# Je-Ma ICT Beheer

# Algemene voorwaarden

Van toepassing op alle overeenkomsten tussen Je-Ma ICT Beheer en klanten van Jema One.

Versie 1.3 · vastgesteld 29 september 2026 · geldt vanaf 17 oktober 2026

## 1. Definities

- Wij: Je-Ma ICT Beheer, gevestigd te Deventer (Nederland), KvK 92479847, BTW NL866066561B01.
- Jij: de onderneming die de overeenkomst met ons sluit.
- Dienst: het Jema One SaaS-platform inclusief alle modules waarop je een abonnement hebt afgesloten.
- Omgeving: jouw eigen deel van de dienst, met een eigen database en een eigen adres.
- Overeenkomst: de aanmelding of de ondertekening, deze voorwaarden, de Acceptable Use Policy en de verwerkersovereenkomst.

## 2. Totstandkoming, alleen voor ondernemers

De overeenkomst komt tot stand door de online aanmelding, of door het ondertekenen van een aanbod, inclusief acceptatie van deze voorwaarden, de Acceptable Use Policy en de verwerkersovereenkomst. Kom je via een reseller, dan sluit je de overeenkomst met ons; de reseller kan wel je aanspreekpunt zijn.

Jema One is alleen voor ondernemers. Je sluit de overeenkomst voor je beroep of bedrijf. Consumenten kunnen geen klant worden, en de regels voor consumentenkoop, zoals het herroepingsrecht, gelden daarom niet. Online afrekenen kan alleen voor een onderneming in de Europese Unie. Buiten Nederland alleen met een btw-nummer uit je eigen land dat VIES bevestigt; wij verleggen de btw dan naar jou.

## 3. Proefperiode

Je krijgt 30 dagen gratis proefperiode zonder verplichting. Aan het einde daarvan kies je een betaald pakket of laat je de proef aflopen.

Loopt de proef af, dan schorsen wij de omgeving, en zeven dagen later verwijderen wij hem. Vraag je ons binnen die zeven dagen om de omgeving weer open te zetten, dan kan dat, en krijg je opnieuw 30 dagen.

Bij het verwijderen van een proefomgeving maken wij geen export, geen fiscaal archief en geen verklaring van verwijdering. Verstuur je tijdens de proef echte facturen, bewaar die dan zelf. Wat daarna nog bestaat: de back-ups tot hun bewaartermijn om is, het vastgelegde akkoord met deze voorwaarden (vijf jaar, zie artikel 12), en een jaar lang een code die wij met een geheime sleutel van je e-mailadres maken (een pseudoniem), zodat hetzelfde adres niet opnieuw een gratis proef krijgt.

## 4. Betaling

Je betaalt vooruit, per maand of per jaar. Een periode eindigt altijd op de eerste van een maand. De eerste periode loopt tot de eerste van de maand na de maand of het jaar dat je koopt; de dagen tot die eerste rekenen wij niet. Een jaarabonnement betaal je per jaar vooruit.

Je betaalt met automatische incasso, van je bankrekening of via PayPal, of met een betaallink. Een incasso schrijft Mollie af, een maand of een jaar na de vorige; bij PayPal via je PayPal-account. Een betaallink sturen wij zeven dagen voor het einde van de lopende periode; je betaalt binnen 14 dagen nadat wij hem hebben gestuurd.

Betaal je een betaallink niet op tijd, dan sturen wij herinneringen, 3 en 14 dagen na de vervaldatum. Vanaf 30 dagen na de vervaldatum mogen wij de omgeving schorsen, maar alleen als ten minste één herinnering bij je is aangekomen, en niet eerder dan 14 dagen na de eerste die aankwam. Tijdens een schorsing kan niemand inloggen; je gegevens blijven staan. Betaal je alsnog, dan gaat de omgeving weer open. Wat er gebeurt als je niet betaalt, staat in artikel 12.

Lukt een incasso niet, dan probeert Mollie het opnieuw. Stopt Mollie daarmee, dan krijg je van ons een betaallink, en

gelden de regels hierboven.

Wordt een betaling teruggeboekt, bijvoorbeeld door een storno of een chargeback, dan verandert er niets aan je toegang. Je krijgt een nieuwe betaallink voor die periode; daarna gelden de gewone herinneringen en de schorsing.

## 5. Prijzen

Prijzen zijn exclusief btw. Wij mogen prijzen jaarlijks per 1 januari aanpassen aan de consumentenprijsindex van het CBS, met een maximum van 5%. Grotere wijzigingen worden 60 dagen vooraf aangekondigd; in dat venster heb je het recht per direct op te zeggen.

## 6. Beschikbaarheid

Professional en Enterprise: een SLA van 99,9%. Voor de pakketten Professional en Enterprise garanderen wij dat je omgeving per kalendermaand 99,9% van de tijd beschikbaar is. Voor Basis en Advanced streven wij naar 99,5% per kwartaal; dat is een streven, zonder garantie en zonder vergoeding.

Meting. Wij meten de beschikbaarheid zelf, met Uptime Kuma op een tweede eigen server, buiten het datacenter waar de dienst draait. Die vraagt elke minuut /api/health op bij elke omgeving. Een omgeving is onbeschikbaar zodra twee metingen achter elkaar mislukken, tot een meting weer lukt. Op verzoek geven wij je het cijfer van een maand.

Onderhoud. Onderhoud kondigen we ten minste 24 uur vooraf aan. Voor de SLA telt gepland onderhoud niet mee als wij het ten minste twee werkdagen vooraf hebben gemeld, het buiten kantoortijd valt (kantoortijd: werkdagen van 9 tot 17 uur Nederlandse tijd, zonder de officiële feestdagen), en het in die maand samen hooguit vier uur duurt. Wat daarboven gaat, telt wel mee.

Vergoeding. Halen wij in een kalendermaand de 99,9% niet, dan krijg je op verzoek een tegoed op je volgende factuur: 10% van de maandprijs als de beschikbaarheid onder 99,9% lag, 25% onder 99,5%, en 50% onder 99,0%. Meer dan 50% van de maandprijs per maand wordt het niet. Bij een jaarabonnement is de maandprijs een twaalfde van de jaarprijs. Vraag het tegoed aan binnen 30 dagen na afloop van die maand, via support@je-ma.com. Dit tegoed is de enige vergoeding voor onbeschikbaarheid; voor andere schade geldt artikel 7.

Uitzonderingen. Niet als onbeschikbaar telt een storing door overmacht, door een oorzaak aan jouw kant, of door iets buiten onze invloed, zoals de internetverbinding van jou of je gebruikers. De reactietijd op vragen hoort niet bij deze SLA; daarvoor noemen wij op onze website een streeftijd.

Alle omgevingen draaien op één server. Die draait als virtuele machine met high availability: valt de hardware uit, dan start de server automatisch opnieuw op een andere host, in een ander datacenter in dezelfde regio. Dat beschermt tegen uitval van hardware, niet tegen een fout in de software of de database zelf. Er is geen tweede, actief draaiende kopie van de app of de database: een storing van de server raakt alle omgevingen tegelijk. Bij een fout in de software of de database herstellen wij uit de back-up van de afgelopen nacht, dus wat daarna is ingevoerd, kan verloren gaan. Wij streven ernaar de dienst dan binnen acht uur terug te hebben; dat herstel is nog niet in de praktijk beproefd.

## 7. Aansprakelijkheid

Onze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat je in de zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan ons hebt betaald, met een maximum van € 10.000 per gebeurtenis. Wij zijn niet aansprakelijk voor gevolgschade, gederfde winst of verlies van data anders dan wat volgt uit onze back-upverplichting.

Deze beperking geldt niet bij opzet of bewuste roekeloosheid aan onze kant, en evenmin voor aansprakelijkheid die op grond van dwingend recht niet kan worden beperkt.

## 8. Back-up en herstel

Wij maken elke nacht een back-up van elke database en bewaren die ten minste zeven dagen. Een back-up is de stand van die nacht: wat daarna is ingevoerd, zit er niet in. Terugzetten gebeurt per omgeving, niet per los gegeven, en op verzoek: kosteloos bij een oorzaak aan onze kant en tegen uurtarief bij een oorzaak aan jouw kant.

## 9. Intellectueel eigendom

Alle rechten op de software blijven bij ons. Jij krijgt gedurende de looptijd een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht. Data die jij invoert blijft van jou.

## 10. Vertrouwelijkheid

Wij behandelen jouw data vertrouwelijk en delen niets zonder jouw uitdrukkelijke toestemming, behalve met de sub-verwerkers en ontvangers uit de verwerkersovereenkomst, of als de wet ons verplicht. In dat laatste geval stellen wij je vooraf op de hoogte waar dat mag, en gaan wij in beroep waar dat zin heeft.

Ontvangers zijn: VIES van de Europese Commissie, als je een btw-nummer laat nagaan; de pushdienst van de browser van een gebruiker die pushmeldingen aanzet; en de uitgever van de certificaten. Die krijgt de domeinnaam van je omgeving en legt hem, zoals elke uitgever, blijvend vast in openbare certificaatregisters (Certificate Transparency).

## 11. Toegestaan gebruik

Wat je met de dienst wel en niet mag doen staat in de Acceptable Use Policy, te vinden op je-ma.one/legal/gebruiksvoorwaarden. Dat document hoort bij deze voorwaarden en is er onlosmakelijk onderdeel van. Het beschrijft onder meer het verboden gebruik, jouw verantwoordelijkheid voor je eigen gebruikers, en wanneer wij een omgeving mogen beperken, opschorten of beëindigen. Bij strijdigheid over het gebruik van de dienst gaat die Policy voor op deze voorwaarden.

## 12. Opzeggen en einde

Je kunt op elk moment opzeggen. Je abonnement loopt dan door tot het einde van de periode die je hebt betaald; bij een jaarabonnement is dat het einde van het betaalde jaar. Wat je al hebt betaald, krijg je niet terug.

Wij mogen opzeggen of de omgeving schorsen bij overtreding van deze voorwaarden of van de Acceptable Use Policy, en schorsen als je niet betaalt zoals beschreven in artikel 4. Daarnaast kunnen wij opzeggen zonder reden, met een opzegtermijn van drie maanden; wat je vooruit hebt betaald voor de tijd daarna, betalen wij terug.

Na het einde van je abonnement, of na een schorsing die niet wordt opgelost, verwijderen wij de omgeving: niet eerder dan 76 dagen en uiterlijk 90 dagen daarna, zoals beschreven in artikel 11 van de verwerkersovereenkomst. Vraag je zelf om eerder verwijderen, dan kan dat eerder. Tot die tijd kun je een volledige export krijgen: zolang de omgeving open is maak je hem zelf, daarna sturen wij hem op verzoek als downloadlink die zeven dagen en één keer werkt. Wat de export bevat, staat in artikel 11 van de verwerkersovereenkomst.

De dienstverlening eindigt op het moment dat wij de omgeving verwijderen; voor wat wij daarna nog bewaren, blijft de verwerkersovereenkomst gelden tot het is vernietigd. Daarna bewaren wij nog: het fiscale archief (artikel 12 van de verwerkersovereenkomst), de back-ups tot hun bewaartermijn om is, het vastgelegde akkoord en exemplaren die je via onze website hebt ondertekend (vijf jaar, als bewijs), de betalingen van je abonnement met de gegevens op de factuur (zeven jaar, voor onze eigen administratie), ons logboek met onze beheerhandelingen aan de omgeving (twaalf maanden), het bewijs van het verwijderen (tot het laatste fiscale archief weg is), en de domeinnaam van je omgeving in de openbare certificaatregisters.

## 13. Toepasselijk recht

Nederlands recht is van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Zwolle.

## 14. Wijzigingen

Wijzigingen aan deze voorwaarden, de verwerkersovereenkomst en de Acceptable Use Policy worden 30 dagen vooraf per mail aangekondigd. Ben je niet met de wijziging akkoord, dan kun je in dat venster per direct opzeggen: antwoord dan vóór de ingangsdatum op die mail. Wat je vooruit hebt betaald voor de tijd na het einde, betalen wij terug. Zeg je niet op, dan gelden de nieuwe versies vanaf de ingangsdatum. Een beheerder van je omgeving ziet daarna bij het inloggen een melding met de nieuwe versies; bevestigt hij die, dan leggen wij dat vast. Op de website staat welke versie vanaf welke datum geldt; de vorige versie blijft daar te lezen en te downloaden.