

FIKSTT® BY ZETWEE

Algemene voorwaarden.

Versie 1.0 · geldig vanaf 22 september 2026

ZETWEE B.V. · Van Nelleweg 1, 3044 BC Rotterdam · KvK 88405877 ·

fikstt@zetwee.nl



Algemene voorwaarden FIKSTT®.

Versie 1.0, geldig vanaf 22 september 2026

FIKSTT is een merk van ZETWEE B.V. Deze voorwaarden zijn kort waar het kan en precies waar het moet. Lees ze even door voordat je bestelt.

Artikel 1. Wie we zijn en wat we bedoelen

1.1 FIKSTT is een handelsnaam van ZETWEE B.V., gevestigd aan de Van Nelleweg 1, 3044 BC Rotterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 88405877. In deze voorwaarden heet dat "FIKSTT", "wij" of "ons".

1.2 In deze voorwaarden bedoelen we met:

- **Klant of jij:** de onderneming of organisatie die bij FIKSTT bestelt.
- **Dienst:** een dienst uit de catalogus op fikstt.nl, met een vaste omschrijving, een vaste prijs en een vaste levertijd.
- **Orderbon:** je bestelling in de webshop. Alle diensten op één orderbon pakken we op als één project.
- **Intake:** de vragenlijst die je direct na je bestelling ontvangt en die wij nodig hebben om te starten.
- **Werkdag:** maandag tot en met vrijdag, behalve de officiële Nederlandse feestdagen.
- **Levertijd:** het aantal werkdagen dat bij een dienst staat vermeld.
- **Oplevering:** het moment waarop wij het resultaat van een dienst aan je beschikbaar stellen of in jouw omgeving live zetten, en je dat per mail laten weten.

Artikel 2. Alleen voor ondernemers

2.1 FIKSTT verkoopt uitsluitend aan ondernemers en organisaties die bestellen in de uitoefening van hun beroep of bedrijf. Wij verkopen niet aan consumenten.

2.2 Door te bestellen verklaar je dat je bestelt namens een onderneming of organisatie en dat je bevoegd bent die te vertegenwoordigen. Wij mogen je vragen om je KvK-nummer of een andere bevestiging.

2.3 Blijkt dat je toch als consument hebt besteld, dan mogen wij de bestelling annuleren en het volledige bedrag terugbetalen. Rechten die de wet dwingend aan consumenten toekent, blijven altijd gelden.

Artikel 3. Wanneer deze voorwaarden gelden

3.1 Deze voorwaarden gelden voor elke bestelling via fikstt.nl en voor alles wat daaruit voortvloeit, ook als wij voor de uitvoering derden inschakelen.

3.2 Jouw eigen algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden gelden niet.

3.3 Afwijkende afspraken gelden alleen als wij die schriftelijk hebben bevestigd. Een mail is genoeg. Zo'n afspraak geldt alleen voor de bestelling waarvoor hij gemaakt is.

3.4 Werk je met ZETWEE als bureau, op offerte of met een doorlopend contract, dan gelden daarvoor de algemene voorwaarden van ZETWEE B.V. Voor bestellingen via fikstt.nl gelden uitsluitend deze voorwaarden.

3.5 Is een bepaling nietig of wordt zij vernietigd, dan blijft de rest gewoon gelden. Wij vervangen die bepaling dan door een bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ligt.

3.6 Deze voorwaarden staan op fikstt.nl, zijn te downloaden en worden in de checkout aan je getoond voordat je bestelt. Door te bestellen ga je ermee akkoord.

Artikel 4. Aanbod en prijzen

4.1 Wat bij een dienst op fikstt.nl staat, is wat je krijgt: de omschrijving, de prijs en de levertijd. Werk dat niet in de omschrijving staat, valt er niet onder.

4.2 Alle prijzen zijn in euro en exclusief btw, tenzij anders vermeld. De btw wordt in de checkout berekend.

4.3 Bij een dienst met een vanafprijs, zoals Workflow op maat, hangt de uiteindelijke prijs af van de intake. Zie artikel 11.8.

4.4 Kosten van derden zitten niet in de prijs, tenzij dat bij de dienst staat. Denk aan abonnementen op software, verbruikskosten van AI-modellen, hosting, domeinnamen, advertentiebudget en licenties op beeld of lettertypen. Welke kosten er voor jouw dienst bij komen, hoor je bij de intake. Je betaalt ze rechtstreeks aan de betreffende partij.

4.5 Een kennelijke vergissing of fout in een prijs of omschrijving bindt ons niet. Maken wij zo'n fout, dan kies jij: de bestelling doorzetten tegen de juiste prijs, of kosteloos annuleren.

4.6 Wij mogen prijzen en het aanbod wijzigen. Voor jouw bestelling geldt de prijs op het moment van bestellen.

Artikel 5. Bestellen

5.1 De overeenkomst komt tot stand zodra je de bestelling in de checkout hebt afgerond en de betaling is gelukt.

5.2 Je ontvangt direct een orderbevestiging per mail, met daarin de intake.

5.3 Wij mogen een bestelling binnen 2 werkdagen weigeren of annuleren als daar een goede reden voor is.

Bijvoorbeeld als de dienst niet past bij jouw situatie, als de uitvoering in strijd zou zijn met wet of regelgeving, of als de branche of inhoud buiten ons beleid valt. Je krijgt dan het volledige bedrag terug.

Artikel 6. Betalen

6.1 Je betaalt vooraf via de betaalmethoden in de checkout, zoals iDEAL.

6.2 Wij starten zodra de betaling binnen is.

6.3 Wordt een betaling teruggeboekt of niet voldaan, dan mogen wij het werk stoppen en de toegang tot opgeleverde workflows, bestanden en accounts intrekken tot alles betaald is. Ook mogen wij de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) en redelijke incassokosten in rekening brengen.

6.4 Een klacht schort je betaalverplichting niet op.

Artikel 7. De intake en jouw medewerking

7.1 Direct na je bestelling ontvang je de intake. Die kost je maximaal ongeveer tien minuten. Om te starten hebben wij een volledig ingevulde intake nodig, plus de toegang, bestanden en informatie waar de intake om vraagt.

7.2 Je zorgt ervoor dat wat je aanlevert juist en volledig is en dat je het recht hebt om het aan ons te geven en door ons te laten gebruiken. Dat geldt voor teksten, beelden, logo's, merknamen, klantgegevens en inloggegevens.

7.3 Wacht een dienst op jou, bijvoorbeeld op de intake, feedback, goedkeuring of toegang, dan staat de levertijd stil tot wij het hebben. Wij sturen je een herinnering.

7.4 Heb je de intake 30 dagen na je bestelling nog niet ingevuld, dan zetten wij de bestelling in de wacht. Het betaalde bedrag blijft tot 12 maanden na de besteldatum staan als tegoed, dat je kunt inzetten voor dezelfde of een andere dienst. Daarna vervalt het tegoed.

7.5 Staat een lopende dienst langer dan 30 dagen stil omdat wij op jou wachten, dan mogen wij opleveren op basis van wat er op dat moment ligt, of het resterende deel omzetten in een tegoed zoals in 7.4.

7.6 Geef je ons toegang tot je website, webshop, accounts of andere systemen, dan doe je dat onder je eigen verantwoordelijkheid. Maak waar mogelijk een apart account voor ons aan en trek die toegang na oplevering weer in. Zorg zelf voor een actuele reservekopie voordat wij in je systemen werken.

Artikel 8. Start en levertijd

8.1 Is je intake compleet en de betaling binnen vóór 15:00 uur op een werkdag, dan starten wij dezelfde werkdag. Anders starten wij de eerstvolgende werkdag.

8.2 De levertijd telt in werkdagen, vanaf de eerste werkdag na de start.

8.3 Staan er meerdere diensten op één orderbon, dan pakken wij die op als één project. Elke dienst heeft zijn eigen levertijd. Het hele project is klaar binnen de langste levertijd op de orderbon.

8.4 Wij leveren binnen de levertijd, inclusief een korte rapportage van wat er is gedaan.

8.5 De levertijd is geen fatale termijn. Leveren wij te laat, dan geldt de levertijdgarantie van artikel 9. Ontbinden kan pas als wij na een schriftelijke herinnering ook binnen een redelijke extra termijn van minimaal 10 werkdagen niet leveren.

Artikel 9. Levertijdgarantie

9.1 Leveren wij later dan de levertijd, dan krijg je voor elke volle week vertraging (vijf werkdagen) 10% van de prijs van de betreffende dienst terug, exclusief btw.

9.2 De vergoeding is maximaal 50% van de prijs van die dienst.

9.3 Je hoeft ons niet in gebreke te stellen. Stuur binnen 30 dagen na oplevering een mail naar fikstt@zetwee.nl en wij betalen de vergoeding binnen 14 dagen terug via je oorspronkelijke betaalmethode.

9.4 Er is geen vergoeding als de vertraging (mede) komt door wachten op jou (artikel 7.3), door een wijziging die jij tijdens de uitvoering vraagt, of door overmacht (artikel 20).

9.5 De levertijdgarantie is de enige vergoeding voor te late levering. Voor andere schade door vertraging zijn wij niet aansprakelijk, behalve bij opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 10. Oplevering, revisies en acceptatie

10.1 Bij oplevering krijg je het resultaat en een korte rapportage per mail.

10.2 Tenzij bij de dienst anders staat, zit er bij design, content, social media posts en landingspagina's één revisieronde in en bij websites twee revisierondes. Bij het logo met huisstijl krijg je drie voorstellen en twee revisierondes.

10.3 Een revisieronde betekent: je stuurt je feedback in één keer en gebundeld, binnen 5 werkdagen na oplevering. Wij verwerken die binnen 5 werkdagen. Feedback die de opdracht zelf verandert, zoals een ander onderwerp, een andere doelgroep of extra pagina's, is geen revisie maar een nieuwe bestelling.

10.4 Extra revisierondes kun je bijbestellen. Je krijgt daarvoor vooraf een vaste prijs.

10.5 Reageer je niet binnen 5 werkdagen na oplevering, of gebruik je het resultaat, bijvoorbeeld door het te publiceren of een workflow te laten draaien, dan geldt de dienst als geaccepteerd.

10.6 Kleine fouten die het gebruik niet in de weg staan, houden de acceptatie niet tegen. Die herstellen wij alsnog kosteloos.

Artikel 11. Afspraken per soort dienst

11.1 LINKBUILDING

a. Voordat wij links plaatsen, krijg je de lijst met voorgestelde websites ter goedkeuring. Tijdens de beoordeling staat de levertijd stil. Hebben wij binnen 5 werkdagen niets van je gehoord, dan gaan wij uit van akkoord.

b. Na oplevering krijg je een rapport met alle live links.

c. De links staan op websites van derden, waar wij geen zeggenschap over hebben. Verdwijnt een link binnen 6 maanden na oplevering, dan vervangen wij die één keer kosteloos door een gelijkwaardige link.

d. Een uitgever kan een artikel of link markeren als gesponsord of als advertentie. Dat is de keuze of de wettelijke plicht van die uitgever en geen tekortkoming van ons.

e. Zoekmachines bepalen zelf hoe zij links waarderen en hebben eigen richtlijnen voor betaalde links. Wij garanderen geen posities, verkeer of autoriteitsscores. Je aanvaardt het risico dat een zoekmachine links anders waardeert dan verwacht.

11.2 WEBSITES EN LANDINGSPAGINA'S

a. Wij bouwen het aantal pagina's en de onderdelen die bij de dienst staan. Bij een website lever jij de teksten en het beeld aan, tenzij bij de dienst staat dat wij die maken.

b. Domeinnaam en hosting regel en betaal je zelf, tenzij bij de dienst anders staat.

c. Na livegang ben je zelf verantwoordelijk voor beheer, updates, reservekopieën en beveiliging, tenzij je daarvoor een aparte dienst afneemt.

d. Een cookiebanner, privacyverklaring en andere verplichte teksten voor jouw eigen site zijn jouw verantwoordelijkheid. Wij richten ze op verzoek technisch in.

11.3 WORKFLOWS & AI

a. Een workflow of AI-agent is een eenmalige inrichting, tenzij bij de dienst anders staat. Wij richten de workflow in, testen hem en leveren hem op met een korte handleiding.

b. De workflow draait in accounts op jouw naam, bijvoorbeeld bij een automatiseringsplatform, een AI-aanbieder of je eigen tools. Welke accounts nodig zijn, hoor je bij de intake. Abonnementen en verbruikskosten, zoals de kosten per gebruik van AI-modellen, betaal je zelf aan de aanbieder.

- c. Na oplevering herstellen wij 14 dagen lang kosteloos fouten die in onze inrichting zitten.
- d. Workflows werken met software van derden. Veranderen die partijen hun software, prijzen, voorwaarden of koppelingen, dan kan een workflow stoppen met werken. Het aanpassen daarvan is een nieuwe bestelling, tenzij het binnen de termijn van 11.3c valt en aan ons ligt.
- e. Jij bepaalt hoe je de workflow inzet en je bent verantwoordelijk voor de output die je gebruikt of verstuurt, zoals mails, berichten, posts, video's en beelden. Controleer door AI gemaakte output voordat die namens jou naar klanten of publiek gaat.
- f. Verstuurt een workflow berichten aan personen, bijvoorbeeld via mail, WhatsApp of LinkedIn, dan zorg jij voor een geldige grondslag, de nodige toestemming en naleving van de regels van het platform. Platforms als LinkedIn kunnen automatisering beperken of accounts blokkeren. Dat risico ligt bij jou.
- g. Communiceert een AI-agent met mensen, dan maken wij waar de wet dat eist duidelijk dat het om AI gaat. Die melding laat je staan.

11.4 LEADGENERATIE EN PROSPECTLIJSTEN

- a. Prospectlijsten stellen wij samen op basis van jouw doelgroep, uit openbare zakelijke bronnen en zakelijke databases. Je krijgt de lijst als bestand, met per contactpersoon onder meer naam, functie, bedrijf, zakelijk mailadres en zakelijk telefoonnummer voor zover beschikbaar.
- b. Gegevens van personen en bedrijven veranderen. Is bij oplevering meer dan 10% van de mailadressen aantoonbaar onbestelbaar, gemeld binnen 14 dagen na oplevering, dan vullen wij dat deel kosteloos aan.
- c. Met de oplevering ben jij voor het gebruik van de lijst verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Je gebruikt de gegevens alleen voor zakelijke benadering die past bij de functie van de prospect. Bij het eerste contact vertel je wie je bent, waar je de gegevens vandaan hebt en hoe de prospect bezwaar kan maken (artikel 14 AVG). Bezwaren en afmeldingen verwerk je direct en blijvend.
- d. Voor ongevroegde commerciële mail geldt artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet. Kort gezegd: eenmanszaken, vennootschappen onder firma, maatschappen en andere natuurlijke personen mag je alleen mailen als zij daar vooraf toestemming voor gaven. Rechtspersonen, zoals een B.V., mag je mailen als je in elk bericht je identiteit vermeldt en een werkende afmeldmogelijkheid biedt. Wij vermelden de rechtsvorm waar die bekend is. Jij controleert en filtert voordat je mailt.
- e. Bel je prospects, dan houd je je aan de regels voor telemarketing en respecteer je bezwaren direct.
- f. Je verkoopt of deelt de lijst niet met derden.

11.5 COLD MAIL CAMPAGNE

- a. Wij richten de campagne in: een apart verzenddomein, de mailteksten, de opvolgmails en de eerste 500 verzonden mails. Welke kosten voor het domein en de verzendssoftware er bij komen, hoor je bij de intake (zie artikel 4.4).
- b. Jij keurt de teksten en de ontvangerslijst goed voordat er iets verstuurd wordt. Jij bent de afzender en de verwerkingsverantwoordelijke. Wij verwerken de gegevens alleen in jouw opdracht, volgens de verwerkersafspraken in bijlage 1.
- c. Elke mail vermeldt jou als afzender en bevat een werkende afmeldmogelijkheid. Die halen wij er niet uit.
- d. Wij mogen een campagne weigeren, pauzeren of stoppen als die naar ons oordeel in strijd is met de wet of met de regels van mailproviders, of als de reputatie van het verzenddomein in gevaar komt. Het deel dat al is uitgevoerd, blijft verschuldigd.
- e. Wij garanderen geen openingspercentages, reacties, afspraken of leads.

11.6 DESIGN, CONTENT EN SOCIAL MEDIA

- a. Wij schrijven en ontwerpen op basis van jouw intake. Jij controleert de inhoud voordat je die publiceert, vooral feiten, prijzen, claims en namen.

- b. Wij gebruiken beeld en lettertypen met een licentie die jouw gebruik dekt, of beeld dat met AI is gemaakt. Bijzondere licentievoorwaarden melden wij bij oplevering.
- c. Wij doen geen merkenonderzoek. Laat voordat je een logo of naam registreert zelf controleren of die vrij is.
- d. Publiceren en inplannen doe je zelf, tenzij bij de dienst staat dat wij dat doen.

11.7 STRATEGIE-CALL

- a. Wij plannen de call binnen 2 werkdagen na je bestelling in.
- b. Verzetten kan kosteloos tot 24 uur van tevoren. Zeg je later af of verschijn je niet, dan geldt de call als geleverd.
- c. Na afloop krijg je een actielijst. Ons advies is een professionele inschatting. Wat je ermee doet, beslis jij.

11.8 WORKFLOW OP MAAT EN ANDERE VANAFPRIJZEN

- a. Na de intake krijg je binnen 2 werkdagen een vaste prijs, een vaste levertijd en een omschrijving van wat wij bouwen.
- b. Is die prijs hoger dan wat je al betaald hebt, dan kies jij: je betaalt het verschil, of je annuleert en krijgt het volledige bedrag terug.
- c. De levertijd gaat pas lopen als je akkoord hebt gegeven op prijs en omschrijving.

11.9 OPTIMALISATIE VAN WEBSITES EN WEBSHOPS

- a. Wij werken in je live omgeving of in een testomgeving, afhankelijk van wat je systeem toelaat. Zorg vooraf voor een volledige reservekopie (artikel 7.6).
- b. Thema's, plugins en apps van derden kunnen onverwacht reageren op aanpassingen. Problemen die door ons werk ontstaan, herstellen wij binnen 14 dagen na oplevering kosteloos.
- c. Je krijgt een rapport met de situatie voor en na.

Artikel 12. Op repeat

12.1 Sommige diensten kun je op repeat zetten, bijvoorbeeld maandelijks blogs of links. Elke herhaling is een nieuwe bestelling onder deze voorwaarden, tegen de prijs die op dat moment geldt. Gaat de prijs omhoog, dan laten wij dat minimaal 14 dagen vooraf weten.

12.2 Je stopt of pauzeert wanneer je wilt, per mail aan fikstt@zetwee.nl, uiterlijk 5 werkdagen voor de volgende periode. Geen jaarcontract en geen opzegtermijn.

12.3 Een periode die al gestart is, maken wij af en is verschuldigd.

Artikel 13. Annuleren

13.1 Nog niet gestart? Dan annuleer je kosteloos en krijg je het volledige bedrag terug.

13.2 Al gestart? Dan kun je nog annuleren. Je betaalt het werk dat al gedaan is naar verhouding, met een minimum van 25% van de prijs, plus kosten die wij al aan derden hebben betaald of niet meer kunnen terugdraaien, zoals geplaatste links of gekochte domeinnamen. De rest krijg je terug.

13.3 Een opgeleverde dienst kun je niet meer annuleren. Wel kun je een klacht indienen (artikel 21).

13.4 Omdat wij alleen aan ondernemers verkopen, geldt er geen wettelijk herroepingsrecht.

Artikel 14. Intellectueel eigendom en licentie

14.1 Werk dat wij speciaal voor jou maken, zoals teksten, ontwerpen, logo's, websites en rapportages, wordt van jou zodra je volledig hebt betaald. Voor zover er intellectuele eigendomsrechten op rusten en die bij ons liggen, dragen wij die dan aan je over. Deze voorwaarden gelden daarbij als akte van overdracht. Is een aparte akte nodig, dan werken wij daaraan mee.

14.2 Onze eigen methoden, standaardworkflows, templates, prompts, scripts en knowhow blijven van ZETWEE B.V. Zitten die in een oplevering, zoals een workflow, dan krijg je een eeuwigdurende licentie om die binnen je eigen onderneming te gebruiken. Die licentie is niet exclusief en niet overdraagbaar. Doorverkopen, delen met derden, publiceren of gebruiken om AI-modellen te trainen mag niet zonder onze schriftelijke toestemming.

14.3 Voor materiaal van derden, zoals stockbeeld, lettertypen, software en AI-modellen, gelden de licentievoorwaarden van die derde.

14.4 Op onderdelen die volledig door AI zijn gemaakt, rusten mogelijk geen of beperkte auteursrechten. Wij garanderen daarom niet dat je op elk door AI gemaakt onderdeel exclusieve rechten kunt uitoefenen.

14.5 Wij mogen het werk, zonder vertrouwelijke gegevens, noemen of laten zien als referentie, tenzij je aangeeft dat je dat niet wilt.

Artikel 15. Inzet van AI

15.1 Wij werken met een combinatie van vakkennis en AI-systemen van derden, onder meer voor tekst, beeld, video, data-analyse en automatisering. Wij bepalen zelf hoe we die combineren en houden de eindcontrole over wat wij opleveren.

15.2 Door AI gemaakte output kan fouten bevatten. Output die een workflow na oplevering zelfstandig maakt, controleren wij niet. Dat doe jij.

15.3 Wij kiezen waar mogelijk AI-diensten die jouw gegevens niet gebruiken om hun modellen te trainen.

15.4 Wij houden ons aan de Europese AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689). Waar wij als aanbieder van een AI-systeem kwalificeren, voldoen wij aan de verplichtingen die daarbij horen. Zet jij een opgeleverde workflow of AI-agent in je eigen onderneming in, dan ben jij verantwoordelijk voor die inzet, zoals transparantie tegenover mensen die ermee communiceren en het labelen van door AI gemaakte content waar dat verplicht is.

15.5 Wil je dat wij een AI-tool, model of dataset van jouw keuze gebruiken, dan is dat jouw verantwoordelijkheid en sta jij ervoor in dat dat gebruik is toegestaan.

Artikel 16. Persoonsgegevens

16.1 Hoe wij omgaan met jouw gegevens als klant en met gegevens van bezoekers van fikstt.nl, lees je in ons privacybeleid.

16.2 Verwerken wij voor een dienst persoonsgegevens namens jou, bijvoorbeeld klant- of leadgegevens in een workflow of de ontvangers van een cold mail campagne, dan ben jij verwerkingsverantwoordelijke en zijn wij verwerker. Daarvoor gelden de verwerkersafspraken in bijlage 1, die onderdeel zijn van deze voorwaarden.

16.3 Stellen wij een prospectlijst samen, dan zijn wij verwerkingsverantwoordelijke voor het samenstellen en ben jij dat voor het gebruik na oplevering (artikel 11.4).

16.4 Je staat ervoor in dat je gegevens die je aan ons geeft rechtmatig hebt verkregen en door ons mag laten verwerken.

Artikel 17. Wat we wel en niet beloven

17.1 Wij beloven dat we leveren wat bij de dienst staat, binnen de levertijd, met de zorg en vakkennis die je mag verwachten van een team met 15+ jaar ervaring.

17.2 Wij beloven geen uitkomsten die we niet in de hand hebben, zoals posities in Google, zichtbaarheid in AI-systemen als ChatGPT, Gemini of Perplexity, verkeer, leads, conversies, omzet, reacties, volgers of minder gemiste afspraken. Voorbeelden en percentages op onze site zijn indicaties, geen garanties.

Artikel 18. Aansprakelijkheid

18.1 Leveren wij niet wat is afgesproken, dan geef je ons eerst de kans om het te herstellen. Dat doen wij kosteloos en binnen een redelijke termijn.

18.2 Onze totale aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat je voor de betreffende dienst hebt betaald, exclusief btw. Bij een dienst op repeat is dat het bedrag van de laatste periode.

18.3 Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst of omzet, gemiste besparingen, verlies van data, reputatieschade, stilstand van je bedrijf, boetes en schade door het blokkeren of beperken van accounts door platforms.

18.4 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade doordat wij zijn uitgegaan van onjuiste of onvolledige informatie van jou, voor schade door jouw gebruik van onze oplevering (waaronder door AI gemaakte output en verstuurd berichten), en voor schade door software, platforms, uitgevers en andere derden.

18.5 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van ZETWEE B.V. of haar leidinggevenden.

18.6 Een vordering vervalt als je die niet binnen 12 maanden nadat je de schade ontdekte of redelijkerwijs had kunnen ontdekken schriftelijk bij ons hebt gemeld.

Artikel 19. Vrijwaring

Je vrijwaart ons voor aanspraken van derden, waaronder toezichthouders, die voortkomen uit wat jij aanlevert, uit jouw gebruik van onze oplevering, of uit jouw schending van wet of regelgeving, waaronder de AVG, de Telecommunicatiewet en de Europese AI-verordening. Je vergoedt ook de redelijke kosten van ons verweer.

Artikel 20. Overmacht

20.1 Van overmacht is sprake bij omstandigheden waarop wij geen invloed hebben, zoals storingen bij software, hosting, AI-aanbieders of betaalproviders, cyberaanvallen, uitval van stroom of internet, overheidsmaatregelen en tekortkomingen van toeleveranciers en uitgevers.

20.2 Tijdens overmacht staan onze verplichtingen stil. Duurt de overmacht langer dan 30 dagen, dan mogen wij allebei de bestelling geheel of gedeeltelijk ontbinden. Wat al geleverd is, betaal je naar verhouding. De rest krijg je terug.

Artikel 21. Klachten

21.1 Een klacht meld je binnen 14 dagen na oplevering, of binnen 14 dagen nadat je een gebrek ontdekte, per mail aan fikstt@zetwee.nl, met een duidelijke omschrijving.

21.2 Wij reageren binnen 2 werkdagen en komen binnen 14 dagen met een oplossing.

Artikel 22. Geheimhouding

Wij houden vertrouwelijke informatie die je met ons deelt geheim en gebruiken die alleen voor de uitvoering van je bestelling. Dat vragen wij ook van jou voor vertrouwelijke informatie van ons, zoals onze werkwijzen en workflows.

Artikel 23. Toepasselijk recht en geschillen

23.1 Op alle bestellingen en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

23.2 Komen we er samen niet uit, dan is de rechtbank Rotterdam bevoegd, tenzij de wet dwingend iets anders voorschrijft.

Artikel 24. Wijzigingen

Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. Voor jouw bestelling geldt de versie die gold op het moment van bestellen. Voor diensten op repeat geldt een nieuwe versie vanaf de eerste periode die start 30 dagen na onze melding.

Bijlage 1. Verwerkersafspraken

Deze afspraken gelden als wij voor een dienst persoonsgegevens verwerken namens jou (artikel 16.2). Ze vormen de verwerkersovereenkomst bedoeld in artikel 28 AVG.

Wat we verwerken. Contact- en bedrijfsgegevens van jouw klanten, leads, prospects en ontvangers, en de inhoud van berichten, alleen voor zover dat nodig is voor de bestelde dienst. Geen bijzondere persoonsgegevens, tenzij wij dat schriftelijk afspreken.

Alleen op jouw instructie. Wij verwerken de gegevens alleen voor de uitvoering van de dienst, volgens je bestelling en intake, tenzij een wettelijke plicht ons anders verplicht. Vinden wij een instructie in strijd met de wet, dan melden wij dat.

Geheimhouding. Iedereen die bij ons met de gegevens werkt, is tot geheimhouding verplicht.

Beveiliging. Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen, zoals toegangsbeheer op basis van noodzaak, tweestapsverificatie, versleutelde verbindingen en het direct intrekken van toegang die niet meer nodig is.

Subverwerkers. Je geeft ons algemene toestemming om subverwerkers in te zetten, zoals hosting, automatiseringsplatforms, verzendssoftware en AI-aanbieders. Wij leggen hun dezelfde verplichtingen op. Een actuele lijst krijg je op verzoek. Nieuwe subverwerkers melden wij vooraf; je kunt daar om een gegronde reden bezwaar tegen maken.

Buiten de EER. Gegevens gaan alleen naar landen buiten de Europese Economische Ruimte met passende waarborgen, zoals het EU-VS Data Privacy Framework of standaardcontractbepalingen.

Hulp bij rechten en verplichtingen. Wij helpen je redelijkerwijs bij verzoeken van betrokkenen, bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en bij contact met de Autoriteit Persoonsgegevens.

Datalekken. Ontdekken wij een datalek dat jouw gegevens raakt, dan melden wij dat zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur, met de informatie die je nodig hebt voor een eventuele melding.

Einde. Na afloop van de dienst verwijderen wij de gegevens of geven wij ze terug binnen 30 dagen, tenzij een wettelijke bewaarplicht geldt. Draaien de gegevens in accounts op jouw naam, dan beëindigen wij onze toegang.

Controle. Wij geven je de informatie die nodig is om aan te tonen dat wij ons aan deze afspraken houden. Een audit is mogelijk maximaal één keer per jaar, op jouw kosten, met 30 dagen aankondiging.

Aansprakelijkheid. Artikel 18 van de algemene voorwaarden geldt ook voor deze afspraken.