cyberschild

Algemene voorwaarden

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

Versie 1.6, geldig vanaf 22 november 2026. Met de prijslijst van 22 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.

Bestellen staat in testmodus. Er wordt niets afgeschreven of verzonden. Een testbestelling is geen overeenkomst.

2. Wanneer gelden deze voorwaarden?

Ons aanbod is bedoeld voor bedrijven en organisaties. Deze voorwaarden gelden bij een online bestelling of 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.
- Je krijgt een offerte met de omvang, het totaal per maand en eenmalig, de btw, de startdatum, de levertermijn, de uitvoering van de hardware, de technische eisen en hoelang het aanbod geldt.
- Bij online bestellen controleer je de producten, aantallen, kosten, levering en voorwaarden. De overeenkomst ontstaat na jouw bevestiging en een geslaagde betaling. Je krijgt een bestelbevestiging. Een als TEST aangeduide bestelling telt niet als echte overeenkomst. Bij een offerte ontstaat de overeenkomst na je schriftelijke akkoord, bijvoorbeeld per e-mail.
- We breiden je bestelling niet uit omdat systemen nieuwe computers of apparaten vinden. Daarvoor is jouw akkoord nodig.
- Er is geen gratis proefperiode en geen apparaat op proef.

4. Wat je krijgt

Je krijgt wat in je bestelling of offerte staat. Cyberschild Basis is bedoeld voor één organisatie, één locatie en tot 5 ondersteunde, aangesloten computers, met automatische meldingen, het portaal en rapporten. Jouw eigen IT volgt op.

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

Netwerkzicht, Cyberschild AI, hardware en hulp zijn afzonderlijke onderdelen. Opvolging door ons, waaronder ‘Wij regelen het’ en ‘Dag en nacht’, hoort er alleen bij als taken, tijden, bezetting en reactietijd schriftelijk zijn afgesproken.

5. 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.

- Automatische bewaking betekent niet dat er doorlopend een mens meekijkt.
- Cyberschild vervangt geen firewall, virusscanner, updates of back-ups.
- Netwerkzicht kijkt mee en houdt niets tegen. Blokkeren vraagt een geschikte opstelling en een aparte afspraak.
- Hulp bij incidenten, herstel en bereikbaarheid bij spoed horen er alleen bij als dat schriftelijk is afgesproken.

6. Start en duur

Bij online bestellen begint je eerste abonnementsmaand op de datum van je bevestigde betaling. Na bevestiging van je account kun je het portaal gebruiken en apparaten aansluiten. Bewaking begint pas wanneer die apparaten zijn aangesloten. Bestelde hardware kan later worden bezorgd. Een offerte kan een andere startdatum afspreken.

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. Je betaalt de eerste periode niet dubbel. Daarna loopt het abonnement per maand door totdat het is opgezegd.

7. 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.
- Vanafprijzen op de website zijn startprijzen. Vóór je online betaling zie je het vaste totaal voor jouw keuze. Bij maatwerk staat je bedrag in de offerte.
- Hardware en verzending betaal je vooraf. Bij je eerste bestelling betaal je deze samen met de eerste abonnementsmaand; een latere hardwarebestelling verandert je basisabonnement niet. Dwingende regels over vooruitbetalen gaan voor.
- Het abonnement betaal je per maand vooraf. De eerste maand betaal je bij je online bestelling.
- 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.
- De online bestelroute staat in testmodus: geen echte betaling, levering of overeenkomst. Echte online betalingen worden pas na afzonderlijke vrijgave aangezet.

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.

8. 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.
- Extra diensten kun je in het portaal toevoegen of stoppen. Je ziet vooraf het nieuwe totaal en de ingangsdatum. De wijziging gaat in bij de volgende betaalde periode; tot dan blijven je huidige diensten gelden.
- 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.

9. Cyberschild en eigen apparatuur

Je Cyberschild-apparaat koop je. Het wordt je eigendom bij levering na betaling en blijft van jou als het abonnement stopt. Alleen opzeggen geeft geen recht op terugbetaling van de hardware en je hoeft het apparaat niet terug te sturen.

Na het einde stoppen de centrale diensten, zoals het portaal, meldingen, beheer en updates via Cyberschild. We beëindigen onze toegang. Voor software blijven de bijbehorende licenties gelden.

Gebruik je eigen hardware, dan koop je geen apparaat bij ons. Die hardware blijft jouw verantwoordelijkheid. We beoordelen vooraf of deze geschikt lijkt, maar geven geen garantie op apparaten van anderen.

10. Levering

- Verzending binnen Nederland kost € 9,95 per zending, exclusief btw. Buiten Nederland maken we vooraf een offerte.
- Bij online bestellen zie je vóór betaling de uitvoering, aansluitvereisten en levertermijn. Bij maatwerk staan die in je offerte. Is geen termijn afgesproken, dan leveren we binnen 30 dagen na akkoord en een gevraagde vooruitbetaling.
- Verwachten we vertraging, dan melden we dat zo snel mogelijk en stellen we een passende oplossing voor. Je wettelijke rechten op nakoming, ontbinding en terugbetaling blijven bestaan.
- Het risico van verlies of schade gaat over als jij het product ontvangt, tenzij je zelf een vervoerder regelt die wij niet aanboden.
- We rekenen op het laatste moment geen extra's zonder jouw akkoord. Extra hulp doen we alleen na afspraak vooraf.

11. Retour en garantie

Voor een zakelijke koop geldt geen algemene wettelijke bedenktijd. Een ongeopend product zonder gebrek kun je alleen terugsturen na een schriftelijke afspraak vooraf over voorwaarden, kosten en terugbetaling. Dit beperkt geen retourrecht dat je volgens de wet wel hebt.

Is een product verkeerd geleverd of defect, meld dat binnen een redelijke tijd. We zorgen volgens de wet voor herstel, vervanging of een passende terugbetaling. Noodzakelijke kosten om ons foutieve product te herstellen of terug te sturen zijn voor ons. Ook voor hulp bij een defect aan ons eigen product betaal je geen uurtarief.

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

12. 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 meetpunt.

- Beheer je accounts, wachtwoorden en toegangsrechten zorgvuldig.
- Maak back-ups en controleer of je die kunt terugzetten.
- Volg meldingen op, tenzij je schriftelijk met ons afspreekt dat wij dat doen.

13. 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 regel je diens toestemming. Voor scans en tests leggen we doelen, tijden en grenzen vooraf schriftelijk vast.

14. Cyberschild AI

Cyberschild AI is optioneel. Basisuitleg en uitgebreide functies zijn verschillende onderdelen; je krijgt de functies en omvang uit je bestelling of offerte. 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.

15. 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 standaard 30 dagen. Via het portaal kun je 60, 90, 365 of 730 dagen kiezen. Je ziet de prijs en ingangsdatum vóór je akkoord. Dagelijks ruimen we gegevens buiten de afgesproken termijn op. Eerder verwijderde gegevens komen niet terug. Download wat je zelf langer wilt bewaren.

Een kortere termijn geldt vanaf de bevestigde ingangsdatum. Open incidentdossiers, actuele beveiligingsbevindingen, AI-adviezen, financiële administratie en afgeschermde herstelkopieën volgen hun afzonderlijke afspraken of wettelijke bewaarplicht. Het bewaarpakket is geen onbeperkte archief- of backupdienst.

16. Storingen

Meld een storing per e-mail of telefoon. Er geldt alleen een beschikbaarheidspercentage, oplostijd of spoedservice als we die schriftelijk afspreken. Kunnen wij of kun jij een afspraak niet nakomen, ook door overmacht, dan informeren we elkaar. Voor opschorting, ontbinding en terugbetaling geldt de wet.

17. 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.

18. 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 andere omvang spreken we schriftelijk met je af.

19. 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. Komen we er samen niet uit, dan kun je de klacht voorleggen aan de bevoegde rechter.

20. 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 22 november 2026

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

Onderdeel	Startprijs	Wat je krijgt en wat niet
Cyberschild Basis (Jouw IT regelt het)	**Vanaf € 29** per maand	Eén organisatie, één locatie en tot 5 ondersteunde, aangesloten computers. Met automatische meldingen, het portaal en rapporten. Jouw eigen IT volgt op. Geen meekijkend beveiligingsteam en geen vervanging van je virusscanner.
Extra aangesloten computer	**Vanaf € 4** per computer per maand	Voor elke ondersteunde laptop, desktop of server die je boven de eerste 5 laat aansluiten. Gevonden printers, routers en andere apparaten tellen niet vanzelf mee, medewerkers ook niet. Er komt niets bij zonder jouw akkoord.
Netwerkzicht	**Vanaf € 19** per locatie per maand	Komt boven op Basis. Kijkt mee op je netwerk en meldt wat opvalt. Een geschikt meetpunt en een sensor of eigen hardware zijn nodig. Houdt geen verkeer tegen.
Cyberschild AI: basisuitleg	**Vanaf € 15** per organisatie per maand	Komt boven op Basis, als je dat wilt. Legt je beveiligingsmeldingen uit in gewone taal, met wat je eerst kunt controleren. Beoordelen, samenvatten, afwijkingen en vervolgstappen horen bij Cyberschild AI uitgebreid, op offerte. Een mens beslist.
Verzending binnen Nederland	**€ 9,95** per zending	Komt apart bij de hardware. Buiten Nederland: op offerte.
Extra aansluit- of advieshulp	**Vanaf € 95** per uur	Hulp van een specialist, alleen als je die vooraf met ons afspreekt. Geen verplichte inrichtingskosten. Voor een defect aan ons eigen product betaal je deze hulp niet.
Cyberschild Compact	**Vanaf € 649** eenmalig	Voor je kantoor of winkel. Waarschuwt bij verdachte activiteit op het aangesloten netwerk. Inclusief voeding, 16 GB geheugen, 512 GB opslag en basisinrichting. Abonnement en verzending apart. Geen gegarandeerde doorvoersnelheid; de aansluiting bepaalt welk verkeer wordt bewaakt.
Cyberschild Plus	**Vanaf € 899** eenmalig	Meer rekenruimte voor een drukker netwerk. Verdacht verkeer tegenhouden vraagt een passende aansluiting en aparte inrichting. Inclusief voeding, 16 GB geheugen, 512 GB opslag en basisinrichting. Abonnement en verzending apart. Geen gegarandeerde doorvoersnelheid; de aansluiting bepaalt welk verkeer wordt bewaakt.
Cyberschild Mini	**Vanaf € 349** eenmalig	Voor je thuiswerkplek of klein kantoor. Inclusief Raspberry Pi 5 met 8 GB geheugen, 128 GB opslag, voeding, gekoelde behuizing, USB-netwerkadapter en basisinrichting. Voor bewaking van kleine netwerken via een geschikte aansluiting. Geen complete firewall of gegarandeerde doorvoersnelheid. Abonnement en verzending apart.
Meldingen en rapporten 60 dagen bewaren	**€ 9** per organisatie per maand	Bewaar je doorzoekbare beveiligingsmeldingen en rapporten langer. 30 dagen is inbegrepen. Gaat in bij de volgende betaalde periode. Eerder verwijderde gegevens komen niet terug.
Meldingen en rapporten 90 dagen bewaren	**€ 15** per organisatie per maand	Bewaar je doorzoekbare beveiligingsmeldingen en rapporten langer. 30 dagen is inbegrepen. Gaat in bij de volgende betaalde periode. Eerder verwijderde gegevens komen niet terug.

Onderdeel	Startprijs	Wat je krijgt en wat niet
Meldingen en rapporten 365 dagen bewaren	**€ 39** per organisatie per maand	Bewaar je doorzoekbare beveiligingsmeldingen en rapporten langer. 30 dagen is inbegrepen. Gaat in bij de volgende betaalde periode. Eerder verwijderde gegevens komen niet terug.
Meldingen en rapporten 730 dagen bewaren	**€ 69** per organisatie per maand	Bewaar je doorzoekbare beveiligingsmeldingen en rapporten langer. 30 dagen is inbegrepen. Gaat in bij de volgende betaalde periode. Eerder verwijderde gegevens komen niet terug.

Op offerte	Wat we vooraf afspreken
Cyberschild AI uitgebreid	Meldingen beoordelen, rapporten samenvatten, afwijkingen in het aantal meldingen herkennen en vervolgstappen voorstellen. Welke functies, hoeveel gebruik en welke opvolging door beheer staan in je offerte.
Wij regelen het	Opvolging door ons. Taken, tijden, bezetting en reactietijd staan vooraf in je offerte.
Dag en nacht	Opvolging buiten kantoortijd, alleen als taken, bezetting en reactietijd vooraf schriftelijk zijn bevestigd.
Verdacht verkeer tegenhouden	Beperkt beschikbaar. Alleen na een technische beoordeling van jouw netwerk en een aparte schriftelijke afspraak.
Meer locaties of een afzonderlijke omgeving	We bespreken vooraf wat nodig is.
Scans, beveiligingstests en advies	Bijvoorbeeld een websitescan, phishingtest of pentest. Alleen met jouw schriftelijke toestemming en binnen afgesproken grenzen.