

flexdeveloper.nl

ALGEMENE VOORWAARDEN (B2B)

Inhoudsopgave

1	Definities en algemene bepalingen	2
2	Toepasselijkheid algemene voorwaarden	2
3	Aanbiedingen en offertes	2
4	Prijzen	3
5	Prijsindexering	3
6	Betaling	3
7	Strippenkaarten	4
8	Informatieverstrekking door opdrachtgever	5
9	Contractduur, opzegging en beëindiging	6
10	Beveiliging en gegevensbescherming	6
11	Uitvoering van de overeenkomst	7
12	Wijziging van de overeenkomst	7
13	Overmacht	8
14	Verrekening	8
15	Opschorting	9
16	Overdracht van rechten	9
17	Termijn voor het instellen van vorderingen	9
18	Garantie en inspanningsverplichting	9
19	Onderhoud, updates en herstel van bugs	10
20	Aansprakelijkheid schade	10
21	Aansprakelijkheid opdrachtgever	11
22	Vrijwaring	12
23	Klachtplicht	12
24	Eigendomsvoorbehoud, opschortingsrecht en retentierecht	12
25	Intellectueel eigendom	12
26	Geheimhouding	13
27	Niet-overname personeel	13
28	Wijziging algemene voorwaarden	13
29	Geschillen, toepasselijk recht en bevoegde rechter	14

Artikel 1 - Definities en algemene bepalingen

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
 - **Dienstverlener:** Flexdeveloper, gevestigd te Almere, KvK-nummer 39096455.
 - **Opdrachtgever:** De wederpartij van de dienstverlener.
 - **Partijen:** De dienstverlener en opdrachtgever samen.
 - **Overeenkomst:** De overeenkomst tot dienstverlening tussen partijen.
 - **Strippenkaart:** Een vooraf door de opdrachtgever betaalde bundel uren voor dienstverlening door de dienstverlener. De strippenkaart biedt een laagdrempelige en kostenefficiënte oplossing waarmee de opdrachtgever flexibel gebruik kan maken van de overeengekomen diensten, zonder zich te binden aan maandelijkse betalingen, minimale afnameverplichtingen of langdurige contractuele verplichtingen.
2. De opdrachtnemer verricht de werkzaamheden in de hoedanigheid van zelfstandig ondernemer en niet als werknemer van de opdrachtgever. Partijen hebben uitdrukkelijk niet de bedoeling een arbeidsovereenkomst aan te gaan. De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan fiscale en sociale verplichtingen.
3. De overeenkomst bevat voor de dienstverlener steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatverplichtingen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten of goederen door of namens de dienstverlener.
2. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk en schriftelijk door partijen is overeengekomen.
3. Algemene voorwaarden van de opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien en voor zover algemene voorwaarden van de opdrachtgever conflicteren met deze voorwaarden, prevaleren de bepalingen van deze voorwaarden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand is gekomen, zijn deze algemene voorwaarden eveneens van toepassing.
5. Deze algemene voorwaarden treden in werking op **15 december 2024** en zijn van toepassing op alle overeenkomsten die vanaf die datum tot stand komen.

Artikel 3 - Aanbiedingen en offertes

1. De aanbiedingen van de dienstverlener zijn geldig gedurende één (1) maand, tenzij in de offerte een andere termijn voor aanvaarding is vermeld. Indien het aanbod niet binnen de gestelde termijn wordt aanvaard, vervalt het aanbod automatisch.
2. In offertes genoemde termijnen voor de uitvoering van de dienstverlening zijn indicatief. Het overschrijden van deze termijnen geeft de opdrachtgever geen recht op ontbinding van de overeenkomst of op schadevergoeding, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.
3. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten of aanvullende werkzaamheden. Iedere nieuwe opdracht dient afzonderlijk en schriftelijk te worden overeengekomen.

Artikel 4 - Prijzen

1. De in aanbiedingen, offertes en facturen genoemde tarieven zijn exclusief BTW en eventuele andere overheidsheffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Indien partijen een vaste prijs voor de dienstverlening overeenkomen, geldt deze vaste prijs uitsluitend voor het vooraf gespecificeerde en schriftelijk vastgelegde werkpakket (scope). Uitbreidingen, wijzigingen of aanvullende werkzaamheden die niet in deze scope zijn opgenomen, worden apart gefactureerd op basis van het standaard uurtarief.
3. Indien geen vaste prijs is overeengekomen, wordt het tarief vastgesteld op basis van de werkelijk bestede uren. De berekening vindt plaats tegen het gebruikelijke uurtarief van de dienstverlener, geldend voor de periode waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd, tenzij schriftelijk een afwijkend uurtarief is overeengekomen.
4. Indien geen vaste prijs of uurtarief is overeengekomen, kan een richtprijs worden verstrekt. Deze richtprijs dient als indicatie en is niet bindend. De uiteindelijke facturering vindt plaats op basis van nacalculatie, waarbij de dienstverlener de werkelijke bestede uren en gemaakte kosten in rekening brengt. De dienstverlener zal de opdrachtgever tijdig informeren indien de verwachting bestaat dat de uiteindelijke kosten substantieel afwijken van de richtprijs.
5. Herstelwerkzaamheden na afloop van de garantieperiode zoals genoemd in **artikel 18** en **artikel 19**, worden uitgevoerd tegen het op dat moment geldende uurtarief van de dienstverlener.
6. Voor strippenkaarten, waarbij een vooraf vastgestelde prijs wordt betaald voor een bepaald aantal uren, gelden de afzonderlijke bepalingen zoals beschreven in **artikel 7**. Deze voorwaarden gaan voor op eventuele tegenstrijdige bepalingen in dit artikel.

Artikel 5 - Prijsindexering

1. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen en uurlonen zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil.
2. De dienstverlener heeft het recht om de aan de opdrachtgever te berekenen vergoedingen jaarlijks per 1 januari aan te passen op basis van de Consumentenprijsindex (CPI) alle huishoudens, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
3. De aangepaste prijzen worden berekend door de laatst bekende indexcijfers van oktober in het voorgaande kalenderjaar te vergelijken met de indexcijfers van oktober in het jaar daarvoor.
4. Indien een overeenkomst wordt afgesloten binnen twee (2) maanden voorafgaand aan de jaarlijkse indexering, wordt de indexering voor deze overeenkomst pas in het volgende kalenderjaar toegepast. De tarieven blijven ongewijzigd tot 1 januari van het daaropvolgende kalenderjaar.
5. Aangepaste prijzen, tarieven en uurlonen worden zo spoedig mogelijk schriftelijk of elektronisch aan de opdrachtgever medegedeeld en zijn van toepassing vanaf 1 januari van het betreffende kalenderjaar.
6. Indien de CPI negatief is, zullen de prijzen en tarieven ongewijzigd blijven; een verlaging van tarieven wordt niet doorgevoerd.

Artikel 6 - Betaling

1. Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum betaald zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de declaratie een andere betaaltermijn vermeld is.
2. Betalingen geschieden zonder enig beroep op opschorting of verrekening door overschrijving van het verschuldigde bedrag op het door de dienstverlener opgegeven bankrekeningnummer.

3. Betaalt de opdrachtgever een factuur niet binnen de overeengekomen termijn, dan is hij van rechtswege, zonder dat daarvoor enige aanmaning nodig is, in verzuim. Vanaf dat moment is de dienstverlener gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat de opdrachtgever aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
4. Blijft de opdrachtgever in gebreke, dan zal de dienstverlener tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor rekening van de opdrachtgever.
5. Wanneer de opdrachtgever in verzuim is, is hij naast de hoofdsom tevens wettelijke (handels)rente, buitengerechterlijke incassokosten en overige schade verschuldigd aan de dienstverlener. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechterlijke incassokosten.
6. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van de dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
7. Weigert de opdrachtgever zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door de dienstverlener, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan de dienstverlener te betalen.
8. Voor strippenkaarten zoals bedoeld in **artikel 7** geldt dat deze volledig vooraf door de opdrachtgever dienen te worden betaald alvorens de strippenkaart in werking treedt.

Artikel 7 - Strippenkaarten

1. Een strippenkaart geeft de opdrachtgever recht op een vooraf vastgesteld aantal werkuren tegen een vaste prijs. De overeenkomst inzake de strippenkaart treedt in werking op de datum waarop de volledige betaling door de dienstverlener is ontvangen.
2. Werkzaamheden op basis van een strippenkaart worden uitgevoerd in overleg met de opdrachtgever. De dienstverlener en opdrachtgever stemmen vooraf het benodigde aantal uren en de uitvoeringsperiode af, waarbij de dienstverlener rekening houdt met zijn beschikbaarheid en lopende opdrachten. Kleine afwijkingen in het uiteindelijke aantal bestede uren worden in goed overleg verwerkt binnen de strippenkaart.
3. De prijs per uur binnen een strippenkaart is afhankelijk van het aantal aangekochte uren. Hogere aantallen uren kunnen tegen een lager uurtarief worden aangeboden. Deze tarieven en kortingen zijn van toepassing op het moment van aanschaf en worden niet met terugwerkende kracht aangepast. De actuele tarieven staan vermeld op de website van de dienstverlener en/of in specifieke offertes.
4. De uren op een strippenkaart zijn geldig gedurende één (1) jaar vanaf de betaaldatum. Na deze periode vervallen ongebruikte uren automatisch, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
5. Indien meerdere strippenkaarten actief zijn, worden de uren van de oudste strippenkaart als eerste aangesproken. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever om de uren tijdig binnen de geldigheidsduur te benutten.
6. Restitutie van een strippenkaart is niet mogelijk, tenzij de dienstverlener hier schriftelijk mee instemt. Eventuele restitutie wordt berekend op basis van de reeds verbruikte uren tegen het tarief dat daadwerkelijk voor de strippenkaart is betaald. De dienstverlener behoudt zich het recht voor om administratiekosten in rekening te brengen bij restitutie.
7. Strippenkaarten zijn persoonsgebonden en kunnen uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van de dienstverlener aan derden worden overgedragen. Bij ongeoorloofd gebruik door derden behoudt de dienstverlener zich het recht voor om de strippenkaart ongeldig te verklaren en eventueel gemaakte uren in rekening te brengen tegen het standaard uurtarief.

8. De opdrachtgever kan via het klantenportaal inzien welke strippenkaarten actief zijn, hoeveel uren beschikbaar zijn en de resterende geldigheidsduur. Een tijdelijke storing in het klantenportaal heeft geen invloed op de geldigheid van de strippenkaart of de rechten van de opdrachtgever.
9. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor verlies van uren door verval van de strippenkaart, technische storingen of overmacht, zoals gedefinieerd in **artikel 13**. De maximale aansprakelijkheid van de dienstverlener is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende strippenkaart is betaald.
10. Na beëindiging van de overmachtssituatie, zoals beschreven in **artikel 13**, zullen de werkzaamheden zo spoedig mogelijk worden hervat, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
11. De overeenkomst met betrekking tot een strippenkaart eindigt automatisch wanneer de vooraf betaalde uren volledig zijn verbruikt of de overeengekomen geldigheidsduur van de strippenkaart is verstreken. Niet-verbruikte uren komen na afloop van de geldigheidsperiode te vervallen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
12. De introductie-strippenkaart is een eenmalig aanbod tegen een gereduceerd tarief waarmee de opdrachtgever kennis kan maken met de diensten van de dienstverlener. Deze introductiekaart kan slechts één keer per opdrachtgever worden afgenomen, is niet overdraagbaar aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de dienstverlener, en valt verder onder dezelfde voorwaarden en geldigheidsduur als beschreven in bovenstaande bepalingen.

Artikel 8 - Informatieverstrekking door opdrachtgever

1. De opdrachtgever is verplicht om alle informatie, gegevens en bescheiden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht, volledig, correct en tijdig aan de dienstverlener ter beschikking te stellen.
2. Onder essentiële informatie wordt in ieder geval verstaan:
 - Specificaties, technische documentatie, en vereisten met betrekking tot de software of systemen waaraan gewerkt moet worden;
 - Informatie over bestaande software, hardware, infrastructuur, en relevante licentieovereenkomsten;
 - Toegang tot testomgevingen, productieomgevingen of andere relevante systemen, indien noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht;
 - Besluiten, wijzigingen of goedkeuringen die nodig zijn om de voortgang van de opdracht te waarborgen.
3. De opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de verstrekte informatie en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
4. Indien de opdrachtgever de vereiste informatie niet, niet tijdig, of niet volledig aanlevert, en de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging oploopt, komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en schade voor rekening van de opdrachtgever.
5. Indien de dienstverlener daarom verzoekt, retourneert de opdrachtgever de verstrekte informatie en bescheiden na afloop van de opdracht.
6. De opdrachtgever vrijwaart de dienstverlener voor iedere schade die voortvloeit uit onjuistheden of onvolledigheden in de verstrekte informatie, behalve indien deze schade aantoonbaar het gevolg is van opzet of grove schuld van de dienstverlener.

Artikel 9 - Contractduur, opzegging en beëindiging

1. De overeenkomst tussen de opdrachtgever en de dienstverlener wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Beide partijen hebben het recht om een overeenkomst voor onbepaalde tijd schriftelijk op te zeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Eventueel overeengekomen termijnen voor (tussen)opleveringen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijnen. Bij overschrijding van een aangegeven termijn dient de opdrachtgever de dienstverlener schriftelijk in gebreke te stellen, waarbij partijen in overleg een passende aanpassing in planning of scope zullen trachten te realiseren. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van alle benodigde informatie, besluitvorming of middelen om deze aanpassingen mogelijk te maken.
4. De overeenkomst eindigt automatisch wanneer de vooraf betaalde uren van een strippenkaart volledig zijn verbruikt of de overeengekomen geldigheidsduur is verstreken, zoals bepaald in **artikel 7**. Niet-verbruikte uren komen na afloop van de geldigheidsperiode te vervallen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
5. De dienstverlener behoudt zich het recht voor de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien de opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt, na een schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn voor nakoming is gesteld. In een dergelijk geval is de opdrachtgever gehouden om de tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren te vergoeden.

Artikel 10 - Beveiliging en gegevensbescherming

1. De dienstverlener neemt passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens en systemen die in het kader van de overeenkomst worden gebruikt, te beveiligen tegen verlies, ongeautoriseerde toegang, wijziging of openbaarmaking. Deze maatregelen zijn in lijn met de stand van de techniek, de aard van de gegevens, en de risico's die verbonden zijn aan de verwerking.
2. Indien de dienstverlening het verwerken van persoonsgegevens inhoudt, zullen partijen voorafgaand aan de opdracht een verwerkersovereenkomst sluiten, conform de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
3. De opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de gegevens die door de dienstverlener worden verwerkt. De opdrachtgever vrijwaart de dienstverlener voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit een schending van deze verplichtingen, tenzij de schending aantoonbaar het gevolg is van opzet of grove schuld van de dienstverlener.
4. Bij een beveiligingsincident dat mogelijk invloed heeft op de gegevens of systemen van de opdrachtgever, zal de dienstverlener de opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren. Indien nodig, zal de dienstverlener ondersteuning bieden bij het beperken van de gevolgen en het herstellen van de situatie.
5. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor verlies van gegevens, tenzij dit aantoonbaar het gevolg is van opzet of grove schuld van de dienstverlener. In alle andere gevallen blijft het risico op verlies van gegevens bij de opdrachtgever.
6. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups van gegevens die relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 11 - Uitvoering van de overeenkomst

1. De dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
2. De dienstverlener voert de werkzaamheden zelfstandig en naar eigen inzicht uit, zonder toezicht of hiërarchische aansturing door de opdrachtgever, met inachtneming van de overeengekomen afspraken. De opdrachtgever heeft geen bevoegdheid om instructies te geven die betrekking hebben op de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd.
3. De dienstverlener heeft het recht om werkzaamheden door derden of een vervanger te laten uitvoeren. De dienstverlener zal zich inspannen om personen in te schakelen die over voldoende relevante ervaring en competenties beschikken, zodat de opdracht in redelijkheid conform de gemaakte afspraken kan worden voortgezet. Het inschakelen van derden of vervangers geschiedt met voorafgaande schriftelijke kennisgeving aan de opdrachtgever.
4. De uitvoering van de overeenkomst geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot.
5. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever dat de dienstverlener tijdig kan beginnen aan de opdracht. Vertragingen veroorzaakt door het niet tijdig verstrekken van benodigde informatie, materialen of toegang tot systemen komen voor rekening en risico van de opdrachtgever.
6. De dienstverlener zal zich inspannen om operationele storingen of problemen binnen een redelijke termijn op te lossen, afhankelijk van de aard en omvang van het probleem. Beveiligingsgerelateerde storingen of incidenten worden behandeld conform **artikel 10**. Specifieke serviceniveaus worden schriftelijk overeengekomen.
7. Onderhoud, updates en het herstellen van fouten of bugs die na oplevering worden ontdekt, maken geen deel uit van de overeengekomen werkzaamheden, tenzij dit expliciet en schriftelijk is vastgelegd in een aanvullende onderhoudsovereenkomst.

Artikel 12 - Wijziging van de overeenkomst

1. De aard van softwareontwikkeling kan met zich meebrengen dat wensen, prioriteiten of technische inzichten tijdens de uitvoering wijzigen. Indien gedurende de opdracht blijkt dat aanpassing of uitbreiding van de overeengekomen werkzaamheden wenselijk of noodzakelijk is, zullen partijen dit tijdig in onderling overleg bespreken en schriftelijk vastleggen indien overeenstemming wordt bereikt.
2. Het doorvoeren van wijzigingen in de inhoud, omvang of aanpak van de opdracht kan gevolgen hebben voor de planning, doorlooptijd en/of tarieven. De dienstverlener zal de opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk informeren.
3. Indien er sprake is van een vaste prijs, zal de dienstverlener aangeven in hoeverre de beoogde wijziging leidt tot een overschrijding van het overeengekomen honorarium. De opdrachtgever kan vervolgens besluiten de wijziging al dan niet door te voeren.
4. Zolang partijen geen overeenstemming hebben bereikt over de voorgestelde wijziging(en), blijft de dienstverlener de werkzaamheden uitvoeren overeenkomstig de oorspronkelijke afspraken, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.
5. Indien partijen het niet eens worden over wijzigingen in de overeenkomst, zullen de bestaande afspraken van kracht blijven totdat schriftelijke overeenstemming is bereikt. Geschillen over wijzigingen worden behandeld conform de geschillenregeling in artikel **artikel 29**.

Artikel 13 - Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan iedere van de wil van de dienstverlener onafhankelijke omstandigheid waardoor de nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend wordt belemmerd of onmogelijk wordt gemaakt. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend: storingen in infrastructuur, (cloud)platforms of software van derden; technische beperkingen bij leveranciers of partners; wijzigingen in wet- en regelgeving of overheidsmaatregelen; pandemieën, stakingen of natuurrampen; en ziekte of ander persoonlijk onvermogen van de dienstverlener.
2. In geval van overmacht is de dienstverlener gerechtigd de uitvoering van (delen van) de overeenkomst op te schorten zolang de overmachtssituatie voortduurt, zonder tot enige schadevergoeding verplicht te zijn. De betalingsverplichtingen voor reeds uitgevoerde werkzaamheden en gereserveerde uren blijven onverminderd van kracht.
3. Storingen of beperkingen in software, infrastructuur of diensten van derden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, vallen eveneens onder overmacht, tenzij de dienstverlener redelijkerwijs voorzorgsmaatregelen had kunnen treffen om de gevolgen hiervan te voorkomen. Indien de dienstverlener hierin tekortschiet, kan dit niet als overmacht worden aangemerkt.
4. Indien de overmachtssituatie langer dan dertig (30) kalenderdagen aanhoudt, treden partijen in overleg om tot een redelijke oplossing te komen. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder recht op schadevergoeding. Ontbinding vindt alleen plaats indien voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet mogelijk is. Eventuele reeds geleverde diensten of gemaakte kosten worden op basis van redelijkheid en billijkheid afgerekend.
5. Na beëindiging van de overmachtssituatie zullen de werkzaamheden zo spoedig mogelijk worden hervat, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
6. Opschorting of ontbinding als gevolg van overmacht geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding en ontslaat hem niet van de verplichting tot betaling van reeds verstreken termijnen of verrichte werkzaamheden.
7. De dienstverlener zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk informeren over het intreden van een overmachtssituatie, de verwachte duur en de genomen maatregelen. Indien mogelijk zal de dienstverlener in overleg met de opdrachtgever trachten tot een passende aanpassing van de planning of scope te komen om de impact van de overmachtssituatie te beperken.

Artikel 14 - Verrekening

1. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen, is de opdrachtgever niet gerechtigd om enige door hem aan de dienstverlener verschuldigde betaling te verrekenen met een vordering op de dienstverlener, uit welke hoofde dan ook.
2. De opdrachtgever doet nadrukkelijk afstand van het recht om schulden aan de dienstverlener te compenseren met eigen aanspraken, ongeacht of deze reeds opeisbaar of voorwaardelijk zijn.
3. Eventuele geschillen over facturen, prestaties of aanspraken van de opdrachtgever dienen afzonderlijk te worden behandeld en kunnen geen aanleiding vormen tot verrekening of opschorting van betalingen.
4. Deze bepaling is erop gericht de betalingsstroom tussen partijen duidelijk te houden en te waarborgen dat de dienstverlener de overeengekomen werkzaamheden zonder onnodige vertraging kan voortzetten.

Artikel 15 - Opschorting

1. De dienstverlener is gerechtigd de uitvoering van zijn verplichtingen op te schorten indien de opdrachtgever niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk voldoet aan zijn betalingsverplichtingen of andere contractuele verplichtingen, of indien er gegronde vrees bestaat dat de opdrachtgever hiertoe niet in staat zal zijn.
2. Opschorting door de dienstverlener op grond van dit artikel geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding en ontslaat de opdrachtgever niet van zijn verplichtingen, waaronder de verplichting tot betaling van reeds verstreken termijnen of verrichte werkzaamheden.
3. De opdrachtgever is niet gerechtigd zijn verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten of verrekenen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Indien de oorzaak van de opschorting is weggenomen en de opdrachtgever aan alle openstaande verplichtingen heeft voldaan, zal de dienstverlener binnen een redelijke termijn de werkzaamheden hervatten, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.
5. Vertraging of extra kosten als gevolg van een gerechtvaardigde opschorting komen voor rekening en risico van de opdrachtgever, onverminderd het recht van de dienstverlener om aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven.

Artikel 16 - Overdracht van rechten

1. Geen van de partijen is gerechtigd om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij haar rechten of verplichtingen uit deze overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde.
2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking in de zin van artikel 3:83 lid 2 BW, waardoor een overdracht zonder de vereiste toestemming niet rechtsgeldig is.
3. De partij die toestemming verleent, kan aan deze toestemming redelijke voorwaarden verbinden, waaronder het stellen van aanvullende zekerheden of garanties.
4. Een verleende toestemming tot overdracht laat de oorspronkelijke verplichtingen en aansprakelijkheden van de overdragende partij jegens de andere partij onverlet, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 17 - Termijn voor het instellen van vorderingen

1. Alle aanspraken die de opdrachtgever jegens de dienstverlener meent te hebben, dienen uiterlijk binnen zes (6) maanden nadat de opdrachtgever bekend is of redelijkerwijs had kunnen zijn met de feiten die de grond voor de vordering vormen, schriftelijk aan de dienstverlener te worden voorgelegd.
2. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn zijn vordering kenbaar maakt, vervalt het recht op een dergelijke vordering onherroepelijk.
3. Deze bepaling laat eventuele wettelijke verval- en verjaringstermijnen onverlet, voor zover niet in strijd met dwingend recht.

Artikel 18 - Garantie en inspanningsverplichting

1. De dienstverlening van de dienstverlener wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting. Dit betekent dat de dienstverlener zich naar beste inzicht, kennis en kunde zal inspannen om de overeengekomen werkzaamheden naar behoren uit te voeren, maar geen garantie geeft op een specifiek resultaat, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2. Eventuele gebreken in de geleverde diensten dienen door de opdrachtgever binnen negentig (90) dagen na ontdekking of het moment waarop de opdrachtgever redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met deze gebreken, schriftelijk te worden gemeld. Na deze periode vervalt elke aanspraak op herstel, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
3. De garantie zoals genoemd in dit artikel geldt uitsluitend voor gebreken die voortvloeien uit het niet voldoen aan de overeengekomen specificaties, en niet voor gebreken veroorzaakt door:
 - Onjuist of onzorgvuldig gebruik door de opdrachtgever;
 - Wijzigingen of aanpassingen aan de geleverde diensten door de opdrachtgever of derden zonder schriftelijke toestemming van de dienstverlener;
 - Externe factoren, zoals wijzigingen in software, infrastructuur of hardware van derden, of beveiligingsincidenten zoals gedefinieerd in **artikel 10**.

Herstel van gebreken zoals beschreven in **artikel 19** valt buiten de in dit artikel genoemde aansprakelijkheidslimieten, tenzij de gebreken het gevolg zijn van opzet of grove schuld van de dienstverlener.

4. Iedere vorm van garantie vervalt indien de opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de dienstverlener wijzigingen aanbrengt in het opgeleverde werk of door derden laat aanbrengen.
5. Het recht op herstel, vervanging of enige andere compensatie vervalt indien de opdrachtgever niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

Artikel 19 - Onderhoud, updates en herstel van bugs

1. Onderhoudswerkzaamheden, zoals het implementeren van updates, patches of verbeteringen, maken alleen deel uit van de dienstverlening indien partijen hiervoor een aanvullende onderhoudsovereenkomst hebben gesloten. Updates en onderhoudscontracten worden afzonderlijk gefactureerd.
2. Eventuele bugs of fouten die na oplevering van de software worden ontdekt, worden uitsluitend hersteld indien:
 - De opdrachtgever binnen negentig (90) dagen na oplevering schriftelijk melding maakt van de bug of fout; en
 - De bug of fout aantoonbaar voortvloeit uit de werkzaamheden van de dienstverlener.
3. Bugs of fouten die voortvloeien uit wijzigingen door derden, onjuist gebruik door de opdrachtgever, of veranderingen in omgevingsfactoren (zoals updates van hardware, software, of afhankelijkheden), vallen buiten de verantwoordelijkheid van de dienstverlener.
4. Ondersteuning na oplevering, waaronder het beantwoorden van vragen, verhelpen van operationele storingen of uitvoeren van aanpassingen op verzoek van de opdrachtgever, valt buiten de oorspronkelijke overeenkomst tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Deze werkzaamheden worden uitgevoerd tegen het op dat moment geldende uurtarief van de dienstverlener.
5. Indien geen aanvullende onderhoudsovereenkomst is afgesloten, geschiedt ondersteuning uitsluitend op ad-hoc basis en onder voorbehoud van beschikbaarheid van de dienstverlener.

Artikel 20 - Aansprakelijkheid schade

1. De dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst, indien deze schade het gevolg is van opzet of grove schuld van de dienstverlener.

2. In geval van aansprakelijkheid is de schadevergoeding beperkt tot het lagere van de volgende twee bedragen:
 - Het bedrag dat door de opdrachtgever aan de dienstverlener is betaald in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende incident, exclusief BTW; of
 - € 25,000 per gebeurtenis, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
3. Deze beperking geldt niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van de dienstverlener.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - Redelijke kosten voor het vaststellen van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade zoals bedoeld in deze voorwaarden;
 - Redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van de dienstverlener aan de overeenkomst te laten voldoen, voor zover deze aan de dienstverlener kunnen worden toegerekend;
 - Redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade zoals bedoeld in deze voorwaarden.
5. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, verlies van goodwill, kosten veroorzaakt door derden, verlies van data of gegevens, of enige andere financiële of bedrijfseconomische schade.
6. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit externe factoren die buiten de invloedssfeer van de dienstverlener liggen, zoals storingen in systemen van derden, wijzigingen in wet- en regelgeving, of beveiligingsincidenten zoals cyberaanvallen.
7. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor fouten of gebreken in de opgeleverde software die redelijkerwijs niet gedetecteerd hadden kunnen worden tijdens de overeengekomen test- of acceptatiefase. Herstel van dergelijke gebreken kan op basis van aanvullende afspraken tegen betaling worden uitgevoerd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
8. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit onjuist gebruik van de opgeleverde software of diensten door de opdrachtgever of derden, of door wijzigingen die door de opdrachtgever of derden zonder schriftelijke toestemming van de dienstverlener zijn aangebracht.
9. Alle vorderingen jegens de dienstverlener vervallen onherroepelijk indien deze niet schriftelijk zijn gemeld binnen twaalf (12) maanden na de oplevering van de werkzaamheden of diensten waarop de vordering betrekking heeft.
10. De dienstverlener verplicht zich een adequate beroeps- of bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering te hebben en te houden, met een minimale dekking van € 50,000 per gebeurtenis. De opdrachtgever kan desgewenst op verzoek inzage krijgen in de polisvoorwaarden.
11. Geschillen met betrekking tot aansprakelijkheid worden behandeld volgens de geschillenregeling zoals beschreven in **artikel 29**.

Artikel 21 - Aansprakelijkheid opdrachtgever

1. Ingeval een opdracht wordt verstrekt door meer dan één persoon, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de bedragen die uit hoofde van die opdracht aan de dienstverlener verschuldigd zijn.

2. Wordt een opdracht middellijk of onmiddellijk verstrekt door een natuurlijke persoon namens een rechtspersoon, dan kan deze natuurlijke persoon tevens privé de opdrachtgever zijn. Daarvoor is vereist dat deze natuurlijke persoon beschouwd kan worden als de (mede)beleidsbepaler van de rechtspersoon.
3. Bij wanbetaling door de rechtspersoon is de natuurlijke persoon dus persoonlijk aansprakelijk voor de betaling van de declaratie, onverschillig of deze, al dan niet op verzoek van de opdrachtgever, ten name van een rechtspersoon dan wel ten name van de opdrachtgever als natuurlijk persoon of hen beiden is gesteld.

Artikel 22 - Vrijwaring

De opdrachtgever vrijwaart de dienstverlener tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door de dienstverlener geleverde goederen en/of diensten.

Artikel 23 - Klachtplicht

1. De opdrachtgever is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden binnen dertig (30) werkdagen na ontdekking schriftelijk te melden aan de dienstverlener. Klachten die na deze periode worden ingediend, worden niet in behandeling genomen, tenzij de opdrachtgever kan aantonen dat het redelijkerwijs niet mogelijk was de klacht eerder in te dienen.
2. Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat de dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

Artikel 24 - Eigendomsvoorbehoud, opschortingsrecht en retentierecht

1. De bij de opdrachtgever aanwezige zaken en geleverde zaken en onderdelen blijven eigendom van de dienstverlener totdat de opdrachtgever de gehele afgesproken prijs heeft betaald. Tot die tijd kan de dienstverlener zich beroepen op zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen.
2. Indien de overeengekomen vooruit te betalen bedragen niet of niet op tijd worden voldaan, heeft de dienstverlener het recht om de werkzaamheden op te schorten totdat het overeengekomen deel alsnog is voldaan. Er is dan sprake van schuldeisersverzuim. Een verlate levering kan in dat geval niet aan de dienstverlener worden tegengeworpen.
3. De dienstverlener is niet bevoegd de onder zijn eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
4. Indien zaken nog niet zijn geleverd, maar de overeengekomen vooruitbetaling of prijs niet conform de afspraak is voldaan, heeft de dienstverlener het recht van retentie. De zaak wordt dan niet geleverd totdat de opdrachtgever volledig en conform de afspraak heeft betaald.
5. In geval van liquidatie, insolventie of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de verplichtingen van de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 25 - Intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de door de dienstverlener ontwikkelde software, documentatie, ontwerpen, rapporten en andere voortbrengselen blijven berusten bij de dienstverlener, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Indien de werkzaamheden van de dienstverlener bestaan uit het aanpassen of uitbreiden van bestaande software van de opdrachtgever, blijven alle intellectuele eigendomsrechten op de bestaande software en de doorgevoerde wijzigingen berusten bij de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3. Het eigendom van maatwerksoftware of specifieke onderdelen die door de dienstverlener worden ontwikkeld en niet gebaseerd zijn op bestaande software van de opdrachtgever, wordt aan de opdrachtgever overgedragen zodra de opdrachtgever volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. Deze overdracht wordt schriftelijk bevestigd.
4. De dienstverlener behoudt in alle gevallen de rechten op generieke code, algoritmes, methodologieën, of herbruikbare componenten die niet specifiek voor de opdrachtgever zijn ontwikkeld. De opdrachtgever verkrijgt hiervoor een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht, tenzij anders is overeengekomen.
5. Het is de opdrachtgever niet toegestaan om software of andere voortbrengselen van de dienstverlener geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, wijzigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen, tenzij dit noodzakelijk is voor het gebruik binnen de organisatie van de opdrachtgever of anders schriftelijk is overeengekomen.
6. Indien de opdrachtgever wijzigingen of uitbreidingen door derden wil laten uitvoeren, is hiervoor voorafgaande schriftelijke toestemming van de dienstverlener vereist, tenzij anders is overeengekomen.
7. De dienstverlener behoudt het recht om generieke kennis, technieken en werkmethoden die tijdens de uitvoering van de opdracht zijn ontwikkeld of verfijnd, opnieuw te gebruiken in andere opdrachten, tenzij deze exclusief zijn ontwikkeld voor de opdrachtgever en schriftelijk als zodanig zijn vastgelegd.

Artikel 26 - Geheimhouding

1. Partijen zullen alle informatie die zij van elkaar ontvangen en waarvan zij redelijkerwijs kunnen begrijpen dat deze vertrouwelijk is, zorgvuldig behandelen en geheimhouden. Deze verplichting geldt ook voor informatie die niet expliciet als vertrouwelijk is aangeduid, maar van strategisch, commercieel of technisch belang is.
2. Indien en voor zover de dienstverlening verwerking van persoonsgegevens inhoudt, zullen partijen vóór aanvang een verwerkersovereenkomst (DPA) sluiten.

Artikel 27 - Niet-overname personeel

1. De opdrachtgever zal geen medewerkers, onderaannemers of derden die door de dienstverlener zijn ingeschakeld voor de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen of direct of indirect inzetten voor werkzaamheden, anders dan via de dienstverlener.
2. Dit verbod geldt zowel gedurende de looptijd van de overeenkomst als gedurende één (1) jaar na beëindiging daarvan.
3. Indien de opdrachtgever direct zaken wil doen met een door de dienstverlener ingeschakelde derde, kan dit alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de dienstverlener. De dienstverlener kan hieraan redelijke voorwaarden verbinden, zoals het afspreken van een redelijke vergoeding of bemiddelingsfee.
4. Partijen kunnen in goed zakelijk overleg andere afspraken maken over de toepassing van dit artikel. Deze afspraken zijn uitsluitend geldig indien zij schriftelijk zijn vastgelegd.

Artikel 28 - Wijziging algemene voorwaarden

1. De dienstverlener heeft het recht om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Kleine wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde zonder voorafgaande mededeling worden doorgevoerd.

3. In geval van inhoudelijke wijzigingen stelt de dienstverlener de opdrachtgever schriftelijk of elektronisch op de hoogte, uiterlijk dertig (30) dagen voordat de wijzigingen van kracht worden.
4. Indien de opdrachtgever niet binnen dertig (30) dagen na de mededeling schriftelijk bezwaar maakt tegen de wijzigingen, worden de wijzigingen geacht te zijn aanvaard.
5. Indien de opdrachtgever schriftelijk bezwaar maakt tegen de wijzigingen, treden partijen in overleg. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen vóór de ingangsdatum van de wijzigingen, tenzij de wijzigingen voortvloeien uit wettelijke verplichtingen of van ondergeschikt belang zijn.
6. Wijzigingen van de algemene voorwaarden hebben geen terugwerkende kracht en zijn niet van toepassing op eerder overeengekomen opdrachten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 29 - Geschillen, toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op alle overeenkomsten tussen de dienstverlener en de opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de dienstverlener is gevestigd, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.
3. In geval van een geschil zullen partijen eerst een poging doen het geschil op te lossen door middel van overleg tussen een vertegenwoordiger van de opdrachtgever en de dienstverlener die bevoegd is om bindende afspraken te maken. Indien dit overleg niet binnen tien (10) werkdagen tot een oplossing leidt, wordt het geschil voorgelegd aan een onafhankelijke mediator.
4. Voordat een geschil aan de rechter wordt voorgelegd, zijn partijen verplicht deel te nemen aan een mediationprocedure, uitgevoerd door een door beide partijen gezamenlijk aangewezen onafhankelijke mediator. De kosten van de mediation worden door partijen gelijkelijk gedragen, tenzij anders wordt overeengekomen.