TAGNICK · VOOR ZAKELIJKE KLANTEN

Algemene voorwaarden

Versie 2.0 · geldig vanaf 18 oktober 2026

Deze voorwaarden gelden voor elke offerte, aanvraag en overeenkomst tussen Tagnick en zijn zakelijke klanten.

Tagnick | Algemene voorwaarden | Versie 2.0 | Geldig vanaf 18 oktober 2026

ARTIKEL 1 - 16

De voorwaarden

Artikel 1. Wie wij zijn en wat deze voorwaarden zijn

1.1 Deze voorwaarden zijn van **Tagnick**, Vista Royal Village 81, Bonaire, Caribisch Nederland, CRIB 380200363, handelsregister 16629 — hierna *Tagnick*.

1.2 *Klant* is de onderneming of organisatie die met Tagnick een overeenkomst sluit. Deze voorwaarden gelden alleen voor klanten die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

1.3 *Dienst* is elk product of elke dienst van Tagnick zoals beschreven in de prijslijst en de offerte: een module (zoals tagMonitor of tagServer), tagCare, Websites, tagBase, tagSocial, of werk op uurbasis.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

2.1 Deze voorwaarden gelden voor elke offerte, elke aanvraag en elke overeenkomst tussen Tagnick en de klant. Voorwaarden van de klant gelden niet, tenzij Tagnick ze schriftelijk aanvaardt.

2.2 Spreken stukken elkaar tegen, dan geldt deze volgorde (het eerste gaat voor):

1. de **verwerkersovereenkomst**, voor alles wat over persoonsgegevens gaat;
2. de **offerte of opdrachtbevestiging**, met de prijslijst en de aanvullingen die daarin genoemd worden;
3. de **SLA** van tagCare, voor bereikbaarheid en reactietijden;
4. deze **algemene voorwaarden**.

2.3 Is een bepaling ongeldig, dan blijven de andere gelden. Partijen vervangen die bepaling dan door een geldige die er zo dicht mogelijk bij ligt.

Artikel 3. Aanbod en totstandkoming

3.1 Een offerte van Tagnick is vrijblijvend en geldt **30 dagen**, tenzij er een andere termijn in staat.

3.2 De overeenkomst komt tot stand op het eerste van deze momenten:

- de klant aanvaardt een offerte schriftelijk of digitaal (ook een digitale handtekening in tagBase);
- Tagnick bevestigt een **aanvraag in tagPortal** schriftelijk of per e-mail;
- Tagnick begint met leveren met instemming van de klant.

3.3 **Een bestelling in tagPortal is een aanvraag, geen koop.** Elke aanvraag wordt door Tagnick beoordeeld; pas met de bevestiging uit 3.2 komt de overeenkomst tot stand. Tagnick mag een aanvraag weigeren zonder opgave van reden.

3.4 Kennelijke vergissingen in een offerte of in tagPortal (zoals een verkeerd getypt bedrag) binden Tagnick niet.

Artikel 4. De dienst

4.1 Wat een dienst inhoudt, staat in de prijslijst, de offerte en — bij tagCare — de SLA. Wat daar niet in staat, hoort er niet bij en kan als meerwerk op uurbasis.

4.2 **Inspanning, geen resultaat.** Tagnick levert zijn diensten naar beste vermogen. Herstel is een inspanningsverplichting; er wordt **geen hersteltijd** gegarandeerd.

4.3 **Wat Tagnick niet doet**, tenzij de offerte het uitdrukkelijk noemt:

- **geen 24/7-opvolging** — de bewaking draait continu, de opvolging door Tagnick gebeurt binnen het servicevenster van de SLA;
- **zonder tagCare geen opvolging** — wie een module los afneemt, krijgt de bewaking, de meldingen en het rapport, maar geen reactietijd;
- bij **tagMonitor** repareert Tagnick niet, en bij **tagServer** grijpt Tagnick niet in: Tagnick ziet, oordeelt en adviseert; uitvoeren is een aparte afspraak;
- **geen softwarelicentie** — de klant koopt de uitkomst, niet het platform.

4.3a Een **eerste beoordeling van meldingen door een AI** (prijslijst 2.0) wordt **niet** toegezegd zolang die niet gebouwd is; wat telt is de reactie van Tagnick volgens de SLA.

4.4 **Wat de klant doet.** De klant zorgt voor een vast aanspreekpunt, tijdige terugkoppeling, de toegang en de toestemming die nodig zijn (bijvoorbeeld om zijn website of server te mogen controleren), en meldt eigen wijzigingen die de dienst raken.

4.5 **Storingen bij derden** — internetprovider, hostingpartij van de klant, Microsoft en dergelijke — vallen buiten wat Tagnick in de hand heeft. Tagnick bewaakt en meldt, maar draait die diensten niet.

4.6 Tagnick mag voor de levering partijen inschakelen. Voor partijen die persoonsgegevens verwerken (subverwerkers) geldt wat de verwerkersovereenkomst daarover zegt.

Artikel 5. Looptijd, verlenging en opzegging

5.1 Een abonnement (een module, tagCare, Websites, tagBase, tagSocial) loopt **per maand**, tenzij de offerte een langere looptijd noemt. De looptijden die per dienst al zijn vastgelegd, gaan voor:

- **Websites:** 2 jaar, 1 jaar of maandelijks opzegbaar, met het maandbedrag dat bij die looptijd hoort; na afloop per maand opzegbaar tegen het bedrag van die looptijd;

- **werkplekbeheer:** jaarcontract, maandelijks betaald; gebruikers erbij kan altijd, eraf per contractjaar.

5.2 Er geldt geen algemene minimale looptijd; alleen wat de offerte of de aanvulling per dienst noemt.

5.3 Een abonnement zonder vaste looptijd, of na afloop van een vaste looptijd, kan door beide partijen worden opgezegd **per maand, met een opzegtermijn van één maand**. Opzeggen gaat schriftelijk of per e-mail, of in tagPortal zodra dat daar kan.

5.4 Een overeenkomst met een vaste looptijd kan niet tussentijds worden opgezegd, behalve in de gevallen van 5.5 en artikel 15.

5.5 Elke partij mag de overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen als de ander failliet gaat, surseance van betaling krijgt, of zijn onderneming beëindigt; en na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn, als de ander een wezenlijke verplichting niet nakomt.

5.6 **Na het einde.** Wat er met gegevens gebeurt, regelt de verwerkersovereenkomst (art. 10: binnen 30 dagen kiest de klant teruggave of verwijdering). Bij Websites krijgt de klant zijn **inhoud** mee — teksten en beelden — maar niet het platform of het ontwerp in tagCMS.

5.7 Tagnick mag een dienst die een leverancier beëindigt of wezenlijk verandert, met een redelijke aankondiging aanpassen of beëindigen; de klant betaalt dan niet voor wat niet meer geleverd wordt.

Artikel 6. Prijzen

6.1 Alle prijzen zijn in **US-dollars (USD)** en **exclusief ABB** (algemene bestedingsbelasting), **tenzij de offerte een andere valuta noemt**; dan geldt die valuta voor die overeenkomst. Belasting (ABB, of de omzetbelasting die voor de klant geldt) wordt apart op de factuur vermeld, tegen het tarief dat op het moment van factureren geldt.

6.2 De prijzen staan in de offerte en volgen de geldende prijslijst (vandaag **prijslijst 2.0**, goedgekeurd 27 september 2026). Werk op uurbasis kost het uurtarief uit die prijslijst en wordt **per kwartier** gerekend.

6.3 **tagCare** is een toeslag over de modules met opvolging, zoals de prijslijst die beschrijft; geen losse dienst.

6.4 Eenmalige bedragen (instapkosten, inrichting) worden gefactureerd bij de start van de dienst, of zoals de offerte zegt.

6.5 **Prijswijziging.** Tagnick mag de prijzen hooguit één keer per jaar wijzigen, met een aankondiging van ten minste 30 dagen. Gaat de prijs omhoog, dan mag de klant de geraakte dienst kosteloos opzeggen per de datum van ingang. Kosten die een leverancier doorberekent (zoals Vultr bij tagCloud, of Microsoft bij licenties) mogen meebewegen met een aankondiging van één maand, ook binnen een vaste looptijd. **Een indexatie die in de offerte is afgesproken** (bijvoorbeeld een jaarlijkse aanpassing aan de consumentenprijsindex) **is geen prijswijziging in de zin van dit artikel** en geeft geen recht op kosteloos opzeggen.

Artikel 7. Facturatie en betaling

7.1 Abonnementen worden per maand vooraf gefactureerd; werk op uurbasis per maand achteraf. Begint of eindigt een dienst halverwege een maand, dan wordt naar rato gerekend.

7.2 Betaling binnen **14 dagen** na factuurdatum, op de rekening die op de factuur staat.

7.3 **Niet op tijd betaald.** Tagnick stuurt na 14 dagen een herinnering. Is er na 30 dagen nog niet betaald, dan mag Tagnick de dienst opschorten, na een schriftelijke aankondiging van ten minste 7 dagen. De betalingsverplichting loopt tijdens de opschorting door. Voor tagCloud gelden daarnaast de termijnen van aanvulling A3 (verwijderen na 45 dagen, na een laatste momentopname).

7.4 Over een bedrag dat te laat is betaald, is de klant de **wettelijke rente** verschuldigd vanaf de vervaldag, en de redelijke kosten van invordering.

7.5 Bezwaar tegen een factuur meldt de klant binnen de betaaltermijn, schriftelijk en met reden. Het deel waartegen geen bezwaar is, wordt gewoon betaald.

7.6 Opschorten van een dienst wegens niet betalen raakt de gegevens van de klant niet: die blijven bewaard volgens de verwerkersovereenkomst en worden niet als drukmiddel gebruikt.

Artikel 8. Intellectueel eigendom

8.1 Alle rechten op de software, het platform, de modules, de werkwijze, de sjablonen en de documentatie van Tagnick blijven bij Tagnick of bij zijn leveranciers. De klant krijgt een **gebruiksrecht** voor de duur van de overeenkomst, niet overdraagbaar, en alleen voor zijn eigen onderneming.

8.2 **Wat van de klant is, blijft van de klant**: zijn gegevens, zijn teksten, beelden, logo's en andere inhoud die hij aanlevert, en de inhoud van zijn website. De klant geeft Tagnick het recht dat te gebruiken voor zover dat nodig is om de dienst te leveren.

8.3 De klant staat ervoor in dat hij de rechten heeft op wat hij aanlevert — ook de toestemming van mensen die herkenbaar op foto's staan — en vrijwaart Tagnick voor aanspraken van derden daarover.

8.4 **Rapporten en adviezen** die Tagnick voor de klant maakt (zoals het maandrapport van tagMonitor) mag de klant vrij gebruiken binnen zijn eigen onderneming.

8.5 Bij Websites is het ontwerp in tagCMS van Tagnick; de klant krijgt bij beëindiging zijn inhoud mee (zie 5.6).

Artikel 9. Geheimhouding

9.1 Beide partijen houden geheim wat ze van de ander te weten komen en waarvan ze begrijpen dat het vertrouwelijk is, en gebruiken het alleen voor de overeenkomst. Dat geldt ook na het einde van de overeenkomst.

9.2 Dit geldt niet voor wat al openbaar is, wat een partij al rechtmatig wist, of wat een partij op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak moet afgeven — in dat laatste geval laat zij het de ander zo mogelijk vooraf weten.

9.3 Voor persoonsgegevens gaat de verwerkersovereenkomst (art. 3) voor.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

10.1 De aansprakelijkheid van Tagnick is beperkt tot **het bedrag dat de klant in de twaalf maanden vóór het schadeveroorzakende voorval aan Tagnick heeft betaald voor de dienst waar het om gaat.** Bij werk op uurbasis of een eenmalige opdracht is dat het bedrag dat voor die opdracht is gefactureerd. Er geldt geen ander vast maximum.

10.2 Tagnick is **niet aansprakelijk voor indirecte schade**, waaronder gederfde omzet, gemiste boekingen en reputatieschade.

10.3 Deze beperkingen gelden niet bij **opzet of grove schuld** van Tagnick.

10.4 Voor schade die met de verwerking van persoonsgegevens te maken heeft, geldt artikel 12 van de verwerkersovereenkomst. Deze voorwaarden voegen daar niets aan toe en halen er niets af; samen gaan ze nooit verder dan dat ene plafond.

10.5 Een aanspraak op schadevergoeding vervalt als de klant de schade niet binnen **twaalf maanden** nadat hij die kende of had moeten kennen, schriftelijk bij Tagnick meldt.

Artikel 11. Overmacht

11.1 Geen van beide partijen is aansprakelijk voor een tekortkoming door overmacht: omstandigheden buiten haar redelijke invloed, zoals uitval van stroom of internet, natuurgeweld (orkanen inbegrepen), storingen bij leveranciers en hun infrastructuur, overheidsmaatregelen, en ziekte van Tagnick die niet binnen het servicevenster op te vangen is.

11.2 Duurt de overmacht langer dan **30 dagen**, dan mag elke partij de geraakte dienst beëindigen zonder schadevergoeding. Wat al geleverd is, wordt betaald.

11.3 Overmacht ontslaat Tagnick niet van de verplichting een datalek te melden zoals de verwerkersovereenkomst (art. 8) dat zegt — inclusief de 48 uur tijdens een aangekondigde vakantie.

Artikel 12. Gegevens en privacy

12.1 Verwerkt Tagnick bij de dienst persoonsgegevens namens de klant, dan sluiten partijen de **verwerkersovereenkomst** van Tagnick. Die regelt wat er verwerkt wordt, beveiliging, subverwerkers, datalekken, teruggave en verwijdering, en gaat op die punten voor (zie 2.2).

12.2 Waar Tagnick zelf verantwoordelijke is (bijvoorbeeld voor de klantadministratie), geldt de **privacyverklaring** van Tagnick, te vinden op **tagnick.nl/privacy**.

Artikel 13. Wijziging van deze voorwaarden

13.1 Tagnick mag deze voorwaarden wijzigen. Een wijziging wordt ten minste **30 dagen** vóór de ingangsdatum aangekondigd.

13.2 Is de wijziging in het nadeel van de klant, dan mag hij de geraakte dienst kosteloos opzeggen per de ingangsdatum. Een wijziging die alleen een wettelijke verplichting volgt, of die de klant alleen voordeel geeft, geeft dat recht niet.

13.3 Voor een lopende overeenkomst met een vaste looptijd gaat een wijziging in het nadeel van de klant pas in bij de volgende termijn, tenzij de klant instemt.

Artikel 14. Communicatie

14.1 "Schriftelijk" omvat e-mail en een bericht in tagPortal.

14.2 Tagnick is bereikbaar op **info@tagnick.nl**; privacyvragen gaan naar **privacy@tagnick.nl**.

Artikel 15. Overdracht

15.1 De klant mag zijn rechten en plichten niet overdragen zonder toestemming van Tagnick.

15.2 Tagnick mag de overeenkomst overdragen aan een rechtspersoon waarin de onderneming van Tagnick wordt voortgezet — met name **Tagnick Caribbean BV** — en laat de klant dat vooraf weten. De klant stemt daar nu al mee in.

Artikel 16. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

16.1 Op deze voorwaarden en op elke overeenkomst met Tagnick is het **recht van Caribisch Nederland (Bonaire, Sint Eustatius en Saba)** van toepassing.

16.2 Geschillen worden voorgelegd aan het **Gerecht in eerste aanleg van Bonaire, Sint Eustatius en Saba**, zittingsplaats Bonaire.

16.3 Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen voordat een van hen naar de rechter gaat.