ZORION

BIJLAGE BIJ ELKE OFFERTE

Algemene dienstverleningsbepalingen

De bepalingen die bij elk pakket gelden: samenhang van de documenten, looptijd, tarieven buiten het pakket, wat wij van u verwachten en wat er bij het einde gebeurt. Zij staan hier één keer, in plaats van in elke productfiche.

Documenttype	Bijlage bij de offerte, geldt voor alle pakketten
Versie	2.3
Datum	16 augustus 2026
Uitgegeven door	Zorion, Vakenderveld 7.6, 2500 Lier, België, RPR Antwerpen afdeling Mechelen, ondernemingsnummer 1009.162.363
Contact	Luka Stoop, admin@zorion.be

WAAROM DIT EEN APART DOCUMENT IS

Deze bepalingen waren vroeger in elke productfiche herhaald. Eén wijziging vroeg dan zeven aanpassingen, en dat is precies hoe documenten uit elkaar gaan lopen.

De productfiche beschrijft nu enkel nog wat aan uw pakket eigen is. Alles wat voor elk pakket geldt, staat hier.

Welke documenten u ontvangt en hoe zij samenhangen

De documenten die altijd bij een offerte zitten

Bij elke offerte ontvangt u dezelfde vier documenten, ongeacht het pakket. Zij worden samen met de offerte bezorgd en niet nagestuurd, want tussen ondernemingen zijn voorwaarden enkel tegenstelbaar wanneer u er vóór of bij het sluiten van de overeenkomst kennis van kon nemen.

Document	Waarvoor het dient
Algemene voorwaarden	De algemene contractuele en commerciële bepalingen van Zorion.
Deze algemene dienstverleningsbepalingen	Wat bij elk pakket geldt: looptijd, tarieven, verwachtingen en einde.
Service level agreement	Bereikbaarheid, prioriteiten, reactietermijnen en opvolging.
Verwerkersovereenkomst, kaderovereenkomst	De verwerking van persoonsgegevens, artikel 28 van de AVG.

De documenten die afhangen van wat u afneemt

Document	Wanneer u het ontvangt
Productfiche	Eén per afgenomen pakket, en één voor Marketing Master wanneer u die uitbreiding afneemt. Zij bepaalt de omvang van de dienstverlening.
Bijlagedocument module A	Bij elk pakket met een domeinnaam, een website of basismail bij Zorion.
Bijlagedocument module B	Bij Anchor, Orbit, Grow en Scale.
Bijlagedocument module C	Bij Seed, Grow en Scale.
Bijlagedocument module D	Bij Marketing Master, Orbit en Scale.

Rangorde bij tegenstrijdigheid

De rangorde staat in artikel 2.3 van de algemene voorwaarden. Zij is hieronder overgenomen, met de plaats van dit document en van de service level agreement erin verduidelijkt.

1. de dwingende wettelijke bepalingen;
2. de verwerkersovereenkomst met haar bijlagen, voor alles wat de verwerking, de beveiliging, de vertrouwelijkheid, de bewaring, de teruggave en de verwijdering van persoonsgegevens betreft;
3. de offerte of de bestelbevestiging;
4. de pakketdocumentatie, in deze volgorde: de productfiche van het betrokken pakket, de service level agreement, en deze algemene dienstverleningsbepalingen;
5. de algemene voorwaarden van Zorion;
6. de aanvullende project- en supportcommunicatie.

De offerte en de pakketdocumentatie bepalen de concrete omvang, de prijs, de duur, de inbegrepen en uitgesloten prestaties, de limieten en de reactietermijnen. De algemene voorwaarden bepalen de

overige juridische bepalingen, waaronder betaling, opschorting, intellectuele eigendom, aansprakelijkheid, beëindiging en geschillen.

Elk document draagt een naam, een versienummer en een datum. Die bepalen wat tussen partijen geldt.

Geldigheid van een latere versie

Een latere versie van een document heeft geen invloed op een offerte die u al aanvaard heeft. Wat u heeft aanvaard, blijft gelden tot het einde van de lopende periode. Er zijn drie uitzonderingen, en die staan hier omdat dit precies de vraag is die achteraf tot discussie leidt:

- Bij verlenging geldt de versie die op dat ogenblik van kracht is. Zorion bezorgt die minstens negentig kalenderdagen voor de vervaldag, samen met een herinnering aan de opzegtermijn.
- Neemt u tijdens de looptijd een bijkomende dienst af, dan gelden voor die dienst de documenten in hun versie op dat ogenblik. Voor de diensten die u al afnam, verandert er niets.
- Een wijziging die de wet, een toezichthouder of een leverancier oplegt, kan tussentijds doorgevoerd worden volgens artikel 16.3 van de verwerkersovereenkomst, met zestig dagen aankondiging en een kosteloos opzegrecht.

Looptijd, verlenging en einde

Looptijd en opzegging

Onderwerp	Regeling
Looptijd	Twaalf maanden vanaf de aanvangsdatum vermeld op de offerte, tenzij de offerte anders bepaalt.
Verlenging	Bij het uitblijven van een opzegging verlengt de overeenkomst stilzwijgend met telkens twaalf maanden.
Opzegtermijn	Schriftelijk of per e-mail, uiterlijk twee maanden voor de jaarlijkse vervaldag. Dat is de redelijke opzegtermijn die bij de stilzwijgende verlenging hoort.
Herinnering	Zorion bezorgt u minstens negentig kalenderdagen voor de vervaldag een herinnering met de vervaldatum, de opzegtermijn en de dan geldende documenten. Negentig dagen, en niet dertig, omdat u anders al een maand te laat bent om nog op te zeggen.
Jaarlijkse prijsherziening	De prijs kan eenmaal per jaar op de verjaardag van de overeenkomst herzien worden overeenkomstig artikel 15.5 van de algemene voorwaarden. De nieuwe prijs wordt u meegedeeld vóór de eerstvolgende facturatie waarop hij wordt toegepast. Een herziening volgens die bepaling is geen prijswijziging en geeft geen opzegrecht. Een prijswijziging buiten die bepaling verloopt wel via de aankondiging van zestig dagen hieronder, met kosteloos opzegrecht.
Prijswijziging boven de index	Een aanpassing die verder gaat dan de indexering wordt minstens zestig dagen vooraf aangekondigd, met een kosteloos opzegrecht binnen die termijn.
Facturatie	Maandelijks, tenzij de offerte anders vermeldt. Betaalbaar binnen dertig kalenderdagen na factuurdatum. Artikel 15.4 van de algemene voorwaarden hanteert veertien dagen, maar laat een schriftelijke afwijking toe; deze bepaling is die afwijking en geldt voor alle pakketten.
Vroegtijdige beëindiging	Zegt u een overeenkomst met vaste looptijd vroegtijdig op, dan geldt de vergoeding uit artikel 16.5 van de algemene voorwaarden. Zorion vermeldt die op verzoek vooraf in cijfers, zodat u weet waarover het gaat voordat u beslist.

DE OPZEGTERMIJN STAAT BEWUST IN DEZELFDE TABEL ALS DE VERLENGING

Een stilzwijgende verlenging tussen ondernemingen is enkel houdbaar wanneer het beding zelf de opzegtermijn vermeldt. Daarom staan beide hierboven naast elkaar.

Daarbovenop stuurt Zorion negentig dagen voor de vervaldag een herinnering met de vervaldatum en de opzegtermijn. Dat is geen wettelijke verplichting tussen ondernemingen, maar het voorkomt de discussie die anders volgt. De termijn ligt op negentig dagen en niet op dertig, want een herinnering die aankomt nadat de opzegtermijn verstreken is, dient nergens toe.

Wat er gebeurt bij het einde van de overeenkomst

- U bent en blijft de houder van uw domeinnaam. Bij het einde bezorgt Zorion u de transfergegevens of de transfercode, zodat u naar de registrar van uw keuze kan verhuizen. De werkzaamheden voor die overdracht worden aangerekend volgens artikel 10.6 van de algemene voorwaarden, tenzij de offerte anders bepaalt.
- Een export van uw gegevens wordt op aanvraag geleverd. De werkzaamheden daarvoor worden vooraf geoffreerd.
- Artikel 13.3 van de algemene voorwaarden stelt de levering van toegang of export afhankelijk van de betaling van alle opeisbare bedragen. Die voorwaarde geldt niet voor persoonsgegevens. Daarvoor geldt uitsluitend artikel 13 van de verwerkersovereenkomst, dat u de keuze geeft tussen teruggave en verwijdering, zonder enige betalingsvoorwaarde. Dat volgt uit artikel 28, lid 3, g van de AVG en uit de rangorde hierboven.
- Uw eigen omgevingen, zoals uw Microsoft 365-tenant, uw Odoo-abonnement en uw sociale kanalen, blijven uw eigendom. De toegang van Zorion wordt ingetrokken.
- Licenties die op naam van Zorion stonden en die specifiek voor uw omgeving werden aangeschaft, worden op uw verzoek en op uw kosten overgezet, voor zover de leverancier dat toelaat.
- Zorion bewaart uw gegevens na het einde nog dertig kalenderdagen om de overgang af te ronden, en verwijdert ze daarna. Voor persoonsgegevens geldt artikel 13 van de verwerkersovereenkomst.

Wat “van rechtswege eindigen” betekent

Bij Hostingpakket Legacy staat dat het pakket op 31 december 2027 van rechtswege eindigt. Dat betekent: het stopt automatisch op die datum, zonder dat een van beide partijen iets moet doen en zonder dat er een opzegging of een rechterlijke beslissing nodig is. Het verschil met een opzegging is dat daar één partij een verklaring moet doen en een termijn moet respecteren. Het verschil met een ontbinding is dat daar een tekortkoming aan de basis ligt.

Praktisch gevolg: wie na die datum verder wil, sluit een nieuwe overeenkomst voor een ander pakket. Zorion neemt daarover in de loop van 2027 zelf contact op.

Tarieven buiten het pakket

Deze tarieven gelden voor werk dat buiten de omvang van uw productfiche valt. Alle bedragen zijn exclusief btw. Werk wordt aangerekend per begonnen half uur, en pas na uw goedkeuring van de offerte of de raming.

Dienst	Tarief	Eenheid
Standaard ondersteuning	€ 80	per uur
Spoedinterventie buiten de bedrijfsuren	€ 125	per uur
Websiteaanpassing S, één pagina	€ 150	vaste prijs
Websiteaanpassing M, drie pagina's	€ 300	vaste prijs
Websiteaanpassing L, vijf of meer pagina's	€ 500	vaste prijs
Opleiding website, halve dag, max. 10 personen	€ 400 op afstand / € 600 op locatie	per sessie
Opleiding Odoo, halve dag, max. 10 personen	€ 500 op afstand / € 750 op locatie	per sessie
Odoo-implementatiewerk buiten scope	€ 85	per uur, min. 10 uur

Wat altijd apart wordt gefactureerd

Onderdeel	Regeling
Licenties van derden	Aan kostprijs doorgerekend, met uw voorafgaande goedkeuring. Een aantal standaardlicenties zit wel in de prijs; de productfiche vermeldt welke.
Gebruikerslicenties van de platformen	Aan kostprijs doorgerekend, of rechtstreeks door de platformleverancier aan u gefactureerd. De productfiche vermeldt welk van beide geldt.
Bijkomende of premium domeinnaam	Aan kostprijs doorgerekend.
Bijkomende website	Op offerte, met een maandprijs per bijkomende website. Zit de bijkomende website binnen hetzelfde hostingpakket bij de hostingleverancier en wijzigt de huisstijl of de opbouw niet, dan wordt er geen bijkomende hostingkost aangerekend en beperkt de prijs zich tot het werk.
Herstel na een hack of een extern veroorzaakte storing	Op offerte.
Werk buiten de scope van de productfiche	Volgens de tarieven hierboven.

Wat wij van u verwachten

Deze verwachtingen gelden bij elk pakket. De productfiche kan er pakketspecifieke verwachtingen aan toevoegen.

- U duidt één contactpersoon aan die beslissingen mag nemen, en u meldt wanneer die persoon wijzigt.
- U levert materiaal en gegevens aan binnen de afgesproken termijn. Vertraging in aanlevering verlengt de doorlooptijd.
- U voert zelf geen wijzigingen uit aan de hosting, de DNS, de installatie of de beveiligingsinstellingen zonder overleg.
- U meldt een storing zodra u ze vaststelt, volgens de service level agreement.
- U geeft toegang via een gedelegeerde toegang of een benoemd account, niet via een gedeeld wachtwoord.
- U meldt indiensttredingen en uitdiensttredingen tijdig, zodat toegangen op tijd worden aangemaakt en ingetrokken.
- U blijft verantwoordelijk voor de inhoud van uw website en van uw communicatie, en voor de wettelijke vermeldingen daarop.
- U zorgt ervoor dat uw medewerkers de beveiligingshulpmiddelen die wij aanleveren ook effectief gebruiken. Wij leveren de wachtwoordkluis, de meervoudige authenticatie en de instellingen; het gebruik ervan ligt bij uw team en kunnen wij niet afdwingen.

WIJ LEVEREN DE HULPMIDDELEN, U BEPAALT HET GEBRUIK

Bij elk pakket geldt hetzelfde onderscheid: wij richten de beveiliging in, zetten ze aan en houden ze werkend. Of uw team de kluis, de meervoudige authenticatie en de afgesproken werkwijzen ook dagelijks toepast, bepaalt u zelf.

Dat is geen formaliteit. Het merendeel van de incidenten bij kleine ondernemingen begint bij een hergebruikt wachtwoord of een account zonder tweede factor, niet bij een technisch lek. Wij melden het u wanneer wij vaststellen dat een hulpmiddel niet gebruikt wordt, maar wij kunnen het gebruik niet opleggen.

Wat bij geen enkel pakket inbegrepen is

De onderstaande zaken vallen bij elk pakket buiten de dienstverlening. Dat betekent niet dat zij onmogelijk zijn: zij worden afzonderlijk geoffreerd. De productfiche van uw pakket vermeldt daarnaast de uitsluitingen die specifiek voor dat pakket gelden.

Creatie en campagnes

- Het schrijven van teksten, fotografie, videoproductie, logo- en huisstijlontwerp.
- Zoekwoordenonderzoek, SEO-campagnes, advertentiecampagnes, advertentiebudget en advertentiebeheer.
- Elke garantie op bereik, bezoekers, leads of omzet.

Maatwerk en koppelingen

- Ontwikkeling op maat, eigen modules en koppelingen met systemen van derden.
- Maatwerk wordt niet als optie bij een pakket aangeboden. Het volgt een eigen traject met een eigen analyse, een eigen prijs en een eigen tijdlijn, en wordt enkel aangenomen wanneer de omvang dat verantwoordt.

Hardware en infrastructuur ter plaatse

- Aankoop of installatie van hardware, netwerken, printers en telefonie.
- Interventies ter plaatse buiten de afgesproken momenten.

Herstel en recuperatie

- Herstel na een hack, een inbraak of dataverlies waarvan de oorzaak niet bij Zorion ligt.
- Herstel van schade door wijzigingen die u of een derde partij zelf uitvoert.
- Het terugzetten van een back-up op uw verzoek wanneer er geen technische storing is.

Advies buiten het vakgebied

- Boekhoudkundige begeleiding, fiscaal advies en het invoeren of controleren van uw boekingen.
- Juridisch advies. Documenten die door een hulpmiddel gegenereerd worden, zoals een privacyverklaring of een cookiebeleid bij de optie toestemmingsbeheer, zijn geen juridisch advies en zijn niet door een jurist nagekeken. U blijft verantwoordelijk voor de inhoud ervan.

Wat in de algemene voorwaarden staat en niet hier

Dit document beschrijft de dienstverlening. De algemene voorwaarden bevatten de juridische bepalingen die daarnaast gelden. Zij zitten in dezelfde zending. De belangrijkste onderwerpen die u daar vindt:

Onderwerp	Waar
Definities, toepassingsgebied en rangorde	Artikelen 1 en 2
Offertes en totstandkoming van de overeenkomst	Artikel 4
Uitvoering, termijnen en afwijkende afspraken	Artikel 5
Medewerking en aanlevering door de klant	Artikel 6
Meerwerk en bijkomende prestaties	Artikel 8
Hosting, software, cloud en digitale infrastructuur	Artikel 10
Oplevering, aanvaarding en klachten	Artikel 12
Toegang tot gegevens en overdracht bij beëindiging	Artikel 13
Intellectuele eigendom	Artikel 14
Prijs, facturatie, indexering en betaling	Artikel 15
Opschorting en beëindiging	Artikel 16
Aansprakelijkheid	Artikel 17
Overmacht en imprevisie	Artikelen 19 en 20

Waar dit document of de service level agreement een onderwerp concreter regelt dan de algemene voorwaarden, geldt de concrete regeling. Dat volgt uit de rangorde hierboven.

Toepasselijk recht

Op de overeenkomst is het Belgische recht van toepassing. Geschillen behoren tot de uitsluitende bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement waar Zorion haar zetel heeft, dat is het arrondissement Antwerpen.

Vragen

Vragen over dit document of over de samenhang met de andere documenten kan u richten aan Luka Stoop via admin@zorion.be.