



Fyrst Agency B.V.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie 2026.2, geldig vanaf 1 november 2026. Vervangt alle eerdere versies.

ONDERNEMING

Fyrst Agency B.V., KvK 99175754

VASTGESTELD OP

29 september 2026

INGANGSDATUM

1 november 2026

VERSIE

2026.2

1	HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN	Artikel 1 tot en met 16
2	HOOFDSTUK 2: DIENSTVERLENING	Artikel 17 tot en met 20
3	HOOFDSTUK 3: SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)	Artikel 21 tot en met 23
4	HOOFDSTUK 4: PROGRAMMATUUR	Artikel 24 tot en met 31
5	HOOFDSTUK 5: ONTWIKKELING PROGRAMMATUUR EN WEBSITES	Artikel 32 tot en met 36
6	HOOFDSTUK 6: ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR EN SUPPORT	Artikel 37 tot en met 40
7	HOOFDSTUK 7: ADVISERING EN CONSULTANCY	Artikel 41 tot en met 43
8	HOOFDSTUK 8: OPLEIDING EN TRAININGEN	Artikel 44 tot en met 46
9	HOOFDSTUK 9: HOSTING	Artikel 47 tot en met 48
10	HOOFDSTUK 10: SLOTBEPALINGEN	Artikel 49 tot en met 51

HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

ARTIKEL 1: DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Leverancier: Fyrst Agency B.V., gevestigd te Leusden, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99175754, in deze voorwaarden ook aangeduid als Fyrst.
2. Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die een overeenkomst sluit of (mogelijk) wil sluiten met leverancier.
3. Overeenkomst: iedere tot stand gekomen overeenkomst tussen leverancier en opdrachtgever, inclusief de daarbij behorende offerte, bijlagen en deze algemene voorwaarden.
4. Plugin: software die bestaande functionaliteiten van een website kan uitbreiden of verbeteren en/of nieuwe functionaliteiten kan toevoegen.
5. Hosting: het online beschikbaar maken en houden van een website en e-mailfunctionaliteit.
6. Schriftelijk: vastgelegd op papier of een elektronische gegevensdrager, waaronder ook e-mail wordt begrepen.
7. Partijen: leverancier en opdrachtgever gezamenlijk.
8. Website: het geheel van webpagina's, content, thema's, plugins, instellingen, koppelingen en databestanden dat leverancier voor opdrachtgever ontwerpt, ontwikkelt, host, onderhoudt en/of beheert, inclusief het onderliggende contentmanagementsysteem (zoals WordPress).
9. Toegangsgegevens: gebruikersnamen, wachtwoorden, application passwords, API-sleutels, tokens, certificaten en andere codes of middelen die toegang geven tot de website, de hosting of de systemen van leverancier.
10. AI-systeem: programmatuur of een dienst die met behulp van machinaal leren, grote taalmodellen (LLM's) of vergelijkbare technieken zelfstandig content genereert, beslissingen neemt of handelingen uitvoert, waaronder begrepen AI-assistenten, AI-agents en coding-agents (zoals ChatGPT, Claude, Codex, Gemini en Copilot) en de daarbij gebruikte protocollen en koppelingen (zoals MCP-servers), ongeacht of het AI-systeem door leverancier, opdrachtgever of een derde wordt aangeboden of bediend.
11. Externe koppeling: iedere verbinding tussen de website, de hosting of de systemen van leverancier en een systeem, dienst, toepassing of AI-systeem dat niet door leverancier is geleverd, ingericht of schriftelijk goedgekeurd, ongeacht de techniek (waaronder API's, application passwords, MCP-servers, plugins, webhooks, browserextensies, scripts of directe databasetoegang).
12. AI-dienstverlening: de door leverancier aangeboden diensten waarbij een door leverancier ingericht, beheerd en gemonitord AI-systeem onder toezicht van leverancier werkzaamheden aan of voor de website of de bedrijfsvoering van opdrachtgever verricht, waaronder de dienst die leverancier aanbiedt onder de naam Fyrst AI-collega.
13. Onderhoud: de overeengekomen periodieke werkzaamheden aan de website, zoals updates, monitoring, back-ups, beveiliging en het herstel van fouten, en de daarbij behorende ondersteuning (support).

14. Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij de leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan de opdrachtgever levert.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.
3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. Leverancier en opdrachtgever treden in dat geval in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.

ARTIKEL 3: AANBIEDINGEN

1. Alle aanbiedingen en andere uitingen van de leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door de leverancier schriftelijk anders is aangegeven. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan de leverancier verstrekte gegevens waarop de leverancier haar aanbieding heeft gebaseerd.

ARTIKEL 4: PRIJS EN BETALING

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd. Alle door de leverancier kenbaar gemaakte prijzen zijn steeds in euro's en de opdrachtgever dient alle betalingen in euro's te voldoen.
2. Aan een door de leverancier afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door de opdrachtgever geen rechten of verwachtingen worden ontleend, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Een door de opdrachtgever aan de leverancier kenbaar gemaakt beschikbaar budget geldt slechts als een tussen partijen overeengekomen (vaste) prijs voor de door de leverancier te verrichten prestaties indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
3. Indien de opdrachtgever volgens de tussen partijen gesloten overeenkomst bestaat uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen, is elk van die (rechts-)personen tegenover de leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.
4. Met betrekking tot de door de leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door de opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van de leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van de opdrachtgever tot het leveren van tegenbewijs.
5. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van de opdrachtgever, geldt dat de leverancier gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van de leverancier tot

aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat de leverancier steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien de opdrachtgever in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is de opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.

6. Leverancier behoudt zich het recht voor om de hostingkosten periodiek te verhogen naar redelijkheid en billijkheid. Indien een dergelijke verhoging plaatsvindt, zal Leverancier de Opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte stellen met inachtneming van een redelijke termijn, bij voorkeur minstens dertig 30 dagen voor de ingangsdatum van de verhoging. Indien de Opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met de prijsverhoging, heeft hij het recht om de overeenkomst schriftelijk op te zeggen binnen veertien (14) dagen na kennisgeving, met ingang van de datum waarop de nieuwe tarieven van kracht worden.
7. De opdrachtgever is vanaf het ontstaan van de overeenkomst, maar voorafgaand aan de door de leverancier te verrichten werkzaamheden een aanbetaling verschuldigd. De hoogte hiervan is opgenomen in de offerte.
8. De opdrachtgever dient (deel)betalingen uiterlijk binnen veertien dagen na facturatie te verrichten door deze over te maken naar het rekeningnummer zoals vermeld op de factuur. De termijn van veertien dagen dient als een fatale termijn te worden beschouwd.
9. Indien partijen betaling in termijn zijn overeengekomen, en de opdrachtgever het verschuldigde deelbedrag niet of niet tijdig betaalt, is vanaf dat moment het overeengekomen totaalbedrag direct opeisbaar.
10. De opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekening van verschuldigde bedragen, tenzij partijen dit schriftelijk overeenkomen.
11. Indien de opdrachtgever de verschuldigde (deel)bedragen niet of niet tijdig betaalt, is de opdrachtgever, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Indien de opdrachtgever na aanmaning of ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de leverancier de vordering uit handen geven, in welk geval de opdrachtgever naast het dan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en ander laat de overige wettelijke en contractuele rechten van de leverancier onverlet.

ARTIKEL 5: DUUR, OPZEGGING EN EINDE VAN DE OVEREENKOMST

1. Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur.
2. De duur van de overeenkomst wordt telkens stilzwijgend voor de duur van de oorspronkelijk overeengekomen periode verlengd.
3. Tenzij in de overeenkomst of in dit artikel anders is bepaald, kunnen partijen een duurovereenkomst na afloop van de overeengekomen (minimale) looptijd schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

4. Contracten met betrekking tot domeinnaamregistratie en hosting kennen een opzegtermijn van 1 maand. Deze contracten worden elk jaar stilzwijgend verlengd (lopend vanaf de ingangsdatum).
5. Onderhoudscontracten kennen een minimale looptijd van 1 jaar en worden ieder jaar stilzwijgend verlengd met 1 jaar. Na het verstrijken van de minimale looptijd kan de overeenkomst op elk moment schriftelijk worden opgezegd, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.
6. Leverancier kan een overeenkomst met de opdrachtgever direct beëindigen wanneer de opdrachtgever zich niet, onbehoorlijk of onvolledig houdt aan de met leverancier gesloten overeenkomst(en) inclusief de bijbehorende voorwaarden.
7. Leverancier heeft het recht geleverde producten en diensten tijdelijk of geheel buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien opdrachtgever de overeenkomst en verplichting jegens leverancier niet nakomt of in strijd handelt met deze algemene voorwaarden. Leverancier zal opdrachtgever hiervan tevoren in kennis stellen, tenzij zulks in alle redelijkheid en billijkheid niet van leverancier kan worden verlangd. De verplichting tot betaling van de verschuldigde bedragen blijft ook tijdens de buitengebruikstelling bestaan.
8. Leverancier heeft het recht websites af te schermen als blijkt dat deze websites een gevaar vormen voor de server, en zo voor andere op de server aanwezige websites, door het aanwezig zijn van onveilige scripts.
9. Leverancier heeft het recht websites af te schermen als blijkt dat deze websites onvoldoende technisch worden onderhouden, of als een externe koppeling of AI-systeem als bedoeld in artikel 15 zonder toestemming toegang heeft tot de website.
10. Bij het einde van de overeenkomst verleent leverancier op schriftelijk verzoek van opdrachtgever gedurende dertig (30) dagen na de einddatum medewerking aan de overdracht van de website en de daarbij behorende gegevens, tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier en onder de voorwaarde dat opdrachtgever aan al zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. Na afloop van die termijn is leverancier gerechtigd de website, back-ups en gegevens van opdrachtgever van zijn systemen te verwijderen.

ARTIKEL 6: VERTROUWELIJKHEID EN OVERNAME PERSONEEL

1. Opdrachtgever en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Dit verbod geldt niet voor leverancier indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door leverancier. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door de partijen als zodanig zijn aangeduid.
2. Opdrachtgever erkent dat de van leverancier afkomstige programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter heeft en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, diens toeleveranciers of de producent van de programmatuur bevat.
3. Elk der partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij medewerkers van de andere partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

ARTIKEL 7: PRIVACY EN GEGEVENSVERWERKING

1. Leverancier sluit verwerkersovereenkomsten met de door haar ingeschakelde verwerkers.
2. Leverancier zal, conform de verwerkersovereenkomst, uitvoering geven aan haar verplichtingen op grond van de wetgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens.
3. Opdrachtgever vrijwaart leverancier voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door opdrachtgever wordt gehouden of waarvoor opdrachtgever op grond van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij opdrachtgever bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.
4. De verantwoordelijkheid voor de gegevens die met gebruikmaking van een dienst van leverancier door opdrachtgever worden verwerkt, ligt volledig bij opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde. Opdrachtgever vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering van een derde, uit welke hoofde dan ook, in verband met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
5. Indien leverancier bij de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van opdrachtgever, sluiten partijen daartoe een verwerkersovereenkomst. Leverancier is gerechtigd subverwerkers in te schakelen, waaronder aanbieders van hosting en van AI-systemen als bedoeld in artikel 16, en zal deze in de verwerkersovereenkomst of op een door leverancier aangewezen webpagina vermelden.

ARTIKEL 8: BEVEILIGING

1. Indien leverancier op grond van de overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan hetgeen is overeengekomen in de verwerkersovereenkomst die partijen zijn aangegaan. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
2. De door of vanwege leverancier aan opdrachtgever verstrekte toegangs- of identificatiecodes en certificaten zijn vertrouwelijk en zullen door opdrachtgever als zodanig worden behandeld en slechts aan geautoriseerde personeelsleden uit de eigen organisatie van opdrachtgever kenbaar worden gemaakt. Het invoeren of opslaan van toegangsgegevens in een AI-systeem, een externe koppeling of een andere dienst van een derde geldt als het kenbaar maken aan een niet-geautoriseerde derde. Leverancier is gerechtigd toegewezen toegangs- of identificatiecodes en certificaten te wijzigen.
3. Opdrachtgever zal zijn systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en te allen tijde antivirusprogrammatuur in werking hebben.
4. Opdrachtgever zal voor alle accounts met toegang tot de website of de hosting gebruikmaken van sterke, unieke wachtwoorden en, waar leverancier dit beschikbaar stelt, van meervoudige authenticatie. Opdrachtgever zal geen application passwords, API-sleutels of andere toegangsgegevens aanmaken of verstrekken ten behoeve van een externe koppeling of AI-systeem zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.

5. Opdrachtgever zal leverancier onverwijld, en in ieder geval binnen vierentwintig (24) uur, informeren zodra hij weet of redelijkerwijs vermoedt dat toegangsgegevens zijn gelekt, gedeeld of misbruikt, of dat zich een beveiligingsincident met betrekking tot de website heeft voorgedaan.
6. Leverancier is gerechtigd toegangsgegevens, gebruikersaccounts, application passwords, API-sleutels en externe koppelingen zonder voorafgaande aankondiging te blokkeren, in te trekken of te verwijderen indien dit naar zijn redelijk oordeel noodzakelijk is ter bescherming van de website, de hosting, de systemen van leverancier of van andere opdrachtgevers. Leverancier informeert opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.

ARTIKEL 9: VOORBEHOUD VAN EIGENDOM EN RECHTEN EN OPSCHORTING

1. Alle aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat alle bedragen die opdrachtgever aan leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst verschuldigd is, volledig aan leverancier zijn voldaan. Een opdrachtgever die als wederverkoper optreedt, zal alle zaken die onderworpen zijn aan het eigendomsvoorbehoud van leverancier mogen verkopen en doorleveren voor zover dat gebruikelijk is in het kader van de normale uitoefening van zijn bedrijf.
2. Rechten worden in voorkomend geval aan opdrachtgever verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat opdrachtgever alle uit de overeenkomst verschuldigde bedragen heeft voldaan.
3. Leverancier kan de in het kader van de overeenkomst ontvangen of gerealiseerde gegevens, documenten, programmatuur en/of databestanden onder zich houden, ondanks een bestaande verplichting tot afgifte of overdracht, totdat opdrachtgever alle aan leverancier verschuldigde bedragen heeft voldaan.

ARTIKEL 10: RISICO-OVERGANG

1. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, gegevens (waaronder begrepen: gebruikersnamen, codes en wachtwoorden), documenten, programmatuur of databestanden die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst vervaardigd, geleverd of gebruikt worden, gaat over op opdrachtgever op het moment waarop deze in de feitelijke beschikkingsmacht van opdrachtgever of een hulp persoon van opdrachtgever zijn gebracht.

ARTIKEL 11: INTELLECTUELE EIGENDOM

1. Indien leverancier bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op opdrachtgever, tast dit het recht of de mogelijkheid van leverancier niet aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zichzelf hetzij voor derden. Evenmin tast de overdracht van een recht van intellectuele eigendom het recht van leverancier aan om ten behoeve van zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van opdrachtgever zijn of worden gedaan.

2. Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan opdrachtgever ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur, opleidings-, toets- en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Opdrachtgever verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een aan opdrachtgever toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
3. Een project, website, webshop, app, op maat ontwikkelde code of de configuratie daarvan zal op verzoek van opdrachtgever, indien mogelijk, door leverancier aan opdrachtgever in eigendom worden overgedragen.
4. Opdrachtgever zal geen aanduiding(en) betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectuele eigendom uit de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen (doen) verwijderen of (laten) wijzigen.
5. Ook indien de overeenkomst daarin niet uitdrukkelijk voorziet, is het leverancier steeds toegestaan technische voorzieningen aan te brengen ter bescherming van apparatuur, databestanden, websites, ter beschikking gestelde programmatuur, programmatuur waaraan aan opdrachtgever (direct of indirect) toegang wordt verschaft, en dergelijke in verband met een overeengekomen beperking in de inhoud of de duur van het recht tot gebruik van deze objecten. Opdrachtgever zal dergelijke technische voorziening(en) niet (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
6. Leverancier is gerechtigd de naam, het logo en de website van opdrachtgever te gebruiken als referentie in zijn portfolio, op zijn website en in commerciële uitingen, tenzij opdrachtgever daartegen schriftelijk bezwaar maakt.
7. Op door een AI-systeem gegenereerde content, code of beeldmateriaal die leverancier in het kader van de overeenkomst aan opdrachtgever ter beschikking stelt, verkrijgt opdrachtgever het gebruiksrecht als bedoeld in lid 2. Leverancier staat er niet voor in dat op die output een recht van intellectuele eigendom kan worden gevestigd of dat die output geen inbreuk maakt op rechten van derden.

ARTIKEL 12: AANSPRAKELIJKHEID

1. Ingebrekestelling en hersteltermijn. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Leverancier onverwijld schriftelijk en deugdelijk in gebreke stelt, daarbij een redelijke termijn biedt om de tekortkoming te herstellen, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming tekortschiet.
2. Alleen directe schade. Leverancier is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 3. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade;
 4. redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade, voor zover deze hebben geleid tot beperking van directe schade;

5. redelijke kosten om de prestatie van Leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan Leverancier kunnen worden toegerekend.
6. Uitsluiting gevolgschade / omzetsderving. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie en omzetsderving, ongeacht de rechtsgrond (wanprestatie, onrechtmatige daad of anderszins).
7. Maximering aansprakelijkheid. De totale, cumulatieve aansprakelijkheid van Leverancier is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering van Leverancier in het betreffende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico van Leverancier. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens die verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot het totaal van de door Opdrachtgever aan Leverancier betaalde vergoedingen (excl. btw) voor de betreffende overeenkomst in de drie (3) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit, met een absoluut maximum van € 25.000.
8. Uitzondering opzet/bewuste roekeloosheid. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Leverancier of haar leidinggevend personeel.
9. B2B-karakter. Deze algemene voorwaarden zijn bedoeld voor overeenkomsten met zakelijke Opdrachtgevers. Voor zover dwingendrechtelijke consumentenwetgeving van toepassing zou zijn, prevaleert deze boven strijdige bepalingen in dit artikel.
10. Vervaltermijn. Elk recht op schadevergoeding vervalt indien de schade niet binnen twaalf (12) maanden nadat Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend had moeten zijn met het schadeveroorzakende feit, schriftelijk bij Leverancier is gemeld.
11. Uitsluiting bij eigen ingrepen. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die (mede) het gevolg is van wijzigingen aan de website of programmatuur door of namens opdrachtgever of derden, van externe koppelingen of AI-systemen waarvoor leverancier geen schriftelijke toestemming heeft gegeven, of van het niet naleven door opdrachtgever van artikel 8 (Beveiliging) of artikel 15. Opdrachtgever vrijwaart leverancier tegen aanspraken van derden die daarmee verband houden.

ARTIKEL 13: OVERMACHT

1. Onder overmacht wordt verstaan: elke van de wil van Leverancier onafhankelijke omstandigheid, waardoor nakoming van haar verplichtingen geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd of in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Hieronder vallen in ieder geval: storingen van elektriciteit, internet of telecommunicatie, uitval van datacenters of clouddiensten van derden, DDoS-aanvallen, cyberincidenten, (schijn)tekortkomingen van toeleveranciers, gebreken in door derden geleverde software, overheidsmaatregelen, brand, explosie, pandemie, epidemie, oorlog, stakingen en niet-beschikbaarheid van medewerkers door ziekte.
2. In geval van overmacht rust op Leverancier geen enkele (schade)vergoedingsplicht. De verplichtingen van Leverancier worden opgeschort voor de duur van de overmacht. Indien de overmacht langer duurt dan negentig (90) dagen, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.
3. Betaalverplichtingen. Voor zover reeds verrichte prestaties zelfstandig waarde hebben, is Opdrachtgever gehouden de daarop betrekking hebbende bedragen te voldoen.

ARTIKEL 14: MEDEWERKING EN VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN OPDRACHTGEVER

1. Opdrachtgever zal leverancier steeds tijdig alle gegevens, content, toegangen, beslissingen en medewerking verschaffen die leverancier redelijkerwijs nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan.
2. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is de door hem aangeleverde teksten, beelden, video's, merken, lettertypen en overige materialen te (laten) gebruiken en dat dit gebruik geen inbreuk maakt op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart leverancier tegen aanspraken van derden die daarmee verband houden.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud van de website en voor de naleving van de op hem rustende wet- en regelgeving, waaronder de regels over privacy en cookies, consumentenbescherming, toegankelijkheid en de transparantieplichtingen voor door AI gegenereerde content. Leverancier kan opdrachtgever hierover adviseren, maar de beoordeling en de keuzes blijven bij opdrachtgever.
4. Indien opdrachtgever de voor de uitvoering benodigde gegevens, content of medewerking niet, niet tijdig of niet volgens de afspraken verstrekt, is leverancier gerechtigd de uitvoering op te schorten, de planning aan te passen en de daaruit voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.
5. Opdrachtgever zal leverancier vooraf schriftelijk informeren indien hij een derde, waaronder een andere leverancier, marketingbureau of freelancer, toegang tot de website of de hosting wil geven. Wijzigingen die door of namens opdrachtgever door derden worden aangebracht, komen voor rekening en risico van opdrachtgever overeenkomstig artikel 29.

ARTIKEL 15: EXTERNE KOPPELINGEN EN AI-SYSTEMEN

1. Het is opdrachtgever niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier een externe koppeling of een AI-systeem toegang te geven tot de website, de hosting of de systemen van leverancier, of een externe koppeling of AI-systeem wijzigingen te laten aanbrengen in de website. Dit geldt ongeacht de techniek waarmee de toegang wordt verleend en ongeacht of de koppeling door opdrachtgever zelf of door een door hem ingeschakelde derde wordt ingericht of bediend.
2. Leverancier is gerechtigd toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden, waaronder voorwaarden over de toe te kennen gebruikersrechten, logging, back-up, monitoring en de inrichting van de koppeling door leverancier tegen de gebruikelijke tarieven. Toestemming wordt per koppeling verleend en kan door leverancier worden ingetrokken indien de koppeling naar zijn redelijk oordeel een risico vormt voor de veiligheid, stabiliteit, vindbaarheid of beschikbaarheid van de website of van de systemen van leverancier.
3. Iedere externe koppeling die zonder toestemming is ingericht en iedere handeling die een AI-systeem zonder toestemming aan de website verricht, geldt als een wijziging van de website en de programmatuur door opdrachtgever in de zin van artikel 29 en als gebruik van toegangsgegevens door een derde in de zin van artikel 8 en artikel 17. Opdrachtgever draagt het volle risico van alle gevolgen daarvan, waaronder verlies of verminking van content en gegevens, uitval van de website, beveiligingsincidenten en datalekken, verlies van vindbaarheid en schade bij derden.

4. Zolang een externe koppeling of AI-systeem zonder toestemming toegang heeft tot de website, en tot het moment waarop leverancier de website na verwijdering of goedkeuring van de koppeling heeft gecontroleerd, is leverancier gerechtigd zijn verplichtingen uit hoofde van onderhoud, support, service levels, garantie en het terugzetten van back-ups op te schorten. De betalingsverplichting van opdrachtgever blijft gedurende de opschorting onverminderd bestaan. Leverancier stelt opdrachtgever schriftelijk van de opschorting in kennis.
5. Leverancier is niet gehouden tot het herstel van fouten, storingen, verlies van gegevens of beveiligingsincidenten die geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van een externe koppeling of AI-systeem als bedoeld in dit artikel. De controle van de website als bedoeld in lid 4 en eventueel herstel worden, indien leverancier daartoe op verzoek van opdrachtgever overgaat, op basis van nacalculatie tegen de gebruikelijke tarieven in rekening gebracht en zonder garantie op het resultaat uitgevoerd.
6. Indien opdrachtgever na een schriftelijke waarschuwing van leverancier de externe koppeling of het AI-systeem niet binnen de door leverancier gestelde redelijke termijn verwijdt of laat goedkeuren, is leverancier gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn en met behoud van het recht op betaling van de vergoedingen over de resterende looptijd.
7. Leverancier biedt opdrachtgever de mogelijkheid om AI-systemen op een door leverancier ingerichte, beveiligde en gemonitorde wijze aan de website te koppelen in het kader van AI-dienstverlening. Op die dienstverlening zijn artikel 16 en het hoofdstuk Software-as-a-Service van toepassing. Een door leverancier zelf ingerichte koppeling geldt niet als externe koppeling in de zin van dit artikel.
8. Aansprakelijkheid in verband met of voortvloeiende uit dit artikel wordt beheerst door artikel 12 (Aansprakelijkheid).

ARTIKEL 16: INZET VAN AI-SYSTEMEN DOOR LEVERANCIER

1. Leverancier kan bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikmaken van AI-systemen, waaronder voor het genereren, bewerken, vertalen en optimaliseren van content, code, beeldmateriaal, analyses en rapportages, en voor het geautomatiseerd onderhouden, monitoren en beheren van de website. Opdrachtgever stemt met dit gebruik in.
2. Leverancier controleert de output van AI-systemen naar beste vermogen, maar staat niet in voor de juistheid, volledigheid, actualiteit, originaliteit of geschiktheid daarvan voor het beoogde doel. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, blijft opdrachtgever verantwoordelijk voor de inhoudelijke controle en goedkeuring van content voordat deze wordt gepubliceerd, en voor de naleving van de op hem rustende transparantieverplichtingen ten aanzien van door AI gegenereerde of bewerkte content, waaronder artikel 50 van Verordening (EU) 2024/1689 (AI-verordening).
3. Bij AI-dienstverlening bepaalt leverancier, in overleg met opdrachtgever, welke handelingen het AI-systeem zelfstandig mag uitvoeren en voor welke handelingen voorafgaande menselijke goedkeuring is vereist. Leverancier registreert de door het AI-systeem uitgevoerde handelingen in een logboek en houdt dit gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn voor opdrachtgever beschikbaar. Opdrachtgever zal het AI-systeem uitsluitend gebruiken voor het overeengekomen doel en overeenkomstig de instructies van leverancier.

4. Leverancier maakt bij AI-dienstverlening gebruik van modellen en diensten van derden. Op dat gebruik zijn de voorwaarden van die derden van toepassing overeenkomstig artikel 31. Voor zover daarbij persoonsgegevens worden verwerkt, legt leverancier deze derden als subverwerker vast overeenkomstig artikel 7. Opdrachtgever zal geen bijzondere categorieën van persoonsgegevens, medische gegevens, financiële gegevens of anderszins gevoelige gegevens door het AI-systeem laten verwerken zonder voorafgaand schriftelijk overleg met leverancier.
5. Leverancier is gerechtigd voor AI-dienstverlening redelijke gebruikslimieten te hanteren, waaronder limieten op het aantal handelingen, verwerkte tokens of gegenereerde content per periode, en deze limieten met inachtneming van een redelijke termijn aan te passen. Gebruik boven de overeengekomen limieten kan tegen de gebruikelijke tarieven in rekening worden gebracht.
6. Leverancier is gerechtigd de AI-dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten, te wijzigen of te beëindigen indien een derde als bedoeld in lid 4 zijn dienst wijzigt, beperkt of beëindigt, indien wet- en regelgeving of aanwijzingen van een toezichthouder daartoe aanleiding geven, of indien voortzetting naar het redelijk oordeel van leverancier een veiligheidsrisico vormt. Leverancier zal opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk informeren en zich inspannen een passend alternatief te bieden.
7. Opdrachtgever zal het AI-systeem niet gebruiken, en zal leverancier niet verzoeken het AI-systeem te gebruiken, voor onrechtmatige doeleinden, voor het genereren van misleidende of inbreukmakende content, voor het omzeilen van beveiligingsmaatregelen of in strijd met de gebruiksvoorwaarden van de in lid 4 bedoelde derden.
8. Aansprakelijkheid in verband met of voortvloeiende uit dit artikel wordt beheerst door artikel 12 (Aansprakelijkheid).

HOOFDSTUK 2: DIENSTVERLENING

ARTIKEL 17: UITVOERING

1. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen zijn diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures. Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het desbetreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.
2. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes of certificaten wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van een opzettelijk of bewust roekeloos handelen of nalaten van de bedrijfsleiding van leverancier.
3. Indien de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.
4. Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van opdrachtgever op te volgen, in het bijzonder niet indien dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, zullen de desbetreffende werkzaamheden worden vergoed overeenkomstig de gebruikelijke tarieven van leverancier.
5. Aansprakelijkheid in verband met of voortvloeiende uit dit artikel wordt beheerst door artikel 12 (Aansprakelijkheid).

ARTIKEL 18: SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. Eventuele afspraken betreffende een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Opdrachtgever zal leverancier steeds onverwijld informeren omtrent alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.
2. Indien afspraken over een serviceniveau zijn gemaakt, dan wordt de beschikbaarheid van programmatuur, systemen en gerelateerde diensten steeds zodanig gemeten dat de vooraf door leverancier aangekondigde buitengebruikstelling wegens preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service, alsmede omstandigheden die buiten de invloedssfeer van leverancier zijn gelegen, buiten beschouwing worden gelaten. Behoudens door opdrachtgever te leveren tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.
3. Eventuele aansprakelijkheid met betrekking tot beschikbaarheid of serviceniveaus is beperkt conform Artikel 12 (Aansprakelijkheid).

ARTIKEL 19: BACK-UP

1. Indien de dienstverlening aan opdrachtgever op grond van de overeenkomst het maken van back-ups van gegevens van opdrachtgever omvat, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan eens per week, een volledige back-up maken van

de bij hem in bezit zijnde gegevens van opdrachtgever. Leverancier zal de back-up bewaren gedurende de overeengekomen termijn, en bij gebreke van afspraken daaromtrent, gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal de back-up zorgvuldig als een goed huisvader bewaren.

2. Opdrachtgever zelf blijft verantwoordelijk tot nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.
3. Aansprakelijkheid voor verlies of verminking van gegevens is beperkt conform Artikel 12 (Aansprakelijkheid).

ARTIKEL 20: VINDBAARHEID, SEO EN GEO

1. Diensten van leverancier op het gebied van zoekmachineoptimalisatie (SEO), optimalisatie voor generatieve AI-systemen en AI-zoekmachines (GEO), online advertenties en aanverwante diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis. Leverancier staat niet in voor posities in zoekmachines, voor vermelding, weergave of citatie in AI-systemen (zoals ChatGPT, Claude, Perplexity of AI-overzichten van Google), noch voor bezoekersaantallen, leads, conversies of omzet.
2. De resultaten van deze diensten zijn afhankelijk van derden, zoals zoekmachines en aanbieders van AI-systemen, die hun algoritmen, crawlers, weergave en beleidsregels zonder aankondiging kunnen wijzigen. Leverancier is niet aansprakelijk voor de gevolgen van dergelijke wijzigingen.
3. Content of wijzigingen die door of namens opdrachtgever, door derden of door een externe koppeling of AI-systeem als bedoeld in artikel 15 aan de website worden doorgevoerd, kunnen de vindbaarheid en de technische kwaliteit van de website negatief beïnvloeden. Leverancier is niet gehouden de gevolgen daarvan binnen de overeengekomen vergoeding te herstellen.
4. Aansprakelijkheid in verband met of voortvloeiende uit dit artikel wordt beheerst door artikel 12 (Aansprakelijkheid).

HOOFDSTUK 3: SOFTWARE-AS-A-SERVICE (SAAS)

De in dit hoofdstuk 'Software as a Service (SaaS)' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen uit het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien leverancier diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (ook wel aangeduid als: SaaS). Voor de toepassing van deze algemene voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan opdrachtgever via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan opdrachtgever een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Al-dienstverlening van leverancier, waaronder de Fyrst AI-collega, geldt voor de toepassing van deze algemene voorwaarden als SaaS-dienst, onverminderd het bepaalde in artikel 16.

ARTIKEL 21: UITVOERING SAAS-DIENST

1. Leverancier verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van opdrachtgever. Het staat opdrachtgever niet vrij derden gebruik te laten maken van de door leverancier verleende diensten op het gebied van SaaS.
2. Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van opdrachtgever, zijn medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan opdrachtgever in rekening worden gebracht.
3. Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen een verandering van de bij opdrachtgever geldende procedures tot gevolg heeft, zal leverancier opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten en komen de kosten van deze verandering voor rekening van opdrachtgever. In dat geval kan opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.
4. Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden specifiek voor opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
5. Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden.
6. Leverancier is nimmer gehouden opdrachtgever een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan opdrachtgever ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

ARTIKEL 22: GARANTIE

1. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich er voor inspannen fouten als bedoeld in artikel 26.3 in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door opdrachtgever gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Indien de programmatuur in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan opdrachtgever in rekening brengen.
2. Opdrachtgever zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van gegevens of andere incidenten de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van opdrachtgever naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door opdrachtgever te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
3. Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
4. Het in dit artikel bepaalde laat de beperkingen van Artikel 12 (Aansprakelijkheid) onverlet.

ARTIKEL 23: BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

1. Opdrachtgever heeft op grond van de wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens (waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG) verplichtingen tegenover derden. De verantwoordelijkheid voor de nakoming van deze verplichtingen rust volledig en uitsluitend bij opdrachtgever.
2. Leverancier zal, zoveel als technisch mogelijk is, ondersteuning verlenen aan de door opdrachtgever na te komen verplichtingen als bedoeld in artikel 23.1. De kosten verbonden aan deze ondersteuning zijn niet in de overeengekomen prijzen en vergoedingen van leverancier begrepen en komen voor rekening van opdrachtgever.

HOOFDSTUK 4: PROGRAMMATUUR

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Programmatuur' zijn, naast de Algemene Bepalingen, van toepassing indien leverancier programmatuur anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan opdrachtgever ter beschikking stelt.

ARTIKEL 24: GEBRUIKSRECHT EN GEBRUIKSBEPERKINGEN

1. Leverancier stelt aan opdrachtgever op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de programmatuur'. Het recht tot gebruik van de programmatuur is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
2. De verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van opdrachtgever strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de programmatuur.
3. Opdrachtgever zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de programmatuur steeds stipt naleven.
4. Indien partijen zijn overeengekomen dat de programmatuur uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is opdrachtgever gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de programmatuur voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.
5. Leverancier kan verlangen dat opdrachtgever de programmatuur niet eerder in gebruik neemt dan nadat opdrachtgever bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de programmatuur één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen. Leverancier is steeds gerechtigd technische maatregelen te nemen ter bescherming van de programmatuur tegen onrechtmatig gebruik en/of tegen gebruik op een andere wijze of voor andere doeleinden dan tussen partijen is overeengekomen. Opdrachtgever zal nimmer technische voorzieningen die bedoeld zijn om de programmatuur te beschermen, (laten) verwijderen of (laten) omzeilen.
6. Opdrachtgever mag, zonder toestemming van leverancier, de programmatuur uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen bedrijf of organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogd gebruik. Opdrachtgever zal de programmatuur, zonder toestemming van leverancier, niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.
7. Het is opdrachtgever, zonder toestemming van leverancier, nimmer toegestaan de programmatuur en de dragers waarop de programmatuur is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Evenmin zal opdrachtgever, zonder toestemming van leverancier, een derde, al dan niet op afstand (online), toegang geven tot de programmatuur of de programmatuur bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet indien de desbetreffende derde de programmatuur uitsluitend ten behoeve van opdrachtgever gebruikt.
8. Opdrachtgever zal desgevraagd onverwijld zijn medewerking verlenen aan een door of ten behoeve van leverancier uit te voeren onderzoek betreffende de naleving van de overeengekomen gebruiksbeperkingen. Opdrachtgever zal op eerste verzoek van leverancier toegang tot zijn gebouwen en systemen verlenen. Leverancier zal alle vertrouwelijke bedrijfsinformatie die hij in het

kader van een onderzoek van of bij opdrachtgever verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de programmatuur zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

ARTIKEL 25: AFLEVERING EN INSTALLATIE

1. Leverancier zal, te zijner keuze, de programmatuur op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daaromtrent, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de programmatuur online aan opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen. Eventueel overeengekomen gebruikersdocumentatie wordt ter keuze van de leverancier in papieren dan wel digitale vorm in een door leverancier bepaalde taal verstrekt.
2. Uitsluitend indien zulks is overeengekomen, zal leverancier de programmatuur bij opdrachtgever installeren. Bij gebreke van afspraken daaromtrent zal opdrachtgever zelf de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.

ARTIKEL 26: ACCEPTATIE

1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt opdrachtgever de programmatuur in de staat waarin deze zich op het moment van aflevering bevindt ('as is, where is'), derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd de verplichtingen van leverancier op grond van de garantieregeling van artikel 30. In voornoemd geval zal de programmatuur bij de aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, bij de voltooiing van de installatie, gelden als zijnde geaccepteerd door opdrachtgever.
2. Indien tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 26.3 tot en met 26.10 van toepassing.
3. Daar waar in deze algemene voorwaarden sprake is van 'fouten' wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de programmatuur aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de programmatuur, en, ingeval de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien opdrachtgever deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere gebreken in of aan de programmatuur dan met betrekking tot fouten in de zin van deze algemene voorwaarden.
4. Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode veertien dagen na aflevering of, indien een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is opdrachtgever niet gerechtigd de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Opdrachtgever zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.
5. Indien een acceptatietest is overeengekomen, is opdrachtgever verplicht te toetsen of de afgeleverde programmatuur beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk, uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, indien en voor zover de programmatuur geheel of gedeeltelijk maatwerkprogrammatuur betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

6. De programmatuur zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:
 7. indien partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, dan wel
 8. indien leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 26.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 26.8 aan acceptatie niet in de weg staan, dan wel
 9. indien opdrachtgever enig gebruik maakt van de programmatuur voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.
10. Indien bij het uitvoeren van de overeengekomen acceptatietest blijkt dat de programmatuur fouten bevat, zal opdrachtgever uiterlijk op de laatste dag van de testperiode de testresultaten schriftelijk, overzichtelijk, gedetailleerd en begrijpelijk aan leverancier rapporteren. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen de bedoelde fouten binnen een redelijke termijn te herstellen, waarbij leverancier gerechtigd is tijdelijke oplossingen, programma omwegen of probleem vermijdende beperkingen aan te brengen.
11. Opdrachtgever mag de acceptatie van de programmatuur niet onthouden om redenen die niet verband houden met de tussen partijen schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen specificaties en voorts niet wegens het bestaan van kleine fouten, zijnde fouten die de operationele of productieve ingebruikneming van de programmatuur redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 30 te herstellen. Acceptatie mag voorts niet worden onthouden vanwege aspecten van de programmatuur die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.
12. Indien de programmatuur in fasen en/of onderdelen wordt afgeleverd en getest, doet de niet-acceptatie van een bepaalde fase en/of onderdeel niets af aan de acceptatie van een eerdere fase en/of een ander onderdeel.
13. Acceptatie van de programmatuur op een der wijzen als bedoeld in dit artikel heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de programmatuur en, indien tevens de installatie van de programmatuur door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie. Acceptatie van de programmatuur doet niets af aan de rechten van opdrachtgever op grond van artikel 26.8 betreffende kleine gebreken en artikel 30 betreffende de garantie.
14. Schade in verband met acceptatie of het ontbreken daarvan is beperkt conform artikel 12 (Aansprakelijkheid).

ARTIKEL 27: BESCHIKBAARSTELLING

1. Leverancier zal de programmatuur binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan opdrachtgever ter beschikking stellen.
2. Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal opdrachtgever alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de programmatuur aan leverancier retourneren. Indien is overeengekomen dat opdrachtgever bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal opdrachtgever van zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk melding maken. Leverancier is bij of na het

einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door opdrachtgever gewenste dataconversie.

ARTIKEL 28: GEBRUIKSRECHTVERGOEDING

1. De voor het recht tot gebruik door opdrachtgever te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:
2. indien partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij aflevering van de programmatuur, of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij aflevering van de programmatuur en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
3. indien partijen zijn overeengekomen dat leverancier zorg draagt voor installatie van de programmatuur: bij voltooiing van die installatie, of ingeval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

ARTIKEL 29: WIJZIGINGEN IN DE PROGRAMMATUUR EN DE WEBSITE

1. Behoudens uitzonderingen in de wet bepaald, is opdrachtgever niet gerechtigd de programmatuur of de website geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Onder wijzigen wordt mede verstaan het installeren, bijwerken, deactiveren of verwijderen van plugins en thema's, het aanpassen van instellingen, code of databestanden en het geautomatiseerd of in bulk aanpassen van content. Leverancier is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden.
2. Opdrachtgever draagt het volle risico van alle door of in opdracht van opdrachtgever, door derden of door een externe koppeling of AI-systeem aangebrachte wijzigingen, al dan niet met toestemming van leverancier. Herstel van de gevolgen van dergelijke wijzigingen valt niet onder onderhoud, support of garantie en wordt tegen de gebruikelijke tarieven in rekening gebracht.
3. Het reguliere beheer van content door opdrachtgever via de daarvoor bestemde functies van het contentmanagementsysteem (zoals het plaatsen en aanpassen van berichten, pagina's en afbeeldingen) geldt niet als wijziging in de zin van dit artikel, tenzij dit geschiedt door of met behulp van een externe koppeling of AI-systeem als bedoeld in artikel 15.

ARTIKEL 30: GARANTIE

1. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten binnen een redelijke termijn te herstellen indien deze binnen een periode van drie maanden na aflevering, of, indien een acceptatietest is overeengekomen, binnen drie maanden na acceptatie gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier staat er niet voor in dat de programmatuur geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de programmatuur zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de programmatuur in opdracht van opdrachtgever is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening zal brengen.

2. Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen indien sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van opdrachtgever of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt indien opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de programmatuur of de website aanbrengt of laat aanbrengen, daaronder begrepen wijzigingen door een externe koppeling of AI-systeem als bedoeld in artikel 15.
3. Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen.
4. Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.
5. Het voorgaande laat de toepassing van Artikel 12 (Aansprakelijkheid) onverlet.

ARTIKEL 31: PROGRAMMATUUR VAN TOELEVERANCIERS

1. Indien en voor zover leverancier programmatuur van derden aan opdrachtgever ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die programmatuur, de (licentie)voorwaarden van desbetreffende derden in de verhouding tussen leverancier en opdrachtgever van toepassing zijn en zullen deze voorwaarden voorrang hebben boven afwijkende bepalingen in deze algemene voorwaarden, mits de toepasselijkheid van de (licentie)voorwaarden van die derden door leverancier schriftelijk aan opdrachtgever is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan opdrachtgever zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan opdrachtgever geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien opdrachtgever een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW.
2. Indien en voor zover de bedoelde voorwaarden van derden in de verhouding tussen opdrachtgever en leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.

HOOFDSTUK 5: ONTWIKKELING PROGRAMMATUUR EN WEBSITES

De bepalingen in dit hoofdstuk 'Ontwikkeling programmatuur en websites' zijn, naast de Algemene Bepalingen en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien leverancier programmatuur en/of een website ten behoeve van opdrachtgever ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de programmatuur en/of website installeert.

ARTIKEL 32: SPECIFICATIES EN ONTWIKKELING VAN PROGRAMMATUUR/WEBSITE

1. Indien niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen programmatuur of website aan leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke programmatuur of website ontwikkeld zal worden en op welke manier de ontwikkeling zal geschieden.
2. Leverancier zal de programmatuur en/of website met zorg ontwikkelen, één en ander met inachtneming van de uitdrukkelijk overeengekomen specificaties of het ontwerp en, in voorkomend geval, met inachtneming van de met opdrachtgever schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden aan te vangen, kan leverancier verlangen dat opdrachtgever zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.
3. Indien partijen een ontwikkelmethode gebruiken die zich kenmerkt door het uitgangspunt dat het ontwerpen en/of ontwikkelen van (onderdelen van) de programmatuur of website op iteratieve wijze geschiedt (bijvoorbeeld Scrum), aanvaarden partijen dat de werkzaamheden bij aanvang niet zullen worden verricht op basis van volledige of volledig uitgewerkte specificaties en tevens dat specificaties, welke al dan niet bij aanvang van de werkzaamheden zijn overeengekomen, tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast met inachtneming van de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort. Partijen zullen tijdens de uitvoering van de overeenkomst gezamenlijk in goed overleg beslissingen nemen met betrekking tot de specificaties die voor de volgende fase van het project (bijvoorbeeld een 'time-box') en/of voor de volgende deelontwikkeling gelden. Opdrachtgever aanvaardt het risico dat de programmatuur en/of de website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties zullen beantwoorden. Opdrachtgever zal zorg dragen voor een permanente, actieve en door de organisatie van opdrachtgever gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer ten aanzien van het testen en ten aanzien van (nadere) besluitvorming. Opdrachtgever garandeert dat de door hem ingezette medewerkers welke worden benoemd in sleutelposities, beschikken over de voor deze positie benodigde beslissingsbevoegdheden. Opdrachtgever waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbepalingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbepalingen van de zijde van opdrachtgever conform de projectaanpak die bij de desbetreffende ontwikkelmethode behoort, is leverancier gerechtigd, doch niet verplicht, de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.
4. Indien partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 32.3, dan is het bepaalde in artikel 26.1, artikel 26.4 tot en met 26.8 en artikel 30.1 niet van toepassing. Opdrachtgever aanvaardt de programmatuur en/of website in de staat waarin deze zich op het

moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is'). Leverancier is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot herstel van fouten, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

5. Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zal leverancier de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door hem te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst aanvangen.
6. Desgevraagd zal opdrachtgever leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van opdrachtgever te verrichten.
7. In de prestatieverplichtingen van leverancier zijn niet begrepen het onderhoud van de programmatuur en/of de website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders daarvan. Indien in afwijking van het vorenstaande door leverancier tevens onderhoud en/of ondersteuning verleend moet worden, kan leverancier verlangen dat opdrachtgever daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden worden separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening gebracht.

ARTIKEL 33: AFLEVERING, INSTALLATIE EN ACCEPTATIE

1. Het bepaalde in artikel 25 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.
2. Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de programmatuur en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van opdrachtgever zal 'hosten', zal leverancier de website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan opdrachtgever afleveren dan wel online aan opdrachtgever voor aflevering beschikbaar stellen.
3. Het bepaalde in artikel 26 van deze algemene voorwaarden inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

ARTIKEL 34: GEBRUIKSRECHT

1. Leverancier stelt de in opdracht van opdrachtgever ontwikkelde programmatuur en/of website en de eventueel daarbij behorende gebruikersdocumentatie voor gebruik aan opdrachtgever ter beschikking.
2. Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de programmatuur benodigde hulpprogrammatuur en programma- of databibliotheken.
3. Het bepaalde in artikel 24 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.
4. Slechts indien uit de inhoud van de schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk blijkt dat alle ontwerp- en ontwikkelkosten volledig en uitsluitend door opdrachtgever worden gedragen, gelden, zulks in afwijking van het bepaalde in artikel 34.3, voor opdrachtgever geen beperkingen in het recht tot gebruik van de programmatuur en/of website.

ARTIKEL 35: VERGOEDING

1. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op het ontwerpen en ontwikkelen van programmatuur en/of websites telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

2. In de prijs voor de ontwikkelwerkzaamheden is tevens de vergoeding voor het recht tot gebruik van de programmatuur of website gedurende de looptijd van de overeenkomst begrepen.
3. In de vergoeding voor de ontwikkeling van de programmatuur is niet begrepen een vergoeding voor de door opdrachtgever benodigde hulpprogrammatuur en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten en eventuele aanpassing en/of onderhoud van de programmatuur. Evenmin is in de vergoeding begrepen het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers ervan.

ARTIKEL 36: GARANTIE

1. Het bepaalde in artikel 30 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.
2. Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde website goed werkt in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere programmatuur. Leverancier staat er evenmin voor in dat de website goed werkt in samenhang met alle soorten apparatuur.
3. Leverancier staat er niet voor in dat de website blijft functioneren na updates van het contentmanagementsysteem, thema's of plugins van derden die niet door leverancier zijn uitgevoerd, of na wijzigingen als bedoeld in artikel 29.
4. Aansprakelijkheid in verband met (de werking van) de ontwikkelde website/programmatuur is beperkt conform Artikel 12 (Aansprakelijkheid).

HOOFDSTUK 6: ONDERHOUD VAN PROGRAMMATUUR EN SUPPORT

De in dit hoofdstuk 'Onderhoud van programmatuur en support' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van programmatuur en ondersteuning (support) bij het gebruik van programmatuur.

ARTIKEL 37: ONDERHOUDSDIENSTEN

1. Indien overeengekomen verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde programmatuur en/of website. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten in de zin van artikel 26.3 en, uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen, het ter beschikking stellen van nieuwe versies van de programmatuur overeenkomstig artikel 38, het uitvoeren van updates van het contentmanagementsysteem, thema's en plugins, het maken van back-ups en het monitoren van beschikbaarheid en beveiliging.
2. Niet onder het onderhoud vallen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen: (a) het herstel van fouten, storingsen, verlies van gegevens of beveiligingsincidenten die geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van wijzigingen door of namens opdrachtgever of derden, of van een externe koppeling of AI-systeem als bedoeld in artikel 15; (b) het aanmaken, aanpassen of herstellen van content; (c) werkzaamheden aan plugins, thema's of maatwerkcode die niet door leverancier zijn geleverd; (d) het inrichten of ondersteunen van externe koppelingen; (e) het herstel na misbruik van toegangsgegevens. Deze werkzaamheden worden na akkoord van opdrachtgever tegen de gebruikelijke tarieven verricht.
3. Opdrachtgever zal geconstateerde fouten in de programmatuur gedetailleerd melden. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich overeenkomstig zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen fouten te herstellen en/of verbeteringen aan te brengen in latere nieuwe versies van de programmatuur. De resultaten zullen afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van leverancier op de door leverancier te bepalen wijze en termijn aan opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programmaomwegen of probleemvermijdende beperkingen in de programmatuur aan te brengen. Opdrachtgever zal zelf de gecorrigeerde programmatuur dan wel de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de gebruikte apparatuur en gebruiksomgeving aanpassen.
4. Het bepaalde in de artikelen 30.3 en 30.4 is van overeenkomstige toepassing.
5. Indien leverancier het onderhoud online verricht, zal opdrachtgever tijdig zorg dragen voor een deugdelijke infrastructuur en netwerkfaciliteiten.
6. Opdrachtgever zal alle door leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, daaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de programmatuur en het maken van een back-up van alle data.
7. Indien het onderhoud betrekking heeft op programmatuur die niet door leverancier zelf aan opdrachtgever is geleverd, zal opdrachtgever, indien leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de programmatuur (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen.

Opdrachtgever staat er voor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling.

Opdrachtgever verleent leverancier het recht om de programmatuur, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

8. Het onderhoud door leverancier laat onverlet de eigen verantwoordelijkheid van opdrachtgever voor het beheer van de programmatuur, waaronder controle van de instellingen en de wijze waarop de resultaten van het gebruik van de programmatuur worden ingezet. Opdrachtgever zal zelf (hulp)programmatuur installeren, inrichten, parametriseren, tunen en indien nodig de daarbij gebruikte apparatuur, overige programmatuur en gebruiksomgeving aanpassen en de door opdrachtgever gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.
9. Aansprakelijkheid in verband met of voortvloeiende uit onderhoudsdiensten is beperkt conform Artikel 12 (Aansprakelijkheid).

ARTIKEL 38: NIEUWE VERSIES VAN PROGRAMMATUUR

1. Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen. Indien het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de programmatuur omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.
2. Drie maanden na het beschikbaar stellen van een verbeterde versie is leverancier niet meer verplicht tot het herstellen van fouten in de voorgaande versie en tot het verlenen van ondersteuning en/of onderhoud met betrekking tot een voorgaande versie.
3. Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit opdrachtgever een nadere schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en/of dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de programmatuur functionaliteit ongewijzigd overnemen, maar staat er niet voor in dat elke nieuwe versie dezelfde functionaliteit bevat als de voorgaande versie. Leverancier is niet gehouden specifiek voor opdrachtgever bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.
4. Leverancier kan van opdrachtgever verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, programmatuur e.d.) aanpast indien dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de programmatuur.

ARTIKEL 39: SUPPORTDIENSTEN

1. Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de programmatuur omvat, zal leverancier telefonisch of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde programmatuur. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Leverancier zal deugdelijk onderbouwde verzoeken om ondersteuning binnen een redelijke termijn in behandeling nemen volgens de bij hem gebruikelijke procedures. Leverancier staat niet in voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van reacties of geboden ondersteuning. Ondersteuning wordt verricht op werkdagen tijdens de gebruikelijke openingstijden van leverancier.

2. Indien de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten 'standby-diensten' omvat, zal leverancier één of meer personeelsleden beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is opdrachtgever gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden personeelsleden in te roepen indien er sprake is van een ernstige storing in het functioneren van de programmatuur. Leverancier staat er niet voor in dat alle storingen tijdig zullen worden verholpen.
3. Support omvat geen ondersteuning bij het inrichten, koppelen of gebruiken van externe koppelingen of AI-systemen van derden, noch het beantwoorden van vragen over of het herstellen van de gevolgen van door dergelijke systemen uitgevoerde handelingen, tenzij dit onderdeel is van de overeengekomen AI-dienstverlening.
4. Het onderhoud en de andere overeengekomen diensten als bedoeld in dit hoofdstuk worden uitgevoerd met ingang van de dag waarop de overeenkomst is aangegaan, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
5. Aansprakelijkheid in verband met of voortvloeiende uit supportdiensten is beperkt conform Artikel 12 (Aansprakelijkheid).

ARTIKEL 40: VERGOEDING

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.
2. Bedragen ter zake het onderhoud van de programmatuur en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk zijn verschuldigd vanaf aanvang van de overeenkomst. De vergoeding voor onderhoud en andere diensten is verschuldigd ongeacht of opdrachtgever de programmatuur in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

HOOFDSTUK 7: ADVISERING EN CONSULTANCY

De in dit hoofdstuk 'Advisering en Consultancy' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien leverancier diensten verleent op het gebied van advisering en consultancy.

ARTIKEL 41: UITVOERING ADVIES- EN CONSULTANCYDIENSTEN

1. De doorlooptijd van een opdracht op het gebied van consultancy of advisering is afhankelijk van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de gegevens en informatie die opdrachtgever verstrekt en de medewerking van opdrachtgever en relevante derden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zal leverancier zich daarom niet tevoren verbinden aan een doorlooptijd van de opdracht.
2. De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.
3. Het gebruik dat opdrachtgever maakt van een door leverancier afgegeven advies en/of consultancyrapport is steeds voor risico van opdrachtgever. De bewijslast dat (de wijze van) advies- en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij opdrachtgever, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.
4. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is opdrachtgever niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. Opdrachtgever zal de adviezen of rapportages van leverancier niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

ARTIKEL 42: RAPPORTAGE

1. Leverancier zal opdrachtgever op de schriftelijk overeengekomen wijze periodiek informeren over de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever zal leverancier schriftelijk op voorhand omstandigheden melden die voor leverancier van belang zijn of kunnen zijn, zoals de wijze van rapporteren, de vraagpunten waarvoor opdrachtgever aandacht wenst, prioriteitenstelling van opdrachtgever, beschikbaarheid van middelen en personeel van opdrachtgever en bijzondere of voor leverancier mogelijk niet bekende feiten of omstandigheden. Opdrachtgever zal zorg dragen voor de verdere verspreiding en kennisneming van de door leverancier verstrekte inlichtingen binnen de organisatie van opdrachtgever en deze inlichtingen mede op basis daarvan beoordelen en leverancier hiervan op de hoogte stellen.

ARTIKEL 43: VERGOEDING

1. Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door leverancier verleende diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

HOOFDSTUK 8: OPLEIDING EN TRAININGEN

De in dit hoofdstuk 'Opleidingen en Trainingen' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien leverancier diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

ARTIKEL 44: AANMELDING EN ANNULERING

1. Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door leverancier.
2. Opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van opdrachtgever op grond van de overeenkomst. Het is opdrachtgever toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.
3. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van leverancier aanleiding geeft, is leverancier gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Leverancier behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Leverancier is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
4. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door opdrachtgever of deelnemers worden beheerst door de bij leverancier gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die opdrachtgever op grond van de overeenkomst heeft.

ARTIKEL 45: UITVOERING OPLEIDING

1. Opdrachtgever aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
2. Opdrachtgever zal de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door leverancier voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
3. Indien leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Indien leverancier de opleiding uitvoert op locatie van opdrachtgever, zal opdrachtgever zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.
4. Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
5. Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is opdrachtgever een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

6. Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van het 'Hoofdstuk Software-as-a-Service (SaaS)' zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

ARTIKEL 46: PRIJS EN BETALING

1. Leverancier kan verlangen dat opdrachtgever vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien opdrachtgever heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van leverancier.
2. Tenzij leverancier uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is opdrachtgever over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Leverancier is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

HOOFDSTUK 9: HOSTING

De in dit hoofdstuk 'Hosting' opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden en de bepalingen van het hoofdstuk 'Dienstverlening', van toepassing indien leverancier diensten, onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting' en aanverwante diensten.

ARTIKEL 47: HOSTINGDIENSTEN

1. Leverancier zal de met opdrachtgever overeengekomen hostingdiensten verrichten.
2. Indien de overeenkomst de terbeschikkingstelling van schijfruimte van apparatuur tot voorwerp heeft, zal opdrachtgever de overeengekomen schijfruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van schijfruimte op een uitsluitend en specifiek voor opdrachtgever gereserveerde server alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen en infrastructuur is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. Het dataverkeer dat in een bepaalde periode door opdrachtgever niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima zal leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig de daarvoor gebruikelijke tarieven.
3. Uitsluitend indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen, heeft de overeenkomst tevens het verzorgen of ter beschikking stellen van backup-, uitwijk- en recoverydiensten tot voorwerp.
4. Leverancier kan de hostingdienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk, deze zo mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en deze, naar gelang van omstandigheden, aanvangen na overleg met opdrachtgever.
5. Indien leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor opdrachtgever verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging of vervreemding of overdracht aan een derde, dan dient opdrachtgever de regels en werkwijze van de desbetreffende instantie(s) in aanmerking te nemen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan opdrachtgever verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door opdrachtgever beoogde resultaten. Opdrachtgever is alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven, de bij leverancier gebruikelijke tarieven, verschuldigd. Leverancier staat er niet voor in dat een door opdrachtgever gewenste domeinnaam aan opdrachtgever wordt toegekend.
6. Leverancier is gerechtigd, ter bescherming van de hostingomgeving en van andere opdrachtgevers, technische maatregelen te treffen zoals het beperken van het aantal verzoeken (rate limiting), het blokkeren van IP-adressen, gebruikersagenten of externe koppelingen en het uitschakelen van API-toegang, indien het gebruik van de hostingdienst naar zijn redelijk oordeel de veiligheid, stabiliteit of prestaties van de omgeving bedreigt. Leverancier informeert opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.
7. Aansprakelijkheid in verband met of voortvloeiende uit hostingdiensten, domeinnaamdiensten en (tijdelijke) buitengebruikstelling is beperkt conform Artikel 12 (Aansprakelijkheid).

ARTIKEL 48: NOTICE AND TAKE DOWN

1. Opdrachtgever zal zich te allen tijde zorgvuldig en niet onrechtmatig jegens derden gedragen, in het bijzonder door de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden te eerbiedigen, de privacy van derden te respecteren, niet in strijd met de wet gegevens te verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen te verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data te verspreiden en zich te onthouden van strafbare feiten en schending van enig andere wettelijke verplichting.
2. Teneinde aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen of de gevolgen daarvan te beperken, is leverancier steeds gerechtigd maatregelen te treffen ter zake een handelen of nalaten van of voor risico van opdrachtgever. Opdrachtgever zal op eerste schriftelijk verzoek van leverancier data en/of informatie onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen, bij gebreke waarvan leverancier gerechtigd is naar keuze de data en/of informatie zelf te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. Leverancier is voorts gerechtigd bij schending of dreigende schending van de bepaling van artikel 48.1 aan opdrachtgever per onmiddellijk en zonder voorafgaande aankondiging de toegang tot zijn systemen te ontzeggen. Het voorgaande laat onverlet eventuele overige maatregelen of de uitoefening van andere wettelijke en contractuele rechten door leverancier jegens opdrachtgever. Leverancier is in dat geval tevens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, zonder deswege jegens opdrachtgever aansprakelijk te zijn.
3. Van leverancier kan niet verlangd worden zich een oordeel over de gegrondheid van de aanspraken van derden of van het verweer van opdrachtgever te vormen of op enigerlei wijze betrokken te zijn in een geschil tussen een derde en opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich ter zake met de desbetreffende derde hebben te verstaan en leverancier schriftelijk en deugdelijk onderbouwd met bescheiden informeren.
4. Aansprakelijkheid van Leverancier in verband met de toepassing van deze Notice & Take Down-procedure is beperkt conform Artikel 12 (Aansprakelijkheid).

HOOFDSTUK 10: SLOTBEPALINGEN

ARTIKEL 49: WIJZIGINGEN IN DE VOORWAARDEN

1. Leverancier behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na schriftelijke bekendmaking van de wijziging. Bekendmaking per e-mail aan het bij leverancier bekende e-mailadres van opdrachtgever, onder verwijzing naar de gewijzigde voorwaarden op de website van leverancier, geldt als schriftelijke bekendmaking. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
2. Indien opdrachtgever een wijziging in deze voorwaarden niet wenst te accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

ARTIKEL 50: OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

1. Opdrachtgever zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van de overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.
2. Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

ARTIKEL 51: TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

1. Op alle overeenkomsten tussen partijen is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
2. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.
3. Eventuele gerechtelijke procedures kunnen uitsluitend voor de bevoegde Nederlandse rechter bij de Rechtbank Midden-Nederland aanhangig worden gemaakt.