

# Algemene voorwaarden

Laatst bijgewerkt: 16 juni 2026 · Versie 1.0

Deze algemene voorwaarden gelden voor het gebruik van de website, het platform en alle diensten van **TheBrandRefresh B.V.**, gevestigd te Churchill-laan 206-3, Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 94567999. E-mail: [hello@thebrandrefresh.com](mailto:hello@thebrandrefresh.com).

Hierna: "TheBrandRefresh", "wij", "ons" of "opdrachtnemer".

## 1. Definities

In deze voorwaarden betekenen de volgende begrippen:

- **Opdrachtgever:** de zakelijke klant die een opdracht aan TheBrandRefresh geeft of gebruikmaakt van onze diensten.
- **Diensten:** alle werkzaamheden van TheBrandRefresh, waaronder websiteontwerp, webdevelopment, website refreshes, hosting, beheer, onderhoud, SEO/GEO-optimalisatie, technische inrichting, contentverwerking, digitale strategie, advertentiebeheer, automatiseringen, integraties en overige digitale dienstverlening.
- **Opdracht:** de specifieke werkzaamheden die wij voor Opdrachtgever uitvoeren, zoals vastgelegd in een offerte, opdrachtbevestiging, statement of work, e-mail, platformbevestiging of andere schriftelijke afspraak.
- **Projectwerk:** een afgebakende opdracht, zoals het ontwerpen, bouwen of vernieuwen van een website of digitale oplossing.
- **Retainer:** een terugkerende maandelijkse dienst, zoals hosting, websitebeheer, kleine aanpassingen of andere doorlopende ondersteuning.
- **Platform:** platform.thebrandrefresh.com of een ander digitaal systeem waarmee Opdrachtgever een opdracht, pakket, betaling, retainer of dienst kan accepteren of beheren.
- **Meerwerk:** werkzaamheden die buiten de afgesproken scope vallen.
- **Derdenleveranciers:** externe leveranciers, platforms en tools die worden gebruikt voor uitvoering van de diensten, zoals hostingproviders, domeinregistrars, cloudproviders, betaalproviders, analytics-tools, advertentieplatformen, e-maildiensten, AI-tools, licentiegevers en softwareleveranciers.

## 2. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten, overeenkomsten, diensten, platformgebruik, betalingen en leveringen van TheBrandRefresh.

Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig als wij die schriftelijk hebben bevestigd.

Als een opdrachtbevestiging, offerte of statement of work afwijkt van deze voorwaarden, gaat de opdrachtbevestiging, offerte of statement of work voor.

Als er een verwerkersovereenkomst is gesloten voor verwerking van persoonsgegevens, gaat die verwerkersovereenkomst voor op deze voorwaarden voor zover het gaat om gegevensverwerking.

De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij wij schriftelijk anders akkoord gaan.

## 3. Zakelijke opdrachtgevers

Onze diensten zijn primair bedoeld voor zakelijke klanten.

Door een opdracht te plaatsen, een offerte te accepteren, via het platform akkoord te geven of ons te vragen met werkzaamheden te starten, verklaart Opdrachtgever te handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf.

Degene die namens Opdrachtgever akkoord geeft, verklaart bevoegd te zijn om Opdrachtgever te

binden.

Indien wij uitzonderlijk diensten leveren aan een consument, blijven dwingendrechtelijke consumentenrechten van toepassing. Een hosting- of beheerretainer wordt in beginsel niet aangeboden aan consumenten, tenzij wij dit uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomen.

#### **4. Totstandkoming van de overeenkomst**

Een overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever een offerte, opdrachtbevestiging, projectvoorstel, pakket, retainer of andere afspraak accepteert.

Acceptatie kan plaatsvinden door:

- ondertekening;
- akkoord per e-mail;
- akkoord via het platform;
- betaling via het platform;
- schriftelijke bevestiging via WhatsApp, Slack of een vergelijkbaar kanaal;
- of doordat Opdrachtgever ons verzoekt met de werkzaamheden te starten.

Een platformbetaling of platformbevestiging geldt als acceptatie van de opdracht, deze voorwaarden en eventuele gekozen terugkerende diensten.

Offertes zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij in de offerte een andere termijn staat.

Wij mogen een opdracht weigeren of beëindigen als wij redelijkerwijs vinden dat de opdracht juridisch, ethisch, technisch, financieel of reputatierisico's oplevert.

#### **5. Wat wij doen**

TheBrandRefresh ontwerpt, ontwikkelt en beheert websites en digitale oplossingen voor merken en bedrijven.

Onze diensten kunnen onder meer bestaan uit:

- websiteontwerp;
- websiteontwikkeling;
- website refreshes;
- technische implementatie;
- hosting en beheer;
- SEO- en GEO-optimalisatie;
- performance-optimalisatie;
- contentverwerking;
- formulieren, koppelingen en integraties;
- advertentiebeheer;
- digitale strategie;
- AI-ondersteunde werkzaamheden;
- en overige digitale dienstverlening.

De exacte scope van een opdracht staat in de offerte, opdrachtbevestiging, platformomschrijving, e-mailafspraken of statement of work.

Alles wat niet expliciet is opgenomen in de afgesproken scope, valt buiten de opdracht.

#### **6. Scope, wijzigingen en meerwerk**

Wij voeren de opdracht uit zoals afgesproken in de scope.

Onder meerwerk vallen onder andere:

- nieuwe pagina's of secties;
- nieuwe functionaliteiten;
- grote layout- of designwijzigingen;

- fundamentele koerswijzigingen;
- extra revisierondes;
- uitgebreide copywriting vanaf nul;
- maatwerkformulieren;
- webshops;
- automatiseringen;
- koppelingen met externe systemen;
- spoedwerk;
- werk buiten normale werktijden;
- herstelwerk door fouten of wijzigingen van derden;
- en werk dat nodig is doordat Opdrachtgever onjuiste, onvolledige of te late informatie heeft aangeleverd.

Meerwerk wordt vooraf besproken en pas uitgevoerd na akkoord van Opdrachtgever.

Voor meerwerk geldt een tarief van €100 exclusief btw per uur, of een vergoeding die per feature of opdracht wordt afgesproken, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Wij mogen een minimale tijdseenheid van 30 minuten hanteren.

Akkoord op meerwerk kan schriftelijk, per e-mail, via het platform, via WhatsApp of via een ander gebruikelijk communicatiekanaal plaatsvinden.

## **7. Verplichtingen van Opdrachtgever**

Opdrachtgever werkt actief mee aan de uitvoering van de opdracht.

Opdrachtgever zorgt tijdig voor alle benodigde informatie, content, afbeeldingen, logo's, huisstijlbestanden, teksten, feedback, toegang, inloggegevens, DNS-informatie en andere materialen.

Opdrachtgever wijst één hoofdcontactpersoon aan die bevoegd is beslissingen te nemen en opleveringen goed te keuren.

Opdrachtgever garandeert dat alle aangeleverde teksten, foto's, logo's, fonts, video's, merken, data, claims en andere materialen gebruikt mogen worden en geen rechten van derden schenden.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van alle informatie, claims, prijzen, diensten, producten, privacyteksten, cookie-instellingen en andere inhoud op de website, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Vertraging door ontbrekende, late, onjuiste of onvolledige aanlevering komt voor rekening van Opdrachtgever.

Als Opdrachtgever niet of te laat reageert, mogen wij de planning opschorten.

Als Opdrachtgever langer dan 14 dagen niet inhoudelijk reageert op een verzoek dat nodig is voor voortgang, mogen wij de opdracht pauzeren.

Als Opdrachtgever langer dan 30 dagen niet inhoudelijk reageert, mogen wij het tot dan toe verrichte werk factureren en de planning opnieuw bepalen.

## **8. Planning, oplevering en acceptatie**

Voor reguliere websites streven wij naar oplevering binnen 5 werkdagen nadat alle benodigde content, informatie, materialen en toegangen volledig door Opdrachtgever zijn aangeleverd.

Deze termijn is een richtlijn en geen fatale termijn, tenzij wij uitdrukkelijk schriftelijk een harde deadline hebben bevestigd.

Oplevering vindt plaats zodra wij een reviewversie, stagingversie, previewlink, concept, bestand, website of andere deliverable ter beoordeling beschikbaar stellen.

Opdrachtgever beoordeelt de oplevering binnen 5 werkdagen.

Als Opdrachtgever binnen die termijn geen concrete schriftelijke bezwaren meldt, geldt de oplevering als geaccepteerd.

Gebruik van de website of deliverables door Opdrachtgever geldt eveneens als acceptatie.

Kleine fouten of herstelpunten die binnen de afgesproken scope vallen, zullen wij redelijkerwijs herstellen. Zulke herstelpunten geven Opdrachtgever geen recht om betaling op te schorten, tenzij het gebrek wezenlijk is en normaal gebruik van de deliverable onmogelijk maakt.

## **9. Revisies en feedback**

Tenzij schriftelijk anders afgesproken, bevat een project maximaal 3 revisierondes.

Een revisieronde bestaat uit één gebundelde feedbackronde van Opdrachtgever.

Feedback moet concreet, volledig en zoveel mogelijk gebundeld worden aangeleverd.

Revisies zijn bedoeld voor aanpassingen binnen de afgesproken scope. Nieuwe wensen, nieuwe pagina's, nieuwe functionaliteiten, grote designwijzigingen of koerswijzigingen vallen onder meerwerk.

Als feedback tegenstrijdig is of van meerdere personen komt, mogen wij vertrouwen op de instructies van de hoofdcontactpersoon.

## **10. Vergoedingen, facturatie en betaling**

Alle bedragen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Projectwerk wordt gefactureerd na oplevering van de review-, staging- of previewversie, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Facturen zijn betaalbaar binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij op de factuur of in de offerte een andere termijn staat.

Go-live, publicatie, overdracht van bestanden, overdracht van toegang, overdracht van accounts en overdracht of licentie van intellectuele eigendomsrechten vinden pas plaats na volledige betaling, tenzij wij schriftelijk anders akkoord gaan.

Retainers en andere terugkerende diensten worden maandelijks vooraf gefactureerd of automatisch geïnd via het gekozen betaalmiddel.

Bij betaling via Mollie of een andere betaalprovider gaat Opdrachtgever akkoord met betaling via het gekozen betaalmiddel. Als een terugkerende dienst is gekozen, geeft Opdrachtgever toestemming voor terugkerende maandelijkse betaling of incasso totdat de dienst rechtsgeldig wordt beëindigd.

Een mislukte betaling, storning of chargeback ontslaat Opdrachtgever niet van de betalingsverplichting.

Bij te late betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is dan wettelijke handelsrente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.

Wij mogen werkzaamheden, hosting, toegang, publicatie, beheer en ondersteuning opschorten zolang facturen openstaan.

Opdrachtgever mag facturen niet verrekenen of betaling opschorten zonder onze schriftelijke toestemming.

## **11. Hosting- en beheerretainer**

Indien overeengekomen neemt Opdrachtgever een maandelijkse hosting- en beheerretainer af.

De standaard retainer bedraagt €30 exclusief btw per maand, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

De retainer omvat:

- managed hosting van de website;
- technisch live zetten van de website;
- basiscontrole na livegang;
- beperkte kleine aanpassingen aan bestaande websitecontent.

De retainer wordt aangegaan voor een minimale periode van 6 maanden vanaf oplevering of livegang.

Na afloop van de minimale periode is de retainer maandelijks opzegbaar met een opzegtermijn van 1 maand.

De retainer is bedoeld voor kleine, reguliere wijzigingen. Onder kleine aanpassingen vallen bijvoorbeeld:

- kleine wijzigingen aan bestaande teksten;
- vervangen van bestaande afbeeldingen;
- aanpassen van contactgegevens;
- aanpassen van openingstijden;
- aanpassen van bestaande links;
- kleine contentwijzigingen van vergelijkbare aard.

De retainer omvat maximaal 1 uur aan dergelijke kleine aanpassingen per kalendermaand.

De retainer geeft geen recht op een vast aantal uren en ongebruikte tijd of ongebruikte werkzaamheden worden niet meegenomen naar een volgende maand.

Reguliere verzoeken worden naar verwachting binnen 3 tot 5 werkdagen opgepakt. Dit is een inspanningsverplichting en geen gegarandeerde deadline.

Spoeidverzoeken vallen buiten de retainer, tenzij schriftelijk anders afgesproken.

## **12. Wat niet onder de retainer valt**

Niet onder de standaard hosting- en beheerretainer vallen onder meer:

- nieuwe pagina's;
- nieuwe secties;
- layoutwijzigingen;
- designaanpassingen;
- nieuwe functionaliteiten;
- uitgebreide copywriting vanaf nul;
- branding;
- strategie;
- UX-advies;
- webshops;
- maatwerkformulieren;
- automatiseringen;
- koppelingen;
- advertentiebeheer;
- SEO-campagnes buiten de afgesproken scope;
- herstelwerk bij hacks, malware, dataverlies of beveiligingsincidenten;
- problemen veroorzaakt door Opdrachtgever;
- problemen veroorzaakt door andere leveranciers;
- problemen veroorzaakt door externe scripts, plugins, domeininstellingen, DNS, trackingtools of derde partijen;
- domeinkosten;
- betaalde licenties;
- betaalde fonts;
- stockmateriaal;
- betaalde plugins;
- betaalde tools;
- externe platformkosten.

Werkzaamheden buiten de retainer worden als meerwerk behandeld.

Aanvullende terugkerende diensten, zoals technisch beheer van e-mailverzending, formulierverzending of vergelijkbare technische koppelingen, kunnen apart worden overeengekomen tegen een aanvullende maandelijkse vergoeding.

### **13. Hosting, infrastructuur, beveiliging en beschikbaarheid**

Wij mogen gebruikmaken van externe hosting-, cloud-, domein-, infrastructuur-, software- en beveiligingsleveranciers.

Wij bepalen hoe hosting technisch wordt ingericht, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Wij mogen hosting, infrastructuur of leveranciers wijzigen als wij dat redelijkerwijs nodig vinden voor veiligheid, betrouwbaarheid, kosten, performance of technische continuïteit.

Wij spannen ons in om websites goed bereikbaar, veilig en functioneel te houden, maar garanderen geen ononderbroken beschikbaarheid, foutloze werking of volledige beveiliging.

Wij zijn niet aansprakelijk voor storingen, downtime, prijswijzigingen, technische beperkingen, dataverlies, beveiligingsincidenten of beleidswijzigingen bij derdenleveranciers, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van TheBrandRefresh.

Wij mogen tijdelijk onderhoud uitvoeren als dat nodig is. Waar redelijk proberen wij onderhoud op een geschikt moment uit te voeren.

Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het bewaren van originele bestanden, teksten, foto's, video's, logo's, data, inloggegevens en overige bronmaterialen.

Back-ups kunnen onderdeel zijn van de technische hostingomgeving, maar wij garanderen geen volledige of permanent beschikbare back-up, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Herstel vanuit een back-up, migratie of herstelwerk na fouten van Opdrachtgever of derden kan als meerwerk worden gefactureerd.

### **14. Domeinen, accounts, licenties en derdenkosten**

Domeinen, licenties, fonts, plugins, stockmateriaal, externe tools, software-abonnementen, advertentieplatformen en andere derdenkosten zijn niet inbegrepen, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Deze kosten kunnen rechtstreeks door Opdrachtgever worden betaald of door ons worden doorbelast.

Als wij derdenkosten voorschieten of doorbelasten, mogen wij betaling vooraf verlangen.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor naleving van voorwaarden van derdenleveranciers.

Wij zijn niet aansprakelijk voor wijzigingen in prijzen, voorwaarden, beleid, beschikbaarheid of functionaliteit van derdenleveranciers.

Als derdenkosten stijgen, mogen wij deze stijging doorbelasten of de maandelijkse vergoeding aanpassen. Wij informeren Opdrachtgever hierover vooraf.

Domeinen en belangrijke accounts worden bij voorkeur op naam van Opdrachtgever geregistreerd. Als een domein of account tijdelijk in ons beheer staat, werken wij na volledige betaling redelijk mee aan overdracht.

Migratie, overdracht, export, ondersteuning aan een nieuwe leverancier of technische herinrichting na beëindiging valt niet onder de standaard retainer en kan apart worden gefactureerd.

### **15. Advertentiebeheer**

Indien wij advertentiebeheer uitvoeren, beheren wij campagnes op basis van de afgesproken scope.

Advertentiebudget wordt rechtstreeks door het advertentieplatform aan Opdrachtgever gefactureerd, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Wij schieten geen advertentiebudget voor.

Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het aanbod, de prijzen, claims, targetingkeuzes, klantgegevens, landingspagina's, privacy compliance en inhoud van advertenties.

Wij garanderen geen goedkeuring door advertentieplatformen en geen specifieke resultaten, zoals impressies, klikken, leads, conversies, omzet, ROAS of winst.

Wij zijn niet aansprakelijk voor afkeuringen, blokkades, accountbeperkingen, beleidswijzigingen of opschortingen door advertentieplatformen.

## 16. SEO, GEO, performance en resultaten

Wij kunnen SEO-, GEO- en performance-optimalisaties uitvoeren binnen de afgesproken scope.

SEO betekent in deze voorwaarden onder meer optimalisatie voor zoekmachines.

GEO betekent in deze voorwaarden onder meer optimalisatie voor vindbaarheid of bruikbaarheid binnen AI-zoekmachines, answer engines, generatieve zoekresultaten of vergelijkbare systemen.

Wij garanderen geen specifieke posities in zoekmachines, AI-antwoorden, rankings, verkeer, conversies, leads, omzet, PageSpeed-scores, Lighthouse-scores, Core Web Vitals-scores of andere commerciële of technische resultaten.

Performance kan worden beïnvloed door factoren buiten onze controle, zoals video's, animaties, externe scripts, trackingtools, advertentietags, cookies, lettertypen, hosting, apparaten, browsers, netwerken, content en tools van derden.

Wij voeren optimalisaties uit naar beste inzicht en vermogen, maar resultaten blijven afhankelijk van externe factoren.

## 17. Intellectueel eigendom

Alle door Opdrachtgever aangeleverde materialen blijven eigendom van Opdrachtgever of diens licentiegevers.

Alle specifiek voor Opdrachtgever gemaakte einddeliverables worden na volledige betaling eigendom van Opdrachtgever, voor zover deze rechten overdraagbaar zijn en tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Zolang Opdrachtgever niet volledig heeft betaald, blijven alle rechten op door ons gemaakte ontwerpen, code, teksten, assets, concepten en andere werkzaamheden bij TheBrandRefresh.

Wij behouden alle rechten op bestaande of herbruikbare onderdelen, waaronder:

- templates;
- componenten;
- code libraries;
- frameworks;
- design systems;
- interne tools;
- AI-workflows;
- prompts;
- werkwijzen;
- methodes;
- concepten;
- kennis;
- algemene knowhow.

Voor zover zulke onderdelen in de einddeliverables zijn verwerkt, krijgt Opdrachtgever na volledige betaling een niet-exclusief, wereldwijd, eeuwigdurend gebruiksrecht om deze onderdelen te gebruiken als onderdeel van de opgeleverde website of deliverables.

Opdrachtgever krijgt geen recht op bronbestanden, Figma-bestanden, interne documentatie, ruwe concepten, prompts, interne tooling of niet-gepubliceerde werkbestanden, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Derdenmaterialen, zoals fonts, stockmateriaal, plugins, software, open source software en externe tools, vallen onder hun eigen licentievoorwaarden.

Opdrachtgever mag door ons opgeleverde websites en deliverables normaal gebruiken, aanpassen en laten aanpassen, voor zover dit niet in strijd is met rechten van derden of onze rechten op herbruikbare onderdelen.

## 18. Portfolio, naam en footer-credit

Wij mogen niet-vertrouwelijke voorbeelden van werk dat wij voor Opdrachtgever hebben gemaakt tonen in ons portfolio, op onze website, in cases, pitches, social media en andere marketinguitingen.

Wij mogen daarbij de handelsnaam, merknaam en het logo van Opdrachtgever gebruiken, tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk bezwaar maakt.

Wij mogen een bescheiden footer-credit of vermelding opnemen, zoals "Website by TheBrandRefresh", tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Als Opdrachtgever later redelijk bezwaar maakt tegen portfoliovermelding of footer-credit, zullen wij dit binnen redelijke termijn verwijderen of aanpassen.

## **19. Privacy en persoonsgegevens**

Partijen houden zich aan toepasselijke privacywetgeving.

Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van persoonsgegevens die via de website, formulieren, analytics, pixels, advertentieplatformen, nieuwsbrieven of andere tools worden verzameld.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor privacyverklaringen, cookiemeldingen, toestemmingen, grondslagen, bewaartermijnen en informatieplichten richting bezoekers en klanten, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Indien wij namens Opdrachtgever persoonsgegevens verwerken als verwerker, sluiten partijen indien nodig een verwerkersovereenkomst.

Wij mogen derdenleveranciers inschakelen voor uitvoering van de diensten. Voor zover deze derden persoonsgegevens verwerken, worden zij waar nodig opgenomen als subverwerker of externe dienstverlener in de relevante privacy- of verwerkersafspraken.

Opdrachtgever verstrekt geen bijzondere persoonsgegevens of gevoelige gegevens aan ons, tenzij dit noodzakelijk is voor de opdracht en vooraf schriftelijk is afgesproken.

## **20. Vertrouwelijkheid**

Partijen behandelen vertrouwelijke informatie vertrouwelijk.

Vertrouwelijke informatie is alle informatie waarvan een partij weet of redelijkerwijs moet begrijpen dat deze vertrouwelijk is, waaronder inloggegevens, klantgegevens, bedrijfsinformatie, strategie, offertes, technische informatie en niet-openbare projectinformatie.

Vertrouwelijke informatie wordt alleen gebruikt voor uitvoering van de opdracht.

Deze verplichting blijft bestaan na beëindiging van de opdracht.

Vertrouwelijke informatie mag worden gedeeld met medewerkers, bestuurders, adviseurs en derdenleveranciers voor zover dit noodzakelijk is voor uitvoering van de opdracht en zij aan vertrouwelijkheid zijn gebonden.

## **21. Klachten en herstel**

Klachten over opgeleverd werk moeten zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 5 werkdagen na oplevering concreet en schriftelijk worden gemeld.

Klachten na livegang of na acceptatie worden alleen kosteloos hersteld als het gaat om een aantoonbare fout binnen de oorspronkelijke scope.

Nieuwe wensen, gewijzigde inzichten, contentwijzigingen, problemen door derden, problemen door Opdrachtgever of problemen buiten de oorspronkelijke scope gelden als meerwerk.

Een klacht schort de betalingsverplichting niet op, tenzij het gebrek wezenlijk is en normaal gebruik van de deliverable onmogelijk maakt.

Wij krijgen altijd eerst de redelijke mogelijkheid om een gebrek te herstellen.

## **22. Aansprakelijkheid**

Wij voeren onze werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uit.

Onze totale aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met een opdracht is beperkt tot het bedrag exclusief btw dat Opdrachtgever voor de betreffende opdracht of dienst in de 3

maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan ons heeft betaald of nog verschuldigd is, met een maximum van €5.000.

Voor terugkerende diensten is onze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever in de 3 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor die terugkerende dienst heeft betaald, met een maximum van €1.000.

Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen, reputatieschade, verlies van goodwill, verlies van klanten, dataverlies, bedrijfsstagnatie, claims van derden of schade door diensten van derden.

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door onjuiste of onvolledige informatie van Opdrachtgever, late aanlevering, wijzigingen door Opdrachtgever, wijzigingen door derden, externe tools, hostingproviders, domeinproviders, advertentieplatformen, betaalproviders, AI-tools of andere derdenleveranciers.

Niets in deze voorwaarden beperkt aansprakelijkheid die wettelijk niet kan worden beperkt, zoals aansprakelijkheid voor opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van TheBrandRefresh.

## **23. Vrijwaring**

Opdrachtgever vrijwaart TheBrandRefresh tegen claims van derden die voortvloeien uit:

- door Opdrachtgever aangeleverde content, data, merken, logo's, foto's, fonts, video's, teksten of materialen;
- onjuiste of misleidende claims op de website of in advertenties;
- schending van privacywetgeving door Opdrachtgever;
- schending van intellectuele eigendomsrechten door Opdrachtgever;
- producten, diensten of bedrijfsvoering van Opdrachtgever;
- gebruik van de deliverables in strijd met wetgeving of rechten van derden.

Deze vrijwaring omvat ook redelijke juridische kosten.

## **24. Opschorting en beëindiging**

Wij mogen werkzaamheden, hosting, beheer, ondersteuning, toegang, publicatie of overdracht opschorten als Opdrachtgever:

- niet tijdig betaalt;
- benodigde informatie niet verstrekt;
- in strijd handelt met deze voorwaarden;
- onrechtmatige, schadelijke of misleidende content publiceert;
- onze reputatie, systemen of dienstverlening in gevaar brengt;
- of op andere wijze uitvoering van de opdracht belemmert.

Projectwerk kan door beide partijen schriftelijk worden beëindigd met een opzegtermijn van 14 dagen.

Bij beëindiging van projectwerk betaalt Opdrachtgever voor alle verrichte werkzaamheden tot de beëindigingsdatum, plus niet-restitueerbare kosten en verplichtingen die wij namens Opdrachtgever zijn aangegaan.

Retainers hebben een minimale looptijd van 6 maanden, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Na afloop van de minimale looptijd kunnen retainers door beide partijen worden opgezegd met een opzegtermijn van 1 maand.

Reeds betaalde bedragen worden niet terugbetaald, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

Wij mogen een opdracht of retainer direct beëindigen als sprake is van wezenlijke tekortkoming die niet binnen 14 dagen na schriftelijke waarschuwing is hersteld.

Wij mogen direct beëindigen zonder hersteltermijn als de opdracht of website naar ons redelijke oordeel onrechtmatig, frauduleus, schadelijk, misleidend, in strijd met platformregels of reputatieschadelijk is.

Na beëindiging werken wij redelijk mee aan overdracht van relevante bestanden of toegang, mits alle

openstaande facturen zijn voldaan.

Overdracht, migratie, export, technische ondersteuning of hulp aan een nieuwe leverancier kan als meerwerk worden gefactureerd.

Wij mogen projectbestanden en back-ups na 30 dagen na beëindiging verwijderen, tenzij wettelijke bewaarplichten of schriftelijke afspraken anders bepalen.

## **25. Overmacht**

Wij zijn niet aansprakelijk voor vertraging of tekortkoming door omstandigheden buiten onze redelijke invloedssfeer.

Onder overmacht vallen onder meer:

- storingen bij hostingproviders;
- internetstoringen;
- stroomstoringen;
- cyberaanvallen;
- DDoS-aanvallen;
- ziekte;
- personeelstekorten;
- overheidsmaatregelen;
- oorlog;
- stakingen;
- brand;
- pandemieën;
- problemen bij derdenleveranciers;
- storingen bij betaalproviders;
- storingen bij advertentieplatformen;
- storingen bij AI-tools;
- en andere omstandigheden die uitvoering redelijkerwijs verhinderen.

Als overmacht langer dan 60 dagen duurt, mogen beide partijen de opdracht schriftelijk beëindigen. Werkzaamheden die al zijn uitgevoerd, blijven verschuldigd.

## **26. Overdracht**

Opdrachtgever mag rechten of verplichtingen uit een overeenkomst met TheBrandRefresh niet overdragen aan een derde zonder onze schriftelijke toestemming.

Wij mogen onze rechten en verplichtingen overdragen aan een groepsmaatschappij, opvolgende onderneming of derde partij in het kader van herstructurering, fusie, verkoop of overdracht van onze onderneming, mits dit de dienstverlening niet wezenlijk schaadt.

## **27. Wijzigingen van deze voorwaarden**

Wij mogen deze voorwaarden wijzigen.

Voor nieuwe opdrachten geldt steeds de versie die op het moment van acceptatie van toepassing is.

Voor bestaande opdrachten geldt de versie die gold bij acceptatie, tenzij partijen schriftelijk anders afspreken.

Voor doorlopende diensten en retainers mogen wij gewijzigde voorwaarden toepassen met een kennisgevingstermijn van ten minste 30 dagen.

Als een wijziging voor Opdrachtgever wezenlijk nadelig is, mag Opdrachtgever de betreffende doorlopende dienst beëindigen per datum waarop de wijziging ingaat, tenzij de wijziging noodzakelijk is door wetgeving, veiligheidsredenen, derdenleveranciers of redelijke operationele redenen.

## **28. Nederlandse tekst leidend**

Indien deze voorwaarden in meerdere talen beschikbaar zijn, is de Nederlandse versie leidend.  
Een Engelse of andere vertaling is uitsluitend bedoeld voor gemak, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.

## **29. Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

Op deze voorwaarden, alle opdrachten en alle overeenkomsten met TheBrandRefresh is Nederlands recht van toepassing.

Partijen proberen geschillen eerst in goed overleg op te lossen.

Als overleg niet tot een oplossing leidt, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, voor zover wettelijk toegestaan.

## **30. Contact**

Vragen over deze voorwaarden kunnen worden gestuurd naar **TheBrandRefresh B.V.**,  
[hello@thebrandrefresh.com](mailto:hello@thebrandrefresh.com).

---

TheBrandRefresh B.V.  
Churchill-laan 206-3, Amsterdam, Nederland  
KvK 94567999 · BTW NL866821727B01  
[hello@thebrandrefresh.com](mailto:hello@thebrandrefresh.com)