

Algemene Voorwaarden

Projectdiensten & Digital Twin-Hosting

Solvia Technologies



Algemene Voorwaarden Projectdiensten

1. Definities

- **Leverancier:** de partij **Solvía Technologies**, gevestigd te **Dokter Kanterlaan 242, 5361NL Grave** en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer **93808038**, die de Diensten levert.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon die met de Leverancier een overeenkomst aangaat voor het afnemen van projectmatige diensten.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Leverancier betreffende de levering van projectdiensten, inclusief deze algemene voorwaarden.
- **Diensten:** alle projectmatige werkzaamheden of diensten die de Leverancier voor de Opdrachtgever uitvoert, zoals (maar niet beperkt tot) 3D scan diensten, BIM creatie, digital twin hosting, reverse engineering, asset management of gerelateerde consultancydiensten, zoals nader omschreven in de opdrachtovereenkomst.
- **Opleveringen:** de resultaten van de Diensten die door de Leverancier aan de Opdrachtgever worden opgeleverd, zoals rapporten, modellen, software hosting of andere tastbare of digitale uitkomsten.
- **Schriftelijk:** communicatie per brief of e-mail; onder schriftelijk wordt tevens verstaan communicatie per elektronische tekst (zoals e-mail) die op een later moment kan worden geraadpleegd en vastgelegd.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken integraal deel uit van alle aanbiedingen, offertes, opdrachten en Overeenkomsten waarbij de Leverancier Diensten aan de Opdrachtgever levert. Eventuele inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.2 Afwijkingen van of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn alleen bindend indien partijen deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. In geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de Overeenkomst.

3. Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

3.1 Alle offertes en aanbiedingen van de Leverancier zijn vrijblijvend met een geldigheid zoals vermeldt op de offerte, tenzij schriftelijk anders is vermeld. De Leverancier heeft het recht een offerte te herroepen zolang de Opdrachtgever de offerte niet schriftelijk heeft aanvaard.

3.2 Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Opdrachtgever de offerte of het voorstel van de Leverancier schriftelijk aanvaardt, dan wel, indien eerder, op het moment dat de Leverancier start met de uitvoering van de Diensten op verzoek van de Opdrachtgever. Eventuele mondelinge toezeggingen of afspraken met werknemers of

vertegenwoordigers van de Leverancier binden de Leverancier pas nadat deze schriftelijk door de Leverancier zijn bevestigd.

4. Uitvoering van de Diensten

4.1 De Leverancier zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. De Leverancier heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden of onderaannemers, waarbij de Leverancier verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van de geleverde Diensten.

4.2 Alle door de Leverancier genoemde (oplever)termijnen zijn indicatief en niet fataal, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Overschrijding van een termijn levert voor de Opdrachtgever geen automatisch recht op schadevergoeding of ontbinding op, tenzij de overschrijding te wijten is aan opzet of grove nalatigheid van de Leverancier. Bij een dreigende overschrijding van een termijn zullen partijen zo spoedig mogelijk overleg plegen.

4.3 De omvang en inhoud van de Diensten worden bepaald door hetgeen in de offerte, opdrachtbevestiging of ander schriftelijk document tussen partijen is vastgelegd. Indien voor de uitvoering van de Diensten gebruik wordt gemaakt van (software)hulpmiddelen of platforms van de Leverancier, verkrijgt de Opdrachtgever daarvoor een beperkt gebruiksrecht, uitsluitend voor het doel van de Overeenkomst en gedurende de looptijd daarvan.

5. Verplichtingen van de Opdrachtgever

5.1 De Opdrachtgever zal de Leverancier tijdig alle medewerking, informatie en materialen verschaffen die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van de Diensten. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan de Leverancier verstrekte informatie en documenten, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

5.2 Indien voor de uitvoering van de Diensten toegang nodig is tot locaties, systemen of faciliteiten van de Opdrachtgever, zal de Opdrachtgever hier tijdig en kosteloos toegang toe verschaffen.

5.3 De Opdrachtgever zorgt ervoor dat eventuele door hem aan de Leverancier geleverde materialen, gegevens of informatie vrij zijn van rechten van derden, zodat de Leverancier de Diensten kan uitvoeren zonder inbreuk te maken op intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van derden.

5.4 Indien de Opdrachtgever de voor de uitvoering van de Overeenkomst vereiste informatie, materialen of medewerking niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken verstrekt, heeft de Leverancier het recht de uitvoering van de Diensten op te schorten en/of de daaruit voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

6. Wijzigingen en meerwerk

6.1 Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is de aanpak, omvang of inhoud van de Diensten te wijzigen of uit te breiden, zullen partijen in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

6.2 Indien dergelijke aanpassingen of uitbreidingen financiële of tijdsplanning consequenties hebben, zal de Leverancier de Opdrachtgever hierover vooraf informeren. Meerwerk (extra werkzaamheden die niet in de oorspronkelijke opdracht waren voorzien) wordt alleen uitgevoerd nadat de Opdrachtgever hiermee schriftelijk heeft ingestemd. Het ontbreken van een uitdrukkelijke schriftelijke opdracht tot meerwerk laat de aanspraak van de Leverancier op betaling voor daadwerkelijk uitgevoerd meerwerk onverlet, indien de Opdrachtgever mondeling of impliciet met dat meerwerk heeft ingestemd of dit achteraf heeft geaccepteerd.

6.3 De Opdrachtgever aanvaardt dat wijzigingen in de opdracht (zoals uitbreiding of wijziging van de scope, eisen of specificaties) de overeengekomen planning en/of de kosten kunnen beïnvloeden. Indien een tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal de Leverancier de Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk inlichten en een aanvullende offerte of prijsvoorstel uitbrengen.

7. Oplevering en acceptatie

7.1 De Leverancier zal de Deliverables opleveren conform de specificaties en afspraken zoals vastgelegd in de Overeenkomst. Oplevering kan elektronisch (bijvoorbeeld via e-mail of door toegang te verlenen tot een platform) of fysiek geschieden.

7.2 Na oplevering heeft de Opdrachtgever **10 werkdagen** de tijd om de Deliverables te inspecteren en eventuele gebreken of non-conformiteiten schriftelijk aan de Leverancier te melden. Indien de Opdrachtgever binnen deze termijn geen gebreken meldt, worden de Deliverables geacht te zijn geaccepteerd.

7.3 Indien door de Opdrachtgever tijdig gebreken of tekortkomingen zijn gemeld, zal de Leverancier zich inspannen deze zo spoedig mogelijk te herstellen. Na herstel of vervanging zal de Leverancier de Deliverables opnieuw opleveren ter acceptatie door de Opdrachtgever.

7.4 Gebruik van de Deliverables door de Opdrachtgever voor productieve of operationele doeleinden vóór formele acceptatie, geldt als aanvaarding (acceptatie) daarvan.

8. Vergoeding en betaling

8.1 De voor de Diensten verschuldigde vergoeding (prijs) wordt vermeld in de offerte en opdrachtovereenkomst. Prijzen zijn exclusief btw en eventuele andere overheidsheffingen. Tenzij anders overeengekomen, worden eventuele reis- en verblijfskosten en andere door de Leverancier gemaakte onkosten separaat in rekening gebracht.

8.2 De Leverancier zal de overeengekomen vergoeding periodiek of na voltooiing van de Diensten factureren, overeenkomstig de in de Overeenkomst gespecificeerde betalingsschema's. De Opdrachtgever zal elke correcte factuur betalen binnen **30 dagen** na de factuurdatum, zonder enig recht op aftrek, opschorting of verrekening, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.

8.3 Indien de Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat nadere ingebrekestelling vereist is. In dat geval is de Opdrachtgever een rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke handelsrente (als bedoeld in artikel 6:119a BW) over het openstaande bedrag vanaf de vervaldag tot aan de dag van volledige betaling.

8.4 Alle redelijke kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk (inclusief de kosten voor juridische bijstand, deurwaarders en incassobureaus), die de Leverancier moet maken als gevolg van de niet-nakoming door de Opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld conform de wettelijke staffel (Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten).

9. Intellectueel eigendom

9.1 Behoudens volledige betaling worden Deliverables die specifiek voor de Opdrachtgever zijn gecreëerd eigendom van de Opdrachtgever. Achtergrond-IE van Leverancier (tooling, scripts, methodieken) en materialen van derden blijven eigendom van de respectieve rechthebbenden.

9.2 Voor zover Deliverables Achtergrond-IE of derden-componenten bevatten, verleent Leverancier een niet-exclusieve, wereldwijde, eeuwigdurende licentie aan Opdrachtgever om deze componenten te gebruiken als onderdeel van de Deliverables voor interne bedrijfsdoeleinden. Herverkoop van Deliverables als stand-alone product is niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

9.3 Indien uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen, kunnen bepaalde Deliverables (zoals op maat gemaakte modellen of rapportages) in eigendom aan de Opdrachtgever worden overgedragen. In dat geval behoudt de Leverancier een niet-exclusief recht om de aan die Deliverables ten grondslag liggende algemene kennis, ervaring en vaardigheden, alsmede eventueel door de Leverancier ontwikkelde generieke hulpmiddelen of templates, vrijelijk te blijven gebruiken voor andere doeleinden.

9.4 De Opdrachtgever zal de intellectuele eigendomsrechten van de Leverancier te allen tijde respecteren en zonder voorafgaande toestemming van de Leverancier geen aanduidingen daarvan (waaronder mede begrepen copyright- of merk vermeldingen) van of in de Deliverables verwijderen of wijzigen.

10. Geheimhouding

10.1 Partijen verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als deze door een der partijen als zodanig is aangeduid of als de vertrouwelijke aard voortvloeit uit de aard van de informatie of de omstandigheden van de verkregen informatie.

10.2 De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt en niet zonder voorafgaande toestemming van de andere partij openbaar maken of aan derden verstrekken, behalve aan derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en voor wie de informatie noodzakelijk is (en die gebonden zijn aan een vergelijkbare geheimhoudingsplicht), of voor zover verstrekking wettelijk verplicht is.

10.3 De verplichtingen uit dit artikel gelden niet voor informatie die reeds openbaar was op het moment van verstrekken of nadien openbaar is geworden zonder schending van een geheimhoudingsplicht, of informatie die de ontvangende partij onafhankelijk heeft verkregen zonder gebruikmaking van vertrouwelijke informatie van de andere partij.

10.4 Bij beëindiging van de Overeenkomst zal elke partij, op eerste verzoek van de ander, alle vertrouwelijke informatie van de ander (inclusief kopieën) in zijn bezit teruggeven of vernietigen, voor zover dit redelijkerwijs uitvoerbaar is.

11. Aansprakelijkheid

11.1. Als opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook aansprakelijk is, is die aansprakelijkheid te allen tijde beperkt zoals in de hierna volgende artikelleden is bepaald.

11.2. Als opdrachtnemer enige door of ten behoeve van hem gesloten verzekering heeft die dekking biedt, is de verplichting van opdrachtnemer tot het vergoeden van schade beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder deze verzekering wordt uitbetaald.

11.3. Als opdrachtnemer geen verzekering als bedoeld in het vorige artikellid heeft of onder een dergelijke verzekering om wat voor reden dan ook geen bedrag wordt uitbetaald, is de verplichting tot het vergoeden van schade beperkt tot maximaal **15%** van de opdrachtsom (exclusief btw). Als de overeenkomst bestaat uit onderdelen of deelleveringen, is deze verplichting beperkt tot maximaal **15%** (exclusief btw) van de opdrachtsom van het onderdeel of de deellevering in verband waarmee de aansprakelijkheid van opdrachtnemer is ontstaan. In geval van een duurovereenkomst is de verplichting tot het vergoeden van schade beperkt tot maximaal **15%** (exclusief btw) van de opdrachtsom over de laatste twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

11.4. Niet voor vergoeding in aanmerking komen:

- a. gevolgschade. Onder gevolgschade wordt onder meer verstaan: stagnatieschade, productieverlies, gederfde winst, gemiste besparingen en subsidies, belastingnadelen, vergeefs gemaakte kosten, interne kosten van opdrachtgever,

verminderde goodwill en reputatieschade, boetes, schade als gevolg van aansprakelijkheid van opdrachtgever tegenover derden, schade in verband met beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten, transportkosten en reis- en verblijfkosten, opslagkosten, kosten voor vervangend materieel en arbeidskrachten en kosten in verband met terugroepacties;

b. opzichtschaade. Onder opzichtschaade wordt verstaan schade die door of tijdens de uitvoering van het werk wordt toegebracht aan zaken waaraan wordt gewerkt of aan zaken die zich bevinden in de nabijheid van de plaats waar wordt gewerkt;

c. schade aan of veroorzaakt door of met aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld materieel;

d. schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van hulppersonen of niet leidinggevende ondergeschikten van opdrachtnemer;

e. schade aan door of namens opdrachtgever aangeleverd materiaal, onder meer als gevolg van een niet deugdelijk uitgevoerde bewerking, montage, assemblage of installatie.

Opdrachtgever kan zich indien mogelijk tegen deze schades verzekeren.

11.5. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek in een product dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en waarvan de door opdrachtnemer geleverde producten of materialen onderdeel uitmaken. Opdrachtgever moet alle door opdrachtnemer in dit verband geleden schade waaronder de volledige kosten van verweer vergoeden.

11.6. Iedere aanspraak tot schadevergoeding van opdrachtgever vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan daarvan, tenzij opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn die aanspraak bij de bevoegde rechter aanhangig heeft gemaakt.

12. Overmacht

12.1 De Leverancier is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van de Leverancier onafhankelijke omstandigheid, voorzien of niet-voorzien, waardoor nakoming van de verplichtingen van de Leverancier uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of redelijkerwijs niet van de Leverancier kan worden verlangd.

12.2 Onder overmacht wordt in elk geval (maar niet uitsluitend) begrepen: storingen van publieke infrastructuur (zoals telecommunicatie-netwerken, internet of elektriciteit), pandemieën, overheidsmaatregelen, oorlog, rellen of oproer, brand, waterschade, overstromingen, werkstakingen, uitsluitingen, bedrijfsstoringen, en wanprestaties of overmacht aan de zijde van toeleveranciers van de Leverancier.

12.3 Indien de overmachtsituatie langer dan [90] dagen duurt, hebben beide partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen, zonder verplichting tot enige schadevergoeding. Indien de Leverancier bij het intreden van de overmachtssituatie al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan of nog zal kunnen voldoen, is de Leverancier gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren, en is de Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen alsof het een afzonderlijke overeenkomst betrof.

13. Beëindiging

13.1 De Overeenkomst eindigt automatisch bij voltooiing van de Diensten en oplevering van alle Deliverables door de Leverancier, mits de Opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

13.2 Onverminderd het bepaalde in artikel 13.1, kan ieder der partijen de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden indien de wederpartij wezenlijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en – voor zover herstel nog mogelijk is – nalaat om binnen een redelijke termijn, na schriftelijke ingebrekestelling door de niet tekortschietende partij, de tekortkoming te herstellen.

13.3 Ieder der partijen kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk beëindigen (zonder ingebrekestelling) indien de wederpartij surséance van betaling aanvraagt of verkrijgt, in staat van faillissement wordt verklaard, zijn onderneming staakt of liquideert, of onder curatele of bewind wordt gesteld, dan wel – voor zover de Opdrachtgever een rechtspersoon betreft – indien de Opdrachtgever wordt ontbonden.

13.4 In geval van beëindiging van de Overeenkomst blijven de bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren, waaronder maar niet beperkt tot verplichtingen inzake geheimhouding, intellectuele eigendom, aansprakelijkheid en geschillenbeslechting, onverkort van kracht.

14. Toepasselijk recht en geschillen

14.1 Op deze Overeenkomst en alle rechtsverhoudingen die daaruit voortvloeien, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

14.2 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement [plaats], tenzij dwingend recht een andere bevoegde instantie voorschrijft.

14.3 Alvorens een beroep te doen op de rechter, zullen partijen zich inspannen om een geschil in onderling overleg en in goed vertrouwen op te lossen. Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands en Engels. In geval van enig verschil in interpretatie tussen de Nederlandse en de Engelse tekst, prevaleert de Nederlandse tekst.

15. Overige bepalingen

15.1 Indien één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of onverbindend blijken te zijn, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen zullen in dat geval in goed overleg de nietige of vernietigde bepaling(en) vervangen door rechtsgeldige bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij de strekking van de oorspronkelijke bepalingen.

15.2 De Opdrachtgever is niet gerechtigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Leverancier rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde. De Leverancier is gerechtigd de Overeenkomst of rechten of verplichtingen daaruit over te dragen aan een aan haar gelieerde onderneming, of in het kader van overdracht van (een deel van) haar onderneming.

15.3 Het nalaten door een der partijen om strikte naleving van enige bepaling van de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden te verlangen, houdt geen afstand van recht in en belemmert die partij niet om later alsnog de strikte nakoming van die bepaling of andere bepalingen te eisen.

Algemene Voorwaarden Digital Twin Hosting

1. Definities

- **Leverancier:** de partij **Solvía Technologies**, gevestigd te **Dokter Kanterlaan 242, 5361NL Grave** en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer **93808038**, die de Diensten levert.
- **Afnemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die met de Leverancier een Overeenkomst aangaat voor het afnemen van de Dienst.
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Afnemer en Leverancier op grond waarvan de Leverancier de Dienst aan de Afnemer ter beschikking stelt.
- **Dienst:** de digital twin hostingdienst (een Software-as-a-Service online dienst) die de Leverancier aan de Afnemer levert, inclusief toegang tot een online platform of applicatie waarmee de Afnemer digital twin(s) en bijbehorende gegevens kan opslaan, beheren en raadplegen.
- **Account:** de combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord waarmee de Afnemer en zijn Geautoriseerde Gebruikers toegang krijgen tot de Dienst. Geautoriseerde Gebruikers: de personen die door de Afnemer zijn gemachtigd om de Dienst te gebruiken (bijvoorbeeld werknemers of ingehuurd krachten van de Afnemer) onder verantwoordelijkheid van de Afnemer.
- **Klantgegevens:** alle gegevens, informatie of materialen (waaronder eventuele persoonsgegevens) die door of namens de Afnemer via de Dienst worden opgeslagen of verwerkt.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op en maken integraal deel uit van alle offertes en Overeenkomsten betreffende de levering van de Dienst door de Leverancier aan de Afnemer. Eventuele algemene (inkoop)voorwaarden of andere voorwaarden van de Afnemer worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.2 Afwijkingen van of aanvullingen op deze voorwaarden zijn slechts van kracht indien zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van de Overeenkomst en deze voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de Overeenkomst.

3. Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1 Alle offertes en aanbiedingen van de Leverancier zijn vrijblijvend met een geldigheid zoals vermeldt op de offerte, tenzij schriftelijk anders is vermeld. De Leverancier behoudt zich het recht voor een offerte in te trekken zolang de Afnemer de offerte niet schriftelijk heeft aanvaard.

3.2 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Afnemer de door de Leverancier uitgebrachte offerte of overeenkomst ondertekent of anderszins schriftelijk aanvaardt, dan wel indien eerder, op het moment dat de Leverancier feitelijk een aanvang maakt met het leveren van de Dienst op verzoek van de Afnemer. Mondelinge toezeggingen

of afspraken door medewerkers of vertegenwoordigers van de Leverancier binden de Leverancier slechts indien deze schriftelijk door de Leverancier zijn bevestigd.

4. Levering van de Dienst

4.1 De Leverancier zal de Dienst leveren vanaf de in de Overeenkomst bepaalde ingangsdatum, of bij gebreke daarvan zo spoedig mogelijk na het tot stand komen van de Overeenkomst. De Dienst wordt geleverd via internet; de Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het beschikken over adequate hardware, software en een internetverbinding om toegang te krijgen tot de Dienst.

4.2 De Leverancier zal zich inspannen om de Dienst naar behoren en conform de schriftelijk vastgelegde specificaties aan de Afnemer ter beschikking te stellen. De Dienst wordt geleverd op een "as is" basis; de Afnemer neemt de Dienst af in de staat waarin deze op het moment van levering verkeert, met alle zichtbare en onzichtbare gebreken. De Afnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van de Dienst en de resultaten die daarmee worden behaald.

4.3 De Leverancier is gerechtigd om de inhoud of functionaliteit van de Dienst van tijd tot tijd aan te passen, te verbeteren of uit te breiden (bijvoorbeeld door updates of nieuwe versies). Indien een wijziging leidt tot een wezenlijke wijziging in de functionaliteit, zal de Leverancier de Afnemer daarvan op de hoogte stellen. Een aanpassing of nieuwe functionaliteit die geen wezenlijke invloed heeft op het gebruik van de Dienst, geeft de Afnemer niet het recht tot ontbinding van de Overeenkomst.

5. Beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning

5.1 De Leverancier streeft ernaar de Dienst met een hoge mate van beschikbaarheid aan te bieden, maar geeft geen absolute garantie omtrent uptime. Leverancier streeft naar een beschikbaarheid van de Dienst van 99% per maand exclusief geplande onderhoudsperiodes en factoren buiten de invloed van de Leverancier.

5.2 De Leverancier heeft het recht de Dienst (gedeeltelijk) tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, updates of upgrades. Geplande onderhoudswerkzaamheden zullen zoveel mogelijk buiten reguliere kantooruren plaatsvinden en de Leverancier zal de Afnemer, van tevoren van dergelijk onderhoud op de hoogte stellen. In geval van nood onderhoud of dringende problemen kan de Leverancier de Dienst onmiddellijk (en zonder voorafgaande aankondiging) tijdelijk buiten gebruik stellen.

5.3 De Leverancier zal redelijke inspanningen leveren om eventuele storingen of problemen met de Dienst zo spoedig mogelijk te verhelpen. De Afnemer dient een geconstateerde storing zo spoedig mogelijk te melden volgens de daartoe door de Leverancier verstrekte instructies.

5.4 Ondersteuning (support) voor de Dienst wordt standaard verleend via e-mail gedurende op reguliere werkdagen. De Leverancier zal zich inspannen om meldingen en support verzoeken van de Afnemer binnen een redelijke termijn te beantwoorden en te behandelen.

Beschikbaarheid, onderhoud en support voor de Dienst zijn eveneens opgenomen in de SLA; Wanneer gedeeld en bij verschil, prevaleert de SLA.

6. Verplichtingen van de Afnemer

6.1 De Afnemer zal de Dienst alleen gebruiken voor legitieme doeleinden en overeenkomstig de voorwaarden van de Overeenkomst en de redelijke instructies van de Leverancier. Het is de Afnemer niet toegestaan de Dienst te gebruiken voor onrechtmatige doeleinden, de beveiliging van de Dienst te omzeilen, kwetsbaarheden te testen of handelingen te verrichten die de integriteit of prestaties van de Dienst kunnen aantasten.

6.2 De Afnemer is verantwoordelijk voor het beheer van de Accounts en dient ervoor te zorgen dat gebruikersnamen, wachtwoorden en/of andere toegangscode vertrouwelijk worden behandeld. De Afnemer is aansprakelijk voor alle handelingen die met zijn Accounts in de Dienst worden verricht. Bij (vermoeden van) misbruik of ongeautoriseerd gebruik van een Account zal de Afnemer de Leverancier onmiddellijk informeren, zodat passende maatregelen getroffen kunnen worden.

6.3 Uitsluitend de Afnemer en zijn Geautoriseerde Gebruikers mogen van de Dienst gebruikmaken. De Afnemer zal ervoor zorgen dat deze gebruikers gebonden zijn aan en zich houden aan de relevante verplichtingen uit de Overeenkomst en deze voorwaarden. De Afnemer zal de Dienst niet ter beschikking stellen aan derden die niet tot zijn eigen organisatie behoren, tenzij de Leverancier daar schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

6.4 De Afnemer staat ervoor in dat alle Klantgegevens die hij via de Dienst opslaat of verwerkt, rechtmatig zijn verkregen en geen inbreuk maken op rechten van derden. De Afnemer zal geen gegevens uploaden of verspreiden via de Dienst die virussen, malware of andere schadelijke componenten bevatten, of die aanstootgevend, lasterlijk, discriminerend of anderszins onrechtmatig zijn.

6.5 Indien voor het gebruik van de Dienst bepaalde limieten of fair use-beperkingen gelden (bijvoorbeeld met betrekking tot opslagcapaciteit, dataverkeer of aantal gebruikers), zal de Afnemer zich aan deze beperkingen houden. Bij overschrijding van dergelijke limieten heeft de Leverancier het recht om de extra belasting in rekening te brengen volgens de daarvoor geldende tarieven of, indien noodzakelijk, het gebruik van de Dienst te beperken.

7. Vergoeding en betaling

7.1 Voor de Dienst is de Afnemer de vergoeding verschuldigd zoals vastgelegd in de Overeenkomst (bijvoorbeeld in de offerte of order). Tenzij anders overeengekomen, wordt de vergoeding periodiek in rekening gebracht. Alle prijzen zijn exclusief btw en andere toepasselijke heffingen.

7.2 De Leverancier zal de verschuldigde bedragen volgens de overeengekomen frequentie factureren. De Afnemer zal elke correcte factuur betalen binnen **30 dagen** na factuurdatum,

zonder enig recht op inhouding, aftrek of verrekening, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.

7.3 Indien de Afnemer de verschuldigde bedragen niet tijdig betaalt, is hij van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. In dat geval is de Afnemer vertragingsrente verschuldigd ter hoogte van de wettelijke handelsrente (zoals bedoeld in artikel 6:119a BW) over het openstaande bedrag vanaf de vervaldag tot aan de dag van volledige betaling.

7.4 Alle redelijke kosten (gerechtelijk en buitengerechtelijk) die de Leverancier moet maken als gevolg van de niet-nakoming door de Afnemer van diens betalingsverplichtingen, komen voor rekening van de Afnemer. Deze kosten omvatten onder meer de kosten voor juridische bijstand, incasso en eventuele gerechtelijke procedures. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

7.5 De Leverancier is gerechtigd de voor de Dienst gehanteerde tarieven periodiek (bijvoorbeeld jaarlijks) aan te passen. Een voorgenomen prijswijziging zal de Leverancier ten minste [60] dagen voor de ingangsdatum schriftelijk aan de Afnemer communiceren. Indien de Afnemer niet akkoord wenst te gaan met een materiële verhoging van de tarieven, heeft hij het recht om de Overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum waarop de wijziging in zou gaan, mits hij dit uiterlijk binnen 14 dagen na de kennisgeving schriftelijk aan de Leverancier kenbaar maakt.

8. Intellectueel eigendom en datarechten

8.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de Dienst (waaronder de onderliggende software, broncode, technieken, ontwerpen en documentatie) berusten bij de Leverancier of diens licentiegevers. De Afnemer verkrijgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een beperkt, niet-exclusief en niet- overdraagbaar recht om de Dienst (inclusief eventueel ter beschikking gestelde software of platform) te gebruiken voor eigen interne bedrijfsdoeleinden, conform het beoogde gebruik zoals beschreven in de Overeenkomst.

8.2 Alle Klantgegevens die de Afnemer via de Dienst verwerkt of opslaat, blijven eigendom van de Afnemer of de betreffende rechthebbende. De Leverancier verkrijgt voor de duur van de Overeenkomst een recht om deze Klantgegevens te gebruiken voor zover noodzakelijk voor het leveren van de Dienst aan de Afnemer. De Afnemer vrijwaart de Leverancier voor alle aanspraken van derden die verband houden met de Klantgegevens die door de Afnemer in de Dienst worden opgeslagen of verwerkt.

8.3 Het is de Leverancier toegestaan om geanonimiseerde en geaggregeerde gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de Dienst te analyseren en te gebruiken voor statistische, onderzoeks- of verbeteringsdoeleinden, mits deze gegevens niet te herleiden zijn tot een individuele Afnemer of persoon.

8.4 De Afnemer zal geen handelingen verrichten die inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van de Leverancier op de Dienst, en zal geen aanduidingen van die rechten (zoals disclaimers of merk- en copyright vermeldingen) verwijderen of aanpassen.

9. Privacy en gegevensverwerking

9.1 Voor zover de Leverancier in het kader van de levering van de Dienst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de Afnemer, gebeurt dit in de hoedanigheid van verwerker en is de Afnemer de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Leverancier zal deze persoonsgegevens uitsluitend verwerken voor zover dat noodzakelijk is voor het leveren van de Dienst en overeenkomstig de schriftelijke instructies van de Afnemer en de Overeenkomst.

9.2 De Leverancier zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de persoonsgegevens van de Afnemer te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerkingen, rekening houdend met de stand van de techniek en de aard van de verwerking.

9.3 De Afnemer garandeert dat hij gerechtigd is om de betrokken persoonsgegevens via de Dienst te laten verwerken door de Leverancier (bijvoorbeeld dat hij de benodigde toestemmingen heeft verkregen van betrokkenen of dat een andere wettelijke grondslag van toepassing is). De Afnemer zal de Leverancier vrijwaren tegen aanspraken van derden (waaronder betrokkenen en toezichthouders) die verband houden met het zonder rechtmatige grondslag verwerken van persoonsgegevens door de Afnemer in het kader van de Dienst.

9.4 Partijen zullen, conform artikel 28 AVG, een aparte verwerkersovereenkomst sluiten, waarin nader wordt geregeld hoe de Leverancier met de persoonsgegevens omgaat. Bij tegenstrijdigheid tussen de verwerkersovereenkomst en deze algemene voorwaarden, prevaleren de bepalingen van de verwerkersovereenkomst ten aanzien van de verwerkingsactiviteiten van persoonsgegevens.

10. Geheimhouding

10.1 Partijen zullen alle vertrouwelijke informatie die zij voor of tijdens de uitvoering van de Overeenkomst van elkaar ontvangen, geheimhouden. Vertrouwelijke informatie betreft alle informatie die als vertrouwelijk is gemarkeerd of waarvan de vertrouwelijke aard redelijkerwijs uit de informatie of de omstandigheden van de verstrekking blijkt.

10.2 De partij die vertrouwelijke informatie ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt en niet openbaar maken of aan derden verstrekken, behalve aan derden die betrokken zijn bij de uitvoering van de Overeenkomst en voor wie die informatie noodzakelijk is (en die gebonden zijn aan een vergelijkbare geheimhoudingsplicht), of indien openbaarmaking wettelijk verplicht is.

10.3 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die al openbaar was ten tijde van de verstrekking of nadien zonder schending van een geheimhoudingsplicht openbaar is

geworden, of informatie die de ontvangende partij onafhankelijk (zonder gebruikmaking van de vertrouwelijke informatie van de andere partij) heeft verkregen.

10.4 Iedere partij zal, indien de Overeenkomst eindigt, op eerste verzoek van de ander alle vertrouwelijke informatie van de ander (inclusief eventuele kopieën of back-ups) teruggeven of vernietigen, voor zover dit redelijkerwijs uitvoerbaar is.

11. Aansprakelijkheid

11.1. Als opdrachtnemer uit welke hoofde dan ook aansprakelijk is, is die aansprakelijkheid te allen tijde beperkt zoals in de hierna volgende artikelleden is bepaald.

11.2. Als opdrachtnemer enige door of ten behoeve van hem gesloten verzekering heeft die dekking biedt, is de verplichting van opdrachtnemer tot het vergoeden van schade beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder deze verzekering wordt uitbetaald.

11.3. Als opdrachtnemer geen verzekering als bedoeld in het vorige artikellid heeft of onder een dergelijke verzekering om wat voor reden dan ook geen bedrag wordt uitbetaald, is de verplichting tot het vergoeden van schade beperkt tot maximaal **15%** van de opdrachtsom (exclusief btw). Als de overeenkomst bestaat uit onderdelen of deelleveringen, is deze verplichting beperkt tot maximaal **15%** (exclusief btw) van de opdrachtsom van het onderdeel of de deellevering in verband waarmee de aansprakelijkheid van opdrachtnemer is ontstaan. In geval van een duurovereenkomst is de verplichting tot het vergoeden van schade beperkt tot maximaal **15%** (exclusief btw) van de opdrachtsom over de laatste twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

11.4. Niet voor vergoeding in aanmerking komen:

a. gevolgschade. Onder gevolgschade wordt onder meer verstaan: stagnatieschade, productieverlies, gederfde winst, gemiste besparingen en subsidies, belastingnadelen, vergeefs gemaakte kosten, interne kosten van opdrachtgever, verminderde goodwill en reputatieschade, boetes, schade als gevolg van aansprakelijkheid van opdrachtgever tegenover derden, schade in verband met beschadiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten, transportkosten en reis- en verblijfkosten, opslagkosten, kosten voor vervangend materieel en arbeidskrachten en kosten in verband met terugroepacties;

b. opzichtschaade. Onder opzichtschaade wordt verstaan schade die door of tijdens de uitvoering van het werk wordt toegebracht aan zaken waaraan wordt gewerkt of aan zaken die zich bevinden in de nabijheid van de plaats waar wordt gewerkt;

c. schade aan of veroorzaakt door of met aan opdrachtnemer ter beschikking gesteld materieel;

d. schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van hulppersonen of niet leidinggevende ondergeschikten van opdrachtnemer;

e. schade aan door of namens opdrachtgever aangeleverd materiaal, onder meer als gevolg van een niet deugdelijk uitgevoerde bewerking, montage, assemblage of installatie.

Opdrachtgever kan zich indien mogelijk tegen deze schades verzekeren.

11.5. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden als gevolg van een gebrek in een product dat door opdrachtgever aan een derde is geleverd en waarvan de door opdrachtnemer geleverde producten of materialen onderdeel uitmaken. Opdrachtgever moet alle door opdrachtnemer in dit verband geleden schade waaronder de volledige kosten van verweer vergoeden.

11.6. Iedere aanspraak tot schadevergoeding van opdrachtgever vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan daarvan, tenzij opdrachtgever vóór het verstrijken van die termijn die aanspraak bij de bevoegde rechter aanhangig heeft gemaakt.

12. Overmacht

12.1 De Leverancier is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting onder de Overeenkomst indien hij daartoe verhinderd is door overmacht. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van de Leverancier onafhankelijke omstandigheid (voorzien of niet-voorzien) die nakoming van de verplichtingen van de Leverancier uit de Overeenkomst geheel of ten dele verhindert, of waardoor nakoming niet van de Leverancier kan worden gevergd.

12.2 Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen: storingen of uitval van internet-, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, stroomstoringen, oorlog, oproer, mobilisatie, binnenlandse en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen, pandemieën, werkstakingen, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, waterschade, cyberaanvallen, storingen bij derden van wie de Leverancier afhankelijk is (zoals hostingproviders), alsmede elke andere omstandigheid waarop de Leverancier geen beslissende controle kan uitoefenen.

12.3 Indien een overmachtsituatie langer dan [60] dagen duurt, hebben beide partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat. Voor zover de Leverancier ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of nog kan nakomen, is de Leverancier gerechtigd om het reeds uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren, en is de Afnemer gehouden deze factuur te voldoen alsof het een zelfstandige overeenkomst betrof.

13. Duur en beëindiging

13.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor een initiële duur van **12 maanden**, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald. Na afloop van deze initiële duur wordt de Overeenkomst telkens stilzwijgend verlengd met opvolgende termijnen van **12 maanden**,

tenzij de Afnemer of de Leverancier de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van **30 dagen** voor het einde van de lopende contractstermijn.

13.2 Naast de mogelijkheid tot opzegging tegen het einde van een contractstermijn conform artikel 13.1, kan elke partij de Overeenkomst door schriftelijke ontbinding met onmiddellijke ingang (geheel of gedeeltelijk) beëindigen indien de wederpartij toerekenbaar wezenlijk tekortschiet in de nakoming van een wezenlijke verplichting onder de Overeenkomst en, na een schriftelijke ingebrekestelling waarin een redelijke termijn voor zuivering van de tekortkoming is gesteld, nalaat binnen die termijn de tekortkoming te herstellen.

13.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 13.2, is de Leverancier gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te beëindigen of de toegang tot de Dienst (gedeeltelijk) op te schorten indien de Afnemer ondanks deugdelijke sommatie nalatig blijft in de (tijdige) betaling van facturen, of in geval van kennelijk misbruik van de Dienst door de Afnemer of schending van de in artikel 6 opgenomen verplichtingen. De Leverancier zal in zodanig geval niet aansprakelijk zijn voor schade die mocht ontstaan als gevolg van die opschorting of beëindiging.

13.4 Ieder der partijen kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst beëindigen middels schriftelijke kennisgeving indien de wederpartij surséance van betaling heeft aangevraagd of verkregen, failliet is verklaard, haar onderneming staakt of liquideert, onder curatele of bewind is gesteld, of – in geval van de Afnemer zijnde een rechtspersoon – indien de Afnemer wordt ontbonden.

13.5 Bij beëindiging of afloop van de Overeenkomst zal de Leverancier de toegang van de Afnemer tot de Dienst beëindigen. De Afnemer heeft het recht om binnen [30] dagen na beëindiging een kopie van zijn Klantgegevens op te vragen bij de Leverancier (voor zover die gegevens niet reeds door de Afnemer zelf zijn gedownload tijdens de looptijd van de Overeenkomst). De Leverancier zal, voor zover redelijk, medewerking verlenen aan de overdracht van de Klantgegevens. Na afloop van voornoemde termijn is de Leverancier gerechtigd om alle nog bij haar aanwezige Klantgegevens te verwijderen, tenzij opslag van die gegevens wettelijk verplicht is.

13.6 Bepalingen uit de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, zoals (maar niet beperkt tot) bepalingen inzake eigendom, aansprakelijkheid, vrijwaring, geheimhouding en geschillenbeslechting, blijven onverminderd van kracht na beëindiging.

14. Toepasselijk recht en geschillen

14.1 Op de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

14.2 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst of de uitvoering daarvan, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement [plaats], tenzij dwingend recht een andere bevoegde instantie voorschrijft.

14.3 Partijen zullen, voordat zij een beroep doen op de rechter, trachten het geschil in onderling overleg en goed vertrouwen op te lossen.

15. Overige bepalingen

15.1 De Leverancier heeft het recht om deze algemene voorwaarden van tijd tot tijd te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen treden niet eerder in werking dan [30] dagen na de datum van verzending van de kennisgeving aan de Afnemer, of op een latere datum die in de kennisgeving is vermeld. Indien de Afnemer binnen deze termijn schriftelijk te kennen geeft niet in te stemmen met de wijziging, zullen partijen overleg plegen over de bezwaren van de Afnemer. Indien dit overleg niet tot een oplossing leidt, is de Afnemer gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking zouden treden.

15.2 Geen van beide partijen is gerechtigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij de rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde, met dien verstande dat de Leverancier gerechtigd is de Overeenkomst over te dragen aan een aan haar gelieerde onderneming of in het kader van een fusie of overname.

15.3 Indien enige bepaling van deze voorwaarden nietig of onverbindend wordt geacht, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen alsdan in goed overleg een nieuwe bepaling vaststellen die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo veel mogelijk benadert.

15.4 Het verzuim van een partij om enig recht of enige bepaling onder de Overeenkomst af te dwingen, houdt geen afstand van dat recht of die bepaling in. Het afstand doen van een recht of bepaling is alleen geldig indien dit schriftelijk is bevestigd door de betrokken partij.