Algemene voorwaarden Combined Networks

Versie 1.0, 2 oktober 2026. Combined Networks, gevestigd te Volendam, KvK-nummer 37125763.

Inhoud

Artikel 1. Definities
Artikel 2. Toepasselijkheid
Artikel 3. Offertes en totstandkoming
Artikel 4. Uitvoering van de opdracht
Artikel 5. Meerwerk en wijzigingen
Artikel 6. Termijnen
Artikel 7. Tarieven en betaling
Artikel 8. Doorlopende support en abonnementen
Artikel 9. Software van derden
Artikel 10. AI-toepassingen
Artikel 11. Intellectueel eigendom
Artikel 12. Geheimhouding
Artikel 13. Persoonsgegevens
Artikel 14. Aansprakelijkheid
Artikel 15. Overmacht
Artikel 16. Opschorting en beëindiging
Artikel 17. Toepasselijk recht en geschillen
Artikel 18. Wijziging van deze voorwaarden
Bijlage 1. Verwerkersovereenkomst

Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden betekent:

- Combined Networks: de eenmanszaak van Richard de Boer, handelend onder de naam Combined Networks.
- Opdrachtgever: het bedrijf of de organisatie die Combined Networks een opdracht geeft.
- Opdracht: de afspraak dat Combined Networks diensten levert, zoals advies, inrichting van software, marketing automation, koppelingen, AI-toepassingen, training en support.
- Software van derden: tools die niet van Combined Networks zijn, zoals ActiveCampaign, MailBlue, HubSpot, Make, Zapier, Zoho One en Airtable.
- Schriftelijk: per brief of per e-mail.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten en overeenkomsten van Combined Networks.

2.2 Combined Networks werkt alleen voor bedrijven en organisaties, niet voor consumenten.

2.3 Afwijkingen gelden alleen als ze schriftelijk zijn afgesproken.

2.4 Algemene voorwaarden van de opdrachtgever gelden niet, tenzij Combined Networks ze schriftelijk accepteert.

2.5 Is een bepaling ongeldig, dan blijven de overige bepalingen gewoon gelden. Partijen spreken dan een vervangende bepaling af die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ligt.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming

3.1 Een offerte is 30 dagen geldig, tenzij in de offerte anders staat.

3.2 Een opdracht komt tot stand als de opdrachtgever de offerte schriftelijk accepteert, of als Combined Networks met instemming van de opdrachtgever met het werk begint.

3.3 Een offerte is gebaseerd op de informatie die de opdrachtgever heeft gegeven. Blijkt die onjuist of onvolledig, dan mag Combined Networks de offerte aanpassen.

Artikel 4. Uitvoering van de opdracht

4.1 Combined Networks voert de opdracht zorgvuldig en naar beste kunnen uit. Dit is een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting, tenzij schriftelijk anders afgesproken.

4.2 De opdrachtgever zorgt op tijd voor alle informatie, toegang en medewerking die nodig is, zoals inloggegevens, gebruikersaccounts en goedkeuringen. Vertraging door het ontbreken daarvan komt voor rekening van de opdrachtgever.

4.3 De opdrachtgever geeft Combined Networks bij voorkeur een eigen gebruikersaccount in zijn systemen, met niet meer rechten dan nodig.

4.4 De opdrachtgever controleert opgeleverde automatiseringen, e-mails en koppelingen vóór livegang. Na goedkeuring of ingebruikname geldt het werk als geaccepteerd.

4.5 Combined Networks mag delen van de opdracht laten uitvoeren door derden, na overleg met de opdrachtgever.

Artikel 5. Meerwerk en wijzigingen

5.1 Wil de opdrachtgever meer of iets anders dan afgesproken, dan is dat meerwerk. Combined Networks meldt dit vooraf en begint pas na akkoord.

5.2 Meerwerk wordt gefactureerd tegen het geldende uurtarief, tenzij anders afgesproken.

Artikel 6. Termijnen

Opgegeven termijnen en opleverdata zijn een indicatie en geen fatale termijnen. Wordt een termijn overschreden, dan spreken partijen samen een nieuwe termijn af.

Artikel 7. Tarieven en betaling

7.1 Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw.

7.2 Combined Networks werkt op basis van uurtarief, vaste prijs of een vooraf gekocht urenpakket, zoals in de offerte staat. Niet gebruikte uren uit een urenpakket vervallen na 12 maanden.

7.3 Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum worden betaald.

7.4 Betaalt de opdrachtgever niet op tijd, dan is hij zonder ingebrekestelling in verzuim en is de wettelijke handelsrente verschuldigd. Incassokosten komen voor rekening van de opdrachtgever.

7.5 Combined Networks mag tarieven één keer per jaar aanpassen. Een aanpassing wordt minimaal één maand vooraf gemeld.

7.6 Kosten voor licenties en abonnementen van software van derden zijn voor rekening van de opdrachtgever, ook als Combined Networks die tools voor de opdrachtgever aanschaft.

Artikel 8. Doorlopende support en abonnementen

8.1 Een supportabonnement loopt voor de afgesproken periode en wordt daarna stilzwijgend verlengd met dezelfde periode, tenzij anders afgesproken.

8.2 Opzeggen kan schriftelijk met een opzegtermijn van één maand tegen het einde van de lopende periode.

Artikel 9. Software van derden

9.1 Combined Networks werkt met software van derden. Daarop zijn de voorwaarden van die leveranciers van toepassing. De opdrachtgever sluit de overeenkomst met die leveranciers zelf af, tenzij anders afgesproken.

9.2 Combined Networks is niet aansprakelijk voor storingen, wijzigingen in functies of koppelingen (API's), prijswijzigingen of het stoppen van software van derden.

9.3 Moet een automatisering of koppeling worden aangepast door een wijziging bij een leverancier, dan is dat meerwerk, tenzij dit onder een supportabonnement valt.

Artikel 10. AI-toepassingen

10.1 Bij AI-toepassingen, zoals AI-agents en geautomatiseerde teksten, kan de uitkomst onjuist of onvolledig zijn. Combined Networks garandeert niet dat de uitkomst altijd klopt.

10.2 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor hoe hij AI-toepassingen inzet en voor de controle van de uitkomsten, vooral als die naar klanten gaan of tot beslissingen leiden.

10.3 Combined Networks voert geen gegevens van de opdrachtgever in AI-diensten in zonder dat dit met de opdrachtgever is afgestemd.

Artikel 11. Intellectueel eigendom

11.1 Na volledige betaling krijgt de opdrachtgever het eigendom van het specifiek voor hem gemaakte werk, zoals automatiseringen, e-mailtemplates en scenario's in zijn eigen accounts.

11.2 Combined Networks behoudt de rechten op algemene kennis, werkwijzen, sjablonen en onderdelen die zij ook voor anderen gebruikt. De opdrachtgever krijgt daarop een gebruiksrecht voor zijn eigen organisatie.

11.3 Combined Networks mag de naam en het logo van de opdrachtgever noemen als referentie, tenzij de opdrachtgever daar schriftelijk bezwaar tegen maakt. Inhoudelijke cases publiceert Combined Networks alleen met toestemming van de opdrachtgever.

Artikel 12. Geheimhouding

Beide partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim, ook na afloop van de opdracht. Dit geldt niet voor informatie die al openbaar is of die een partij wettelijk moet delen.

Artikel 13. Persoonsgegevens

13.1 Verwerkt Combined Networks bij de opdracht persoonsgegevens voor de opdrachtgever, dan is de opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en Combined Networks verwerker in de zin van de AVG.

13.2 Daarvoor geldt de verwerkersovereenkomst in Bijlage 1. Die maakt deel uit van deze voorwaarden.

13.3 De opdrachtgever staat ervoor in dat hij de persoonsgegevens rechtmatig verwerkt, bijvoorbeeld dat hij toestemming heeft voor het versturen van e-mailmarketing.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

14.1 Combined Networks is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.

14.2 De aansprakelijkheid van Combined Networks is per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van Combined Networks wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico dat volgens de polis voor rekening van Combined Networks komt.

Indien om welke reden dan ook geen uitkering onder de verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de opdrachtgever in de zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis daadwerkelijk aan Combined Networks heeft betaald voor de betreffende opdracht, met een maximum van € 10.000.

14.3 Combined Networks is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade. Hieronder vallen in ieder geval gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, verlies van klanten, reputatieschade en schade door verlies of beschadiging van gegevens, tenzij en voor zover deze schade op grond van de toepasselijke verzekering van Combined Networks wordt gedekt.

14.4 Combined Networks is niet aansprakelijk voor schade die geheel of gedeeltelijk ontstaat door:

- onjuiste, onvolledige of niet tijdig verstrekte informatie of instructies van de opdrachtgever;
- fouten, storingen, wijzigingen of tekortkomingen in software, systemen, platforms, API's of diensten van derden;
- wijzigingen die door de opdrachtgever of een derde zijn aangebracht in door Combined Networks opgeleverde werkzaamheden, instellingen of automatiseringen;
- het uitvoeren of verzenden van campagnes, e-mails, berichten, automatiseringen, workflows of andere werkzaamheden die vooraf door de opdrachtgever zijn gecontroleerd of goedgekeurd;
- het niet opvolgen van adviezen, waarschuwingen of instructies van Combined Networks;
- beslissingen die de opdrachtgever neemt op basis van door Combined Networks geleverde analyses, rapportages, adviezen of geautomatiseerde uitkomsten.

14.5 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de inhoud, juistheid en rechtmatigheid van door hem aangeleverde gegevens, bestanden, teksten, contactgegevens en instructies. De opdrachtgever blijft tevens verantwoordelijk voor de uiteindelijke controle van werkzaamheden voordat deze worden gepubliceerd, verzonden of geactiveerd, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

14.6 De beperkingen van aansprakelijkheid in dit artikel gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Combined Networks of haar bedrijfsleiding.

14.7 De opdrachtgever meldt een mogelijke schade zo spoedig mogelijk nadat deze is ontdekt of redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt en verstrekt Combined Networks alle informatie die nodig is om de schade te onderzoeken en te beperken.

Een aanspraak op schadevergoeding dient uiterlijk binnen twaalf maanden nadat de opdrachtgever bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van Combined Networks schriftelijk te zijn ingediend.

14.8 De opdrachtgever is verplicht redelijke maatregelen te nemen om schade te voorkomen en te beperken. Schade die voorkomen of beperkt had kunnen worden door het tijdig nemen van zulke maatregelen, komt voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 15. Overmacht

Bij overmacht hoeft Combined Networks haar verplichtingen niet na te komen zolang de overmacht duurt. Onder overmacht valt ook ziekte van Richard de Boer, en storingen bij internet, hosting of software van derden. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de opdracht schriftelijk beëindigen. Al geleverd werk wordt dan naar verhouding betaald.

Artikel 16. Opschorting en beëindiging

16.1 Betaalt de opdrachtgever niet op tijd, dan mag Combined Networks het werk opschorten tot er betaald is.

16.2 Beide partijen mogen de opdracht direct schriftelijk beëindigen als de ander failliet gaat, surseance van betaling krijgt of het bedrijf stopt.

16.3 Bij tussentijdse beëindiging betaalt de opdrachtgever het werk dat tot dan is uitgevoerd.

16.4 Na beëindiging zorgt Combined Networks dat de opdrachtgever toegang houdt tot zijn eigen accounts en verwijdert zij haar eigen toegang.

Artikel 17. Toepasselijk recht en geschillen

17.1 Op alle opdrachten is Nederlands recht van toepassing.

17.2 Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen. Lukt dat niet, dan is de rechtbank Noord-Holland bevoegd.

Artikel 18. Wijziging van deze voorwaarden

Combined Networks mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen gelden voor lopende opdrachten vanaf één maand nadat ze aan de opdrachtgever zijn gemeld.

Bijlage 1. Verwerkersovereenkomst

Deze verwerkersovereenkomst geldt als Combined Networks (verwerker) bij een opdracht persoonsgegevens verwerkt voor de opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke). De afspraken volgen artikel 28 van de AVG.

1. Onderwerp, aard en doel

1.1 Combined Networks verwerkt persoonsgegevens alleen voor de uitvoering van de opdracht. Denk aan het inrichten en beheren van CRM- en e-mailmarketingsystemen, het bouwen van automatiseringen en koppelingen, het migreren van data en het geven van support.

1.2 Het gaat per opdracht om de volgende soorten gegevens en betrokkenen, tenzij in de offerte anders staat:

- Betrokkenen: klanten, leads, nieuwsbriefabonnees, websitebezoekers en contactpersonen van de opdrachtgever.
- Gegevens: naam, e-mailadres, telefoonnummer, bedrijfsgegevens, functie, adresgegevens, aankoop- en ordergegevens, e-mail- en websitegedrag, tags en segmenten, en andere gegevens die de opdrachtgever in zijn systemen bewaart.

1.3 De opdrachtgever meldt vooraf als er bijzondere persoonsgegevens worden verwerkt, zoals gezondheidsgegevens. Daarvoor maken partijen dan aanvullende afspraken.

2. Duur

Deze verwerkersovereenkomst loopt zo lang Combined Networks persoonsgegevens voor de opdrachtgever verwerkt.

3. Instructies

3.1 Combined Networks verwerkt de gegevens alleen op basis van schriftelijke instructies van de opdrachtgever. De opdracht zelf geldt als instructie.

3.2 Vindt Combined Networks dat een instructie in strijd is met de AVG, dan meldt zij dat direct.

3.3 Combined Networks gebruikt de gegevens niet voor eigen doeleinden.

4. Geheimhouding

Combined Networks en iedereen die namens haar werkt, houden de persoonsgegevens geheim.

5. Beveiliging

Combined Networks neemt passende technische en organisatorische maatregelen. Daaronder vallen in ieder geval:

- werken in de systemen van de opdrachtgever via een eigen, persoonlijk account;
- tweestapsverificatie waar de software dat ondersteunt;
- een wachtwoordmanager en sterke, unieke wachtwoorden;
- versleutelde verbindingen en beveiligde, bijgewerkte apparaten;
- geen kopieën of exports van persoonsgegevens buiten de systemen van de opdrachtgever, tenzij nodig voor de opdracht. Die worden daarna direct verwijderd.

6. Subverwerkers

6.1 De opdrachtgever geeft algemene toestemming voor het inschakelen van subverwerkers die nodig zijn voor de opdracht. Combined Networks gebruikt op dit moment: Google Workspace (e-mail en documenten), Make (automatiseringsscenario's in het account van Combined Networks), en AI-diensten van OpenAI (ChatGPT) en Anthropic (Claude).

6.2 Combined Networks meldt nieuwe subverwerkers vooraf. De opdrachtgever kan binnen 14 dagen gemotiveerd bezwaar maken.

6.3 Combined Networks legt subverwerkers minimaal dezelfde verplichtingen op als in deze overeenkomst.

6.4 Software van derden die de opdrachtgever zelf afneemt, zoals zijn eigen ActiveCampaign- of HubSpot-account, is geen subverwerker van Combined Networks. Daarover sluit de opdrachtgever zelf een overeenkomst met de leverancier.

7. Doorgifte buiten de EER

Combined Networks geeft persoonsgegevens alleen door naar landen buiten de Europese Economische Ruimte als daarvoor een geldige grondslag is, zoals een adequaatheidsbesluit (bijvoorbeeld het EU-VS Data Privacy Framework) of de standaardcontractbepalingen van de Europese Commissie.

8. Rechten van betrokkenen

Combined Networks helpt de opdrachtgever bij verzoeken van betrokkenen, zoals inzage of verwijdering. Krijgt Combined Networks zo'n verzoek zelf binnen, dan stuurt zij het direct door naar de opdrachtgever.

9. Datalekken

9.1 Combined Networks meldt een (vermoedelijk) datalek zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking aan de opdrachtgever.

9.2 Zij geeft daarbij alle informatie die de opdrachtgever nodig heeft voor een eventuele melding aan de Autoriteit Persoonsgegevens en aan betrokkenen. De opdrachtgever beslist zelf of hij meldt.

9.3 Combined Networks neemt direct maatregelen om de gevolgen te beperken.

10. Bijstand en audits

10.1 Combined Networks helpt de opdrachtgever waar redelijk bij zijn verplichtingen uit de AVG, zoals een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA).

10.2 Combined Networks geeft de opdrachtgever de informatie die nodig is om naleving van deze overeenkomst aan te tonen. Een audit kan maximaal één keer per jaar, na aankondiging, op kosten van de opdrachtgever.

11. Einde

Na afloop van de opdracht verwijdert Combined Networks binnen 30 dagen alle persoonsgegevens die zij nog onder zich heeft, of geeft ze terug als de opdrachtgever dat wil. Ook verwijdert zij haar toegang tot de systemen van de opdrachtgever. Dit geldt niet als een wettelijke bewaarplicht geldt.

12. Aansprakelijkheid

Voor de aansprakelijkheid onder deze verwerkersovereenkomst geldt artikel 14 van de algemene voorwaarden.