Algemene voorwaarden

Dit zijn de algemene voorwaarden voor het zakelijke aanbod van Cyberschild. Lees en bewaar ze voordat je akkoord gaat met een offerte.

Versie 2.1, geldig vanaf 23 november 2026. Met de prijslijst van 23 november 2026 als bijlage.

1. Wie we zijn

Cyberdefensie
Productnaam: Cyberschild
E-mail: info@cyberschild.nl
Telefoon: 038 785 13 53 (vanuit het buitenland: +31 38 785 13 53)
KvK: 73369748
Btw-id: NL001518541B19
Geregistreerd bedrijfsadres: Oude Deventerstraatweg 31, 8017 BA Zwolle, Nederland

Met ‘wij’ en ‘ons’ bedoelen we Cyberdefensie. Met ‘jij’ bedoelen we de klant.

2. Wanneer gelden deze voorwaarden?

Ons aanbod is bedoeld voor bedrijven en organisaties. Deze voorwaarden gelden als onze offerte ernaar verwijst. Je kunt ze vóór je akkoord lezen en opslaan. Staat er in je persoonlijke offerte of een aparte schriftelijke afspraak iets anders, dan gaat dat voor. Jouw eigen voorwaarden gelden alleen als wij die schriftelijk hebben aanvaard.

Koop je als consument, of geldt consumentenbescherming om een andere reden? Meld dat vóór je akkoord. Dwingende wettelijke rechten gaan altijd voor, bijvoorbeeld over prijzen inclusief btw, bedenktijd, vooruitbetalen, garantie en opzeggen. Je krijgt dan eerst de informatie die daarbij hoort.

3. Van aanvraag naar overeenkomst

- Een aanvraag via het formulier, e-mail, telefoongesprek of kennismaking is geen bestelling. Dat geldt ook voor de gratis gezondheidscheck.
- Je krijgt een offerte met je pakket, het aantal computers en locaties, het totaal per maand en eenmalig, de btw, de startdatum, de levertermijn, de technische eisen en hoelang het aanbod geldt.
- De overeenkomst ontstaat na je schriftelijke akkoord op de offerte, bijvoorbeeld per e-mail. Je krijgt daarvan een bevestiging.
- We breiden je pakket niet uit omdat systemen nieuwe computers of apparaten vinden. Daarvoor is jouw akkoord nodig.
- Er is geen gratis proefperiode.

4. Wat je krijgt

Je krijgt het pakket uit je offerte: Zelf bewaken, Dag en nacht bewaakt of Volledig ontzorgd. Wat bij elk pakket hoort, staat in de prijslijst in de bijlage. Extra's, zoals Cyberschild AI uitgebreid, meer locaties en beveiligingstests, horen er alleen bij als ze in je offerte staan.

We tellen aangesloten laptops, desktops en servers, ook thuis of bij een hostingpartij. Een thuiswerkplek of gehoste server is geen extra locatie. Medewerkers en gevonden apparaten zoals printers en routers tellen niet vanzelf mee.

5. Opvolging en reactietijd

- Bij Zelf bewaken volg jij of je IT'er de meldingen op. Wij zorgen dat de meldingen en de uitleg in je portaal staan.
- Bij Dag en nacht bewaakt volgen wij kritieke meldingen dag en nacht op. We nemen zo snel mogelijk contact met je op en helpen je door de noodstappen. Herstelwerk daarna doen we na jouw akkoord, tegen het uurtarief uit de prijslijst.
- Bij Volledig ontzorgd volgen wij alle meldingen op. Bij een rode melding reageren we binnen een uur, dag en nacht. We verhelpen beveiligingsincidenten en storingen die daardoor ontstaan, samen met je IT'er of hostingpartij waar nodig, binnen de afspraken in je offerte. Algemene IT-vragen en storingen zonder beveiligingsoorzaak horen er niet bij.
- Welke meldingen kritiek of rood zijn, zie je in het portaal. Zorg dat we je kunnen bereiken: houd je contactpersonen en telefoonnummers actueel.

6. Wat je niet mag verwachten

We voeren de dienst zorgvuldig uit. Beveiliging is een inspanningsverplichting: we kunnen niet garanderen dat elke aanval, fout of kwetsbaarheid wordt gezien of voorkomen.

- Cyberschild vervangt geen firewall, virusscanner, updates of back-ups.
- Netwerk bewaken houdt geen verkeer tegen. Tegenhouden vraagt een geschikte opstelling en een aparte afspraak.
- We grijpen alleen in binnen jouw toestemming en de afspraken in je pakket of offerte.

7. Start en duur

Je abonnement begint op de startdatum in je offerte. Na bevestiging van je account kun je het portaal gebruiken en apparaten aansluiten. Bewaking begint wanneer die apparaten zijn aangesloten.

De eerste maand is betaald. Een maand loopt van de startdatum tot dezelfde datum in de volgende maand. Bestaat die datum niet, dan geldt de laatste dag van die maand. Daarna loopt het abonnement per maand door totdat het is opgezegd.

8. Prijzen en betalen

- Alle prijzen zijn in euro (EUR) en exclusief 21% btw, tenzij anders vermeld. Verandert het wettelijke tarief, dan geldt het nieuwe tarief.
- Je bedrag staat in je offerte. Bij Volledig ontzorgd staat op de website een vanafprijs; je vaste bedrag hoor je vooraf.
- Opstartkosten betaal je vooraf, samen met de eerste maand.
- Het abonnement betaal je per maand vooraf.
- Krijg je een factuur, dan is de betaaltermijn 14 dagen na de factuurdatum.
- Automatische incasso gebeurt alleen met jouw machtiging. Je krijgt het bedrag en de incassodatum minstens 14 dagen vooraf, tenzij we uitdrukkelijk een andere termijn afspreken. Een wijziging wordt niet stilzwijgend met een al betaalde periode verrekend.

Klopt een factuur niet, laat het ons weten. Betaal je een onbetwist bedrag niet op tijd, dan sturen we eerst een herinnering met een redelijke termijn van minstens 14 dagen. Daarna mogen we na schriftelijke aankondiging de dienst opschorten. Voor rente en incassokosten geldt de wet.

9. Opzeggen

Je kunt elke maand opzeggen. Er is geen minimumduur van een jaar en je betaalt geen opzegvergoeding. Gebruik Bestellen en abonnement → Abonnement → Abonnement opzeggen in het portaal. Je kunt ook mailen naar info@cyberschild.nl. Lukt dat niet, bel dan 038 785 13 53.

- Zeg je op vóór de nieuwe maand begint, dan eindigt het abonnement aan het einde van de maand die al betaald is.
- Zeg je op nadat een nieuwe maand is begonnen, dan eindigt het aan het einde van die maand.
- Je ziet de bevestigde einddatum in het portaal. Bij opzegging per e-mail krijg je daar een bevestiging.
- Je Cyberschild stuur je terug zoals beschreven in artikel 10.
- Willen wij stoppen, dan laten we dat minstens 30 dagen vooraf weten, tegen het einde van een maand. Vooruitbetaalde maanden na de einddatum betalen we terug.

Bij een ernstige tekortkoming kunnen jij en wij de overeenkomst ook beëindigen volgens de wet. Wil je gegevens ontvangen, vraag daar dan vóór de einddatum om. Verwijdering en overdracht volgen de afspraken over gegevens.

10. Cyberschild in bruikleen en eigen apparatuur

Je Cyberschild krijg je in bruikleen. Hij blijft van ons. Gebruik hem alleen voor de dienst, op de plek die we afspraken, en laat hem niet door anderen openen of aanpassen.

Gaat je Cyberschild kapot bij normaal gebruik, dan vervangen we hem kosteloos. Bij verlies, of schade door verkeerd gebruik, betaal je de vervangingswaarde uit je offerte.

Na het einde van je abonnement stuur je je Cyberschild binnen 14 dagen terug. Hoe je dat doet, hoor je bij de bevestiging van je opzegging. Stuur je hem niet terug, dan betaal je de vervangingswaarde uit je offerte.

Na het einde stoppen de centrale diensten, zoals het portaal, meldingen, beheer en updates via Cyberschild. We beëindigen onze toegang.

Gebruik je eigen apparatuur, dan blijft die van jou en jouw verantwoordelijkheid. We beoordelen vooraf of deze geschikt lijkt, maar geven geen garantie op apparaten van anderen.

11. Levering

- Verzending binnen Nederland zit in de opstartkosten. Buiten Nederland maken we vooraf een offerte.
- Je levertermijn staat in je offerte. Is geen termijn afgesproken, dan leveren we binnen 30 dagen na je akkoord en de betaling van de opstartkosten.
- Verwachten we vertraging, dan melden we dat zo snel mogelijk en stellen we een passende oplossing voor. Je wettelijke rechten blijven bestaan.
- We rekenen op het laatste moment geen extra's zonder jouw akkoord. Extra hulp doen we alleen na afspraak vooraf.

12. Defect of verkeerd geleverd

Is je Cyberschild verkeerd geleverd of defect, meld dat dan. We vervangen hem kosteloos. Ook voor hulp bij een defect aan je Cyberschild betaal je geen uurtarief.

Geldt consumentenrecht, dan heb je bij een overeenkomst op afstand in beginsel 14 dagen bedenktijd. De informatie en het modelformulier krijg je vóór je akkoord.

13. Wat we van jou vragen

- Geef juiste informatie en meld belangrijke wijzigingen in je netwerk, systemen of contactpersonen.
- Zorg voor ondersteunde systemen, stroom, internet en, als dat nodig is, een geschikt aansluitpunt.
- Beheer je accounts, wachtwoorden en toegangsrechten zorgvuldig.
- Maak back-ups en controleer of je die kunt terugzetten.
- Volg meldingen op voor zover je pakket dat niet aan ons overlaat.

14. Toestemming voor scans en beheer

Je laat alleen systemen aansluiten waarover je mag beslissen. We scannen, testen, beheren of blokkeren alleen binnen jouw toestemming. Voor systemen van een ander, zoals een server bij een hostingpartij, regel je diens toestemming. Welke adressen we bij de digitale APK en de gezondheidscheck controleren, en wanneer, leggen we vooraf schriftelijk vast.

15. Cyberschild AI

Uitleg in gewone taal met Cyberschild AI zit in elk pakket. Je kunt het laten uitzetten. Uitgebreide functies horen er alleen bij als ze in je offerte staan. Een analyse loopt als een bevoegde gebruiker die start of de planning daarvoor heeft aangezet.

Advies, samenvattingen en signalen over afwijkingen kunnen onvolledig of onjuist zijn. Ze zijn geen penetratietest of veiligheidsverklaring. Een bevoegd mens controleert en beslist. Cyberschild AI wist of sluit geen meldingen en verandert geen computers of netwerkregels. Een ondersteunde actie, zoals een aanvullend rapport, vraagt toestemming.

16. Gegevens en geheimhouding

Jij en wij houden vertrouwelijke informatie geheim, ook na het einde van de overeenkomst, behalve als delen nodig is voor de uitvoering of verplicht is volgens de wet. Wie voor ons werkt en toegang krijgt, moet dat ook doen.

Verwerken wij persoonsgegevens voor jou, dan sluiten we vóór die verwerking verwerkersafspraken. Daarin staan ook het melden van datalekken en wat er na afloop met gegevens gebeurt. Zie ook de privacyverklaring.

Doorzoekbare beveiligingsmeldingen en gemaakte rapporten bewaren we 30 dagen bij Zelf bewaken, 90 dagen bij Dag en nacht bewaakt en 365 dagen bij Volledig ontzorgd. Dagelijks ruimen we gegevens buiten die termijn op. Eerder verwijderde gegevens komen niet terug. Download wat je zelf langer wilt bewaren.

Open incidentdossiers, actuele beveiligingsbevindingen, AI-adviezen, financiële administratie en afgeschermde herstelkopieën volgen hun afzonderlijke afspraken of wettelijke bewaarplicht. Bewaren is geen onbeperkte archief- of backupdienst.

17. Storingen

Meld een storing per e-mail of telefoon. Een beschikbaarheidspercentage of oplostijd geldt alleen als die in je pakket of offerte staat. Kunnen wij of kun jij een afspraak niet nakomen, ook door overmacht, dan informeren we elkaar. Voor opschorting, ontbinding en terugbetaling geldt de wet.

18. Aansprakelijkheid

Voor aansprakelijkheid gelden de wet en eventuele aparte schriftelijke afspraken. Deze voorwaarden sluiten aansprakelijkheid niet geheel uit en beperken geen dwingende rechten. Jij en wij nemen redelijke maatregelen om schade te beperken.

19. Wijzigingen

Een wijziging van prijs of voorwaarden kondigen we minstens 30 dagen vooraf per e-mail aan. Die gaat op zijn vroegst bij een nieuwe maand in. Je kunt vóór die datum opzeggen; tot het einde gelden dan de oude prijs en voorwaarden. We passen een lopende periode niet stilzwijgend aan. Een ander pakket of een andere omvang spreken we schriftelijk met je af.

20. Klachten

Mail je klacht naar info@cyberschild.nl, bel 038 785 13 53 of schrijf naar Cyberdefensie, Oude Deventerstraatweg 31, 8017 BA Zwolle, Nederland. Vertel wat er speelt en welke oplossing je zoekt.

We streven ernaar binnen 5 werkdagen te antwoorden. Is meer tijd nodig, dan leggen we uit waarom en wanneer je een antwoord kunt verwachten. Deze streeftermijn is geen reactietijd voor beveiligingsincidenten; die staat in artikel 5. Komen we er samen niet uit, dan kun je de klacht voorleggen aan de bevoegde rechter.

21. Recht en rechter

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De wettelijk bevoegde rechter behandelt geschillen. Dwingende bescherming die voor jou geldt, blijft bestaan.

Bijlage: prijslijst van 23 november 2026

Prijzen voor bedrijven, in euro (EUR) en exclusief 21% btw. Je ziet het vaste bedrag vóór je akkoord gaat met een offerte.

Onderdeel	Prijs	Wat je krijgt
Zelf bewaken	**€ 49** per maand	Eén organisatie, één locatie en tot 5 aangesloten computers of servers. Met de app, het portaal, uitleg in gewone taal met Cyberschild AI, elk kwartaal een digitale APK en elke maand een rapport. Meldingen en rapporten bewaren we 30 dagen. Jij of je IT'er volgt de meldingen op.
Extra computer bij Zelf bewaken	**€ 6** per computer per maand	Voor elke laptop, desktop of server boven de eerste 5. Telefoons, tablets en Macs horen niet bij het standaardaanbod.
Netwerk bewaken bij Zelf bewaken	**€ 19** per locatie per maand	Een Cyberschild in bruikleen bewaakt het verkeer op je kantoornetwerk, ook van printers, camera's en wifi. Je betaalt eenmalig de opstartkosten.
Dag en nacht bewaakt	**€ 129** per maand	Alles uit Zelf bewaken, plus netwerk bewaken met een Cyberschild in bruikleen. Wij volgen kritieke meldingen dag en nacht op: we bellen je direct en helpen je door de noodstappen. Elke maand een digitale APK met actieplan. Meldingen en rapporten bewaren we 90 dagen. Voor één locatie en tot 5 computers of servers. Herstelwerk na een incident doen we na jouw akkoord, tegen het uurtarief.
Extra computer bij Dag en nacht bewaakt	**€ 12** per computer per maand	Voor elke laptop, desktop of server boven de eerste 5. Telefoons, tablets en Macs horen niet bij het standaardaanbod.
Opstartkosten met een Cyberschild	**€ 49** eenmalig	Wij richten je Cyberschild in en sturen hem kant-en-klaar op. Verzending binnen Nederland is inbegrepen. Je Cyberschild blijft van ons. Zeg je op, dan stuur je hem terug.
Volledig ontzorgd	**Vanaf € 299** per maand	Alles uit Dag en nacht bewaakt, voor al je locaties. Wij volgen alle meldingen op en reageren bij een rode melding binnen een uur, dag en nacht. We verhelpen beveiligingsincidenten en storingen die daardoor ontstaan, samen met je IT'er of hostingpartij waar nodig. Elke week een digitale APK, en wij dichten de gevonden lekken. Met een gesprek per kwartaal en 365 dagen bewaren. Algemene IT-vragen en storingen zonder beveiligingsoorzaak horen er niet bij. Omvang, reactietijd en herstelwerk staan in je offerte.
Hulp van een specialist	**€ 95** per uur	Voor herstel na een incident of extra hulp bij het aansluiten, altijd na jouw akkoord. Geen verplichte inrichtingskosten. Voor een defect aan je Cyberschild betaal je niets.

Op offerte	Wat we vooraf afspreken
Cyberschild AI uitgebreid	Meldingen beoordelen, rapporten samenvatten, afwijkingen herkennen en vervolgstappen voorstellen. Welke functies en hoeveel gebruik spreken we vooraf af.
Meer locaties	Een extra kantoor of winkel bij Zelf bewaken of Dag en nacht bewaakt. We bespreken vooraf wat nodig is.
Verdacht verkeer tegenhouden	Cyberschild tussen je router en je netwerk. Na een technische beoordeling van je netwerk en een aparte afspraak.
Beveiligingstests en advies	Bijvoorbeeld een phishingtest, websitescan of pentest. Alleen met jouw schriftelijke toestemming en binnen afgesproken grenzen.