog aan de Overeenkomst te laten voldoen, redelijke kosten ter voorkoming of beperking van directe schade, en redelijke kosten voor het beëindigen of beperken van een datalek voor zover dat aan Dymon toerekenbaar is.

20.3. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst of omzet, gemiste besparingen, reputatieschade, bedrijfsstagnatie, verlies of beschadiging van gegevens en boetes van toezichthouders, is uitgesloten.

20.4. Dymon is niet aansprakelijk voor schade door onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte Data, door handelen van Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden, door software of diensten van derden, of door het niet voldoen van de inhoud of juridische teksten van de website van Opdrachtgever aan wet- en regelgeving (artikel 6.3).

20.5. De aansprakelijkheid is per gebeurtenis (waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt) beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Dymon in dat geval uitkeert. Keert de verzekering niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever voor de betreffende Overeenkomst heeft betaald, en bij Duurovereenkomsten tot de vergoeding

over de 12 maanden voorafgaand aan de gebeurtenis, met een maximum van € 15.000 per jaar.

20.6. De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Dymon of zijn leidinggevenden.

20.7. Aanspraken vervallen als zij niet binnen 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de schade Schriftelijk bij Dymon zijn ingediend.

20.8. Dymon voert de Overeenkomst uitsluitend uit ten behoeve van Opdrachtgever; derden kunnen daaraan geen rechten ontleen. Opdrachtgever vrijwaart Dymon voor aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de Overeenkomst, behalve voor zover die aanspraken het gevolg zijn van een aan Dymon toerekenbare tekortkoming. De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook ten behoeve van door Dymon ingeschakelde derden.

21. Geheimhouding

21.1. Partijen houden alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar ontvangen geheim en gebruiken deze alleen voor de uitvoering van de Overeenkomst. Zij leggen dezelfde plicht op aan ingeschakelde derden. Deze verplichting blijft na het einde van de Overeenkomst bestaan.

21.2. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die al rechtmatig in bezit van de ontvangende Partij was, onafhankelijk is ontwikkeld, algemeen bekend is of wordt zonder toedoen van de ontvangende Partij, of rechtmatig van een derde is verkregen.

21.3. Moet een Partij vertrouwelijke informatie openbaar maken op grond van de wet of een bevel van een bevoegd gezag, dan mag dat, waarbij die Partij de omvang van de openbaarmaking zoveel mogelijk beperkt en de andere Partij waar toegestaan vooraf informeert.

22. Persoonsgegevens

22.1. Op de verwerking van persoonsgegevens van (contactpersonen van) Opdrachtgever door Dymon als verwerkingsverantwoordelijke is het privacybeleid van Dymon van toepassing: www.dymon.nl/privacybeleid.

22.2. Verwerkt Dymon bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens waarvoor Opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke is (bijvoorbeeld klant-, patiënt-, bestel- of formuliergegevens op de website van Opdrachtgever), dan is Dymon verwerker in de zin van de AVG. Partijen sluiten daarvoor de verwerkersovereenkomst van Dymon, die integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst. Bij strijdigheid tussen de verwerkersovereenkomst en deze Algemene Voorwaarden gaat de verwerkersovereenkomst voor wat betreft de verwerking van persoonsgegevens.

22.3. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij een geldige grondslag heeft voor de verwerking van de persoonsgegevens die hij door Dymon laat verwerken, dat hij betrokkenen correct informeert en dat hij voldoet aan de op hem rustende verplichtingen uit de AVG en, waar van toepassing, sectorale regelgeving (zoals de WGBO voor zorgverleners). Opdrachtgever vrijwaart Dymon voor aanspraken, boetes en kosten die voortvloeien uit het niet nakomen van deze verplichtingen, tenzij deze het gevolg zijn van een aan Dymon toerekenbare tekortkoming.

22.4. Dymon neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens die het voor Opdrachtgever verwerkt te beveiligen en zal die gegevens niet inzien of aan derden verstrekken, behalve voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst of wettelijk verplicht is.

22.5. Dymon verwerkt persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte. Verwerking daarbuiten vindt alleen plaats via sub-verwerkers die in de verwerkersovereenkomst zijn genoemd en onder de waarborgen van hoofdstuk V AVG.

23. Toepasselijk recht en geschillen

23.1. Op alle offertes, Overeenkomsten en rechtshandelingen tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

23.2. Partijen proberen geschillen eerst in onderling overleg op te lossen.

23.3. Lukt dat niet binnen een redelijke termijn, dan worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Oost-Brabant, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

24. Overige bepalingen

24.1. Opdrachtgever mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet zonder Schriftelijke toestemming van Dymon aan derden overdragen, behalve bij overdracht van zijn gehele onderneming.

24.2. Is een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldige bepaling die het doel en de strekking zo dicht mogelijk benadert.

24.3. Het niet steeds vragen van stipte naleving door Dymon betekent niet dat Dymon afstand doet van het recht dat in andere gevallen wel te doen.

24.4. Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponereerd op de website van Dymon (www.dymon.nl) en worden op verzoek kosteloos toegezonden.

Verwerkersovereenkomst Dymon

Versie september 2026 – bijlage bij de Algemene Voorwaarden van Dymon

Deze verwerkersovereenkomst maakt onderdeel uit van iedere Overeenkomst tussen Dymon en Opdrachtgever waarbij Dymon persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Opdrachtgever (artikel 22 Algemene Voorwaarden). Zij hoeft niet apart te worden ondertekend; door aanvaarding van de offerte aanvaardt Opdrachtgever ook deze verwerkersovereenkomst. Op verzoek stelt Dymon een door beide Partijen te ondertekenen exemplaar ter beschikking.

Partijen

- **Verwerkingsverantwoordelijke:** Opdrachtgever, zoals genoemd in de Overeenkomst.
- **Verwerker:** Dymon, Gashuisstraat 48, 5361 HH Grave, KVK 88681610, info@dymon.nl.

Begrippen als persoonsgegevens, verwerken, betrokkene, verwerkingsverantwoordelijke, verwerker en inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek) hebben de betekenis die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) eraan geeft. Begrippen met een hoofdletter die hier niet zijn gedefinieerd, hebben de betekenis uit de Algemene Voorwaarden.

1. Onderwerp en rollen

1.1. Dymon verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van en op basis van Schriftelijke instructies van Opdrachtgever, voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst (het bouwen, hosten, onderhouden en ondersteunen van de website of webshop van Opdrachtgever). De Overeenkomst en deze verwerkersovereenkomst gelden als die instructies.

1.2. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke en bepaalt het doel en de middelen van de verwerking. Dymon is verwerker.

1.3. Dymon verwerkt de persoonsgegevens niet voor eigen doeleinden. Meent Dymon dat een instructie in strijd is met de AVG, dan meldt Dymon dat direct aan Opdrachtgever.

2. Omschrijving van de verwerking

Aard en doel

Opslag (hosting), technisch beheer, onderhoud, back-up, herstel, ondersteuning en, waar overeengekomen, inrichting van website of webshop. Dymon neemt geen inhoudelijke kennis van

	de gegevens, behalve voor zover nodig voor support of foutherstel.
Categorieën betrokkenen	Bezoekers van de website; klanten, patiënten/cliënten en contactpersonen van Opdrachtgever die formulieren invullen, een account aanmaken, bestellen of contact opnemen; medewerkers van Opdrachtgever met een beheeraccount.
Categorieën persoonsgegevens	NAW-gegevens, e-mailadres, telefoonnummer, inhoud van formulieren en berichten, bestel- en betaalgegevens (geen volledige betaalkaartgegevens), accountgegevens, IP-adres en technische gegevens in logbestanden, en overige gegevens die Opdrachtgever via de website laat verzamelen.
Bijzondere persoonsgegevens	In beginsel geen. Gebruikt Opdrachtgever de website voor het verzamelen van gezondheidsgegevens of andere bijzondere persoonsgegevens (bijvoorbeeld een intakeformulier van een zorgpraktijk), dan meldt Opdrachtgever dit vooraf Schriftelijk aan Dymon, zodat Partijen aanvullende maatregelen kunnen afspreken. Zonder die melding is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de gevolgen.
Duur	De duur van de Overeenkomst, plus de bewaartermijn van back-ups (artikel 8).

3. Verplichtingen van Dymon

Dymon: a. verwerkt de persoonsgegevens alleen volgens de instructies van Opdrachtgever en niet langer of uitgebreider dan nodig; b. verwerkt de persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte, behalve via de in artikel 5 genoemde sub-verwerkers en onder de daar genoemde waarborgen; c. zorgt ervoor dat alleen personen die de gegevens nodig hebben voor hun werk toegang hebben en dat zij tot geheimhouding verplicht zijn; d. neemt de beveiligingsmaatregelen van artikel 4; e. helpt Opdrachtgever, voor zover redelijkerwijs mogelijk, bij het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen (inzage, correctie, verwijdering, beperking, overdracht, bezwaar) en bij het nakomen van diens verplichtingen inzake beveiliging, datalekken en gegevensbeschermingseffectbeoordelingen; f. stuurt verzoeken van betrokkenen die rechtstreeks bij Dymon binnenkomen zonder inhoudelijke reactie door naar Opdrachtgever; g. verstrekt de persoonsgegevens niet aan derden, tenzij dat volgt uit deze overeenkomst of uit een wettelijke verplichting; in dat laatste geval informeert Dymon Opdrachtgever vooraf, tenzij de wet dat verbiedt; h. verleent medewerking aan controles (artikel 7).

4. Beveiliging

4.1. Dymon neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking, rekening houdend met de stand van de techniek, de kosten, de aard van de gegevens en de risico's. Deze maatregelen omvatten in ieder geval:

- versleutelde verbindingen (SSL/TLS) voor website, beheeromgeving en e-mail;
- hosting bij een gecertificeerde Nederlandse hostingpartij (Mijndomein) met fysieke en netwerkbeveiliging, firewall en monitoring;
- tweestapsverificatie en een wachtwoordbeleid voor alle beheeraccounts van Dymon; unieke accounts per persoon;
- regelmatige updates van WordPress, thema's en plugins (bij een onderhoudsabonnement) en beveiligingsplugins;
- dagelijkse back-ups met een bewaartermijn van 30 dagen;
- beperking van toegang tot de twee eigenaren van Dymon; geen gebruik van gedeelde accounts;
- versleutelde opslag van door Opdrachtgever verstrekte inloggegevens; vernietiging daarvan bij einde van de Overeenkomst.

4.2. Dymon mag de maatregelen aanpassen, mits het beveiligingsniveau niet daalt. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de beveiliging aan zijn kant (eigen wachtwoorden, beheeraccounts van eigen medewerkers, gebruikte apparaten) en voor de keuze of de website geschikt is voor de gegevens die hij erop laat verwerken.

5. Sub-verwerkers

5.1. Opdrachtgever geeft Dymon algemene toestemming om sub-verwerkers in te schakelen. Bij aanvang van deze overeenkomst zijn dat:

Sub-verwerker	Dienst	Locatie / waarborg
Mijndomein (Mijndomein Hosting B.V.)	Hosting van website, database en e-mail; back-ups	Nederland
Google Ireland Ltd. (Google Analytics)	Websitestatistieken, alleen als Opdrachtgever dit afneemt en na cookietoestemming	Ierland; doorgifte naar de VS onder het EU-US Data Privacy Framework

Sub-verwerker	Dienst	Locatie / waarborg
Elementor Ltd.	Formulierfunctionaliteit; inzendingen blijven op de hosting van Mijndomein	Israël (adequaatheidsbesluit EU) – alleen technische verwerking, geen opslag van inzendingen bij Elementor

[Overige tools per klant, bijv.
WooCommerce/Automattic,
MyParcel, nieuwsbriefdienst]

5.2. Dymon legt sub-verwerkers ten minste dezelfde verplichtingen op als in deze overeenkomst en blijft tegenover Opdrachtgever verantwoordelijk voor hun werk.

5.3. Dymon informeert Opdrachtgever Schriftelijk (per e-mail of via de website) ten minste 30 dagen vóór het toevoegen of vervangen van een sub-verwerker. Opdrachtgever kan binnen die termijn gemotiveerd bezwaar maken. Komen Partijen er niet uit, dan mag Opdrachtgever het betreffende deel van de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de nieuwe sub-verwerker actief wordt, zonder dat Dymon tot schadevergoeding is gehouden.

5.4. Diensten die Opdrachtgever zelf afneemt of laat koppelen (zoals een betaalprovider, boekhoudkoppeling, nieuwsbriefdienst of afsprakensysteem) zijn geen sub-verwerkers van Dymon. Opdrachtgever sluit daarvoor zelf de benodigde overeenkomsten.

6. Datalekken

6.1. Dymon meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens die de door Dymon verwerkte gegevens van Opdrachtgever raakt zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur nadat Dymon ervan op de hoogte is, per e-mail aan het contactadres van Opdrachtgever. Zo mogelijk vermeldt Dymon: de aard van de inbreuk, de (vermoedelijke) categorieën en aantallen betrokkenen en gegevens, de waarschijnlijke gevolgen en de genomen of voorgestelde maatregelen. Informatie die nog niet beschikbaar is, levert Dymon na.

6.2. Opdrachtgever beoordeelt zelf of melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens (binnen 72 uur) en/of aan betrokkenen nodig is en doet die melding. Dymon meldt niet zelfstandig, tenzij Opdrachtgever daarom vraagt of de wet Dymon daartoe verplicht.

6.3. Dymon neemt direct maatregelen om de inbreuk te beperken en te beëindigen, en houdt een logboek van inbreuken bij.

7. Controle

7.1. Dymon verstrekt Opdrachtgever op verzoek de informatie die nodig is om aan te tonen dat aan artikel 28 AVG wordt voldaan.

7.2. Opdrachtgever mag maximaal eenmaal per jaar, of vaker bij een concrete aanleiding zoals een datalek, een controle (laten) uitvoeren op de naleving van deze overeenkomst. De controle wordt ten minste 14 dagen vooraf aangekondigd, vindt plaats tijdens kantooruren en verstoort de bedrijfsvoering van Dymon zo min mogelijk. De kosten van de controle zijn voor Opdrachtgever; redelijke kosten van Dymon voor medewerking mogen tegen uurtarief in rekening worden gebracht, tenzij de controle tekortkomingen van Dymon aan het licht brengt. Voor Mijndomein volstaan de door Mijndomein beschikbaar gestelde certificeringen en auditrapporten.

8. Einde van de verwerking

8.1. Bij beëindiging van de Overeenkomst stelt Dymon de persoonsgegevens gedurende 1 (één) maand in een gangbaar formaat beschikbaar aan Opdrachtgever (zie artikel 11.9 en 17.1 Algemene Voorwaarden).

8.2. Daarna verwijdt Dymon alle persoonsgegevens van Opdrachtgever, inclusief kopieën bij sub-verwerkers. Back-ups worden overschreven volgens de normale bewaarcyclus van 30 dagen. Gegevens die Dymon op grond van een wettelijke plicht moet bewaren (zoals facturen) zijn hiervan uitgezonderd; die bewaart Dymon uitsluitend voor dat doel.

8.3. Op verzoek bevestigt Dymon de verwijdering Schriftelijk.

9. Aansprakelijkheid en boetes

9.1. Op de aansprakelijkheid van Partijen onder deze verwerkersovereenkomst is artikel 20 van de Algemene Voorwaarden van toepassing.

9.2. Elke Partij is zelf verantwoordelijk voor boetes en aanspraken van betrokkenen die het gevolg zijn van het niet nakomen van de op die Partij rustende verplichtingen uit de AVG. Opdrachtgever vrijwaart Dymon voor aanspraken en boetes die voortvloeien uit het ontbreken van een geldige grondslag, onjuiste informatie aan betrokkenen, of het laten verwerken van (bijzondere) persoonsgegevens zonder de melding van artikel 2.

10. Duur en overige bepalingen

10.1. Deze verwerkersovereenkomst geldt zolang Dymon persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt en eindigt van rechtswege na afronding van artikel 8.

10.2. Bij strijdigheid met de Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst gaat deze verwerkersovereenkomst voor wat betreft de verwerking van persoonsgegevens.

10.3. Dymon mag deze verwerkersovereenkomst wijzigen als wet- of regelgeving of de gebruikte sub-verwerkers daartoe aanleiding geven, met inachtneming van artikel 2.4 van de Algemene Voorwaarden.

10.4. Op deze verwerkersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.