OPERION GROUP
ONE PARTNER. MULTIPLE PLATFORMS. MEASURABLE IMPACT.

Algemene Voorwaarden

General Terms and Conditions

Operion Group B.V.

Versie oktober 2026 · Version October 2026

INHOUD · CONTENTS

Deel A. Operion Leveringscondities (Nederlands)

Part B. Operion Delivery Conditions (English)

Bijlage 1. NLdigital Voorwaarden 2025 (Nederlands)

Annex 2. NLdigital Terms 2025 (English)

Bij strijdigheid gaan de Operion Leveringscondities voor op de NLdigital Voorwaarden 2025. Bij verschil tussen de Nederlandse en de Engelse tekst is de Nederlandse tekst leidend.

In the event of conflict, the Operion Delivery Conditions prevail over the NLdigital Terms 2025. In the event of any difference between the Dutch and the English text, the Dutch text prevails.

Deel A. Operion Leveringscondities

Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen van Operion Group B.V. (hierna "Operion") zijn deze voorwaarden van toepassing. Ze bestaan uit de Operion Leveringscondities (Deel A) en de NLdigital Voorwaarden 2025, die als bijlage bij dit document horen.

Bij strijdigheid gaan de Operion Leveringscondities voor op de NLdigital Voorwaarden 2025. Afspraken in een ondertekende overeenkomst, opdrachtbevestiging of Statement of Work gaan voor op deze voorwaarden.

AANBOD EN TOTSTANDKOMING

1. **Geldigheid offerte.** Een offerte van Operion is één maand geldig na afgifte, tenzij in de offerte een andere datum staat.
2. **Software en licenties van derden.** Operion levert implementatie- en consultancydiensten en is wederverkoper van softwarelicenties van derden, waaronder Uniconta en BizBloqs. Op die licenties zijn de voorwaarden van de betreffende leverancier van toepassing. Dat geldt onder meer voor de looptijd, de opzegtermijn, de beschikbaarheid, het serviceniveau en de opslag en het beheer van data. Deze leveringscondities gelden voor de eigen dienstverlening van Operion.
3. **Twee routes naar een opdracht.** Een opdracht komt op één van twee manieren tot stand. (1) Traject met scopefase. Operion doet een voorstel op hoofdlijnen, dat indicatief en niet bindend is. De klant geeft opdracht tot een betaalde scopefase. De scopefase leidt tot een Statement of Work (SOW) met vaste scope, prijs en planning. (2) Vast aanbod. Operion doet een aanbod met vaste scope, prijs en planning, zonder scopefase. De ondertekende overeenkomst geldt dan als opdrachtbevestiging en als SOW.
4. **Verbintenis bij ondertekening.** Een bindende verbintenis ontstaat bij ondertekening van de opdrachtbevestiging voor de scopefase, van het SOW of van de overeenkomst bij een vast aanbod. Met die ondertekening verbindt de klant zich tot betaling van de volledige opdrachtsom van de betreffende fase, ook bij onverhoopte tussentijdse beëindiging, tenzij sprake is van grove nalatigheid van Operion.
5. **Uitsluiting andere voorwaarden.** Operion aanvaardt geen inkoop- of andere voorwaarden van de klant, ongeacht het moment waarop die worden aangeboden.
6. **Wijziging van deze voorwaarden.** Operion mag deze voorwaarden wijzigen of aanvullen. Niet-ingrijpende wijzigingen, zoals tekstuele aanpassingen, verduidelijkingen of administratieve wijzigingen, maakt Operion minimaal twee weken vooraf bekend, per e-mail of op operiongroup.com/voorwaarden. Maakt de klant in die periode geen schriftelijk bezwaar en gebruikt hij de software verder, dan geldt dat als aanvaarding. Bij ingrijpende wijzigingen mag de klant de overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, als hij dat binnen twee weken na de kennisgeving schriftelijk meldt.

LICENTIES EN LOOPTIJD

7. **Aanvang dienstverlening en licenties.** De dienstverlening van Operion begint bij ondertekening van het SOW of van de overeenkomst bij een vast aanbod. Bij een gefaseerde uitvoering geldt de ondertekening voor de eerste fase. Softwarelicenties gaan in op de datum van ondertekening, tenzij de overeenkomst iets anders bepaalt. Latere fases worden apart gescoped.
8. **Looptijd en opzegging licenties.** De looptijd en opzegging van softwarelicenties volgen de voorwaarden van de leverancier. Uniconta is maandelijks opzegbaar en wordt achteraf op werkelijk gebruik gefactureerd. Een BizBloqs-licentie loopt één jaar en wordt daarna stilzwijgend verlengd met telkens één jaar, met een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de lopende periode.

9. **Looptijd dienstverlening Operion.** Implementatiewerkzaamheden zijn projectmatig en eindigen bij oplevering en acceptatie. Een support- of SLA-overeenkomst van Operion is maandelijks opzegbaar, tenzij in de overeenkomst iets anders is afgesproken.

10. **Licentieprijzen.** De prijzen van softwarelicenties van derden bepaalt de leverancier. Wijzigt een leverancier zijn prijzen of indexeert hij zijn tarieven, dan bewegen de door Operion gefactureerde licentiebedragen vanaf dat moment mee. Operion meldt een wijziging vooraf. Een vaste implementatieprijs verandert daar niet door.

11. **Data-export en beëindiging.** De data van de klant staan in de systemen van de softwareleverancier. Data-export en bewaartermijnen na beëindiging volgen de voorwaarden van die leverancier. Operion helpt op verzoek bij een export of overdracht, tegen het geldende uurtarief.

UITVOERING

12. **Verantwoordelijkheid klant.** De klant stelt zelf testcases op, voert ze uit en stuurt de implementatie aan zijn kant aan. De klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de aangeleverde data en voor de fiscale en administratieve juistheid van de instellingen, zoals btw-codes. Zo nodig laat hij die toetsen door zijn accountant.

13. **Verplichtingen klant.** De klant wijst een vaste contactpersoon met beslisbevoegdheid aan. Hij levert tijdig alle informatie, data, testdata en toegang tot systemen die Operion redelijkerwijs nodig heeft. Het opschonen van data in het bronsysteem doet de klant zelf, tenzij anders afgesproken. Het bronsysteem blijft beschikbaar tot de data zijn ingelezen. Vertraging door het uitblijven hiervan komt voor rekening en risico van de klant.

14. **Niet meewerken aan voltooiing.** Werkt de klant verwijtbaar niet mee aan de (verdere) voltooiing van een fase, dan blijft het factuurbedrag voor die fase verschuldigd. Dat geldt ook voor het resterende bedrag van de overeenkomst.

15. **Plaats en wijze van uitvoering.** Configuratie- en ontwikkelwerk doet Operion vanuit haar eigen werkomgeving in Nederland. Werk op locatie van de klant is beperkt tot scopesessies, uitleg, opleiding en het toelichten van de ingerichte oplossing. Aanpassingen voert Operion niet ad hoc uit tijdens een locatiebezoek. Ze worden apart ingepland en, voor zover het meerwerk is, gefactureerd.

16. **Derden en partners.** Overleg met derden en partners van de klant valt buiten de offerte en wordt naar tijd gefactureerd, tenzij de offerte iets anders zegt.

17. **Onderaanneming.** Operion mag gespecialiseerde onderaannemers inschakelen, als het afgesproken serviceniveau gewaarborgd blijft. Operion blijft tegenover de klant verantwoordelijk voor hun prestaties. De hosting van de software valt onder de betreffende leverancier.

18. **Testomgeving bij wijzigingen.** Operion adviseert bij wijzigingen een testomgeving te gebruiken, binnen de mogelijkheden van de leverancier. Gebruikt de klant geen testomgeving en ontstaat er een fout, dan komen de herstelkosten en de gevolgkosten voor rekening en risico van de klant.

19. **Hardware en labels.** Hardware, zoals scanners, printers en telefoons, en fysieke labels vallen niet onder de implementatie, tenzij de overeenkomst ze uitdrukkelijk noemt. Operion of de leverancier levert en factureert ze apart. Fysieke labels worden vooraf gefactureerd.

SCOPE, PLANNING EN OPLEVERING

20. **Vaste prijs en uitgangspunten.** Een vaste prijs geldt bij werken volgens de standaard van de software (fit to standard) en bij aanlevering volgens het sjabloon van Operion. Wat niet in de overeenkomst staat, zit er

niet in. Uitzonderingen, nieuwe functionaliteit, maatwerk, scopewijzigingen en extra wensen zijn meerwerk. Operion schat meerwerk vooraf in en voert het pas uit na schriftelijk akkoord van de klant.

21. **Planning en vertraging.** Partijen stellen de definitieve planning bij de start samen vast. Verschuift de planning door een oorzaak aan de kant van de klant, dan schuift de oplevering mee. Extra uren die Operion daardoor maakt, zoals opnieuw plannen, afstemmen of opleiden, meldt Operion vooraf en factureert hij op nacalculatie. Alleen meer tijd, bij een gelijke omvang van het werk, verandert een vaste prijs niet.

22. **Oplevering en acceptatie.** De opdracht geldt als geaccepteerd na schriftelijk akkoord van de klant, per e-mail of via een door Operion aangewezen ondertekenplatform. Dat geldt ook als de klant het systeem in productie gebruikt, of als hij binnen twee weken na oplevering voor testen niet reageert, niet test of geen inhoudelijke bevindingen meldt.

23. **Herstel na oplevering.** Fouten in de inrichting of het maatwerk van Operion die binnen de afgesproken scope vallen en binnen 30 dagen na go-live worden gemeld, herstelt Operion zonder extra kosten. Fouten in de software zelf vallen onder de leverancier. Overige nazorg en wijzigingen gaan op nacalculatie.

24. **Levertijden.** Operion is niet aansprakelijk voor het halen van opgegeven verwachte levertijden, behalve bij grove nalatigheid.

PRIJS EN BETALING

25. **Factureringsschema.** Een scopefase wordt apart gefactureerd, op basis van bestede tijd of een vast bedrag uit de opdrachtbevestiging. Voor de implementatie geldt het schema uit de overeenkomst of het SOW. Staat daar niets in, dan factureert Operion 70% bij ondertekening, 20% bij oplevering voor testen en 10% na acceptatie. Is een termijn gekoppeld aan de go-live en verschuift die, dan factureert Operion die termijn uiterlijk vier weken na de overeengekomen go-live-datum.

26. **Betalingstermijnen.** Implementatiefacturen betaalt de klant binnen 8 dagen na factuurdatum. Abonnementsfacturen betaalt de klant binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij de overeenkomst iets anders bepaalt.

27. **Direct opeisbaar bij niet-betaling.** Betaalt de klant een factuur of termijn niet, niet op tijd of niet volledig, dan is de volledige opdrachtsom direct opeisbaar.

28. **SEPA-incasso en opschorting.** Maandelijkse licenties worden geïnd via SEPA-incasso. De klant geeft daarvoor een machtiging af. Betaalt de klant niet op tijd, dan mag Operion na een schriftelijke aanmaning de toegang tot de licenties en de werkzaamheden opschorten.

29. **Prijswijzigingen.** Prijzen zijn gebaseerd op de informatie die bij het offreren beschikbaar is. Wijzigen de uiteindelijke inrichting, het ontwerp of afgestemde IT-concepten wezenlijk, dan mag Operion de prijs herzien. Dat kan ook gevolgen hebben voor de oplevering.

30. **Prijsindexering.** Operion mag haar eigen tarieven jaarlijks per 1 januari indexeren op basis van de CBS-dienstenprijsindex (commerciële dienstverlening) over het voorgaande kalenderjaar. Operion meldt een indexering minimaal één maand vooraf.

SUPPORT EN BESCHIKBAARHEID

31. **Beschikbaarheid.** De leverancier bepaalt en garandeert de beschikbaarheid en het serviceniveau van de software. Operion geeft daarop geen eigen garantie.

32. **Generieke support op de software.** Generieke support op de software zelf, zoals eerstelijns- en platformsupport, loopt via de leverancier volgens diens SLA. Operion ondersteunt daar op verzoek bij als de situatie daarom vraagt. Of daar kosten voor gelden, hangt af van de situatie. Operion meldt dat vooraf.

33. **Support op inrichting en maatwerk van Operion.** Support op de inrichting en het maatwerk dat Operion heeft geleverd, verzorgt Operion zelf. Standaard support is beschikbaar op werkdagen van 08.30 tot 17.00 uur CET, via het ticketsysteem van Operion. Toegang krijgt de klant bij go-live. Binnen kantooruren reageert Operion binnen 24 uur. Buiten kantooruren biedt Operion support op basis van beschikbaarheid, tegen een toeslag van 1,25 keer (avond en vroege ochtend) of 1,5 keer (nacht en weekend) het uurtarief. Op verzoek is een aanvullende, maandelijks opzegbare SLA mogelijk.

OVERIGE BEPALINGEN

34. **Eigendom van de software.** De software die via Operion beschikbaar komt, blijft eigendom van de leverancier, zoals Uniconta of BizBloqs. De klant heeft geen recht op de broncode of toegang daartoe.
35. **Persoonsgegevens.** Verwerkt Operion persoonsgegevens namens de klant, dan is de klant verwerkingsverantwoordelijke en Operion verwerker. Een verwerkersovereenkomst is op aanvraag beschikbaar. Voor de verwerking binnen software van derden gelden daarnaast de verwerkersovereenkomsten van de leverancier.
36. **Niet-overname personeel.** Tijdens de overeenkomst en tot twaalf maanden daarna neemt de klant geen medewerkers van Operion of van haar onderaannemers in dienst en laat hij hen niet anderszins voor zich werken, behalve met voorafgaande schriftelijke toestemming van Operion.
37. **Referentiegebruik.** Operion mag het logo en de bedrijfsnaam van de klant als referentie gebruiken. Teksten stemt Operion vooraf met de klant af.
38. **Meerdere rechtspersonen.** Bestaat de klant uit meerdere rechtspersonen, dan is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de overeenkomst, ook voor de betaling.
39. **Leidende taal.** Bij verschil tussen de Nederlandse tekst en een vertaling is de Nederlandse tekst leidend.
40. **Toepasselijk recht.** Op iedere aanbieding en overeenkomst van Operion is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
41. **Overmacht.** Operion is niet verantwoordelijk voor tekortkomingen die buiten haar invloedssfeer liggen.

Part B. Operion Delivery Conditions

The Dutch version (Part A) is leading. This English version is provided for convenience only.

These terms apply to all offers, agreements and deliveries of Operion Group B.V. ("Operion"). They consist of the Operion Delivery Conditions (Part B) and the NLdigital Terms 2025, attached as an annex to this document.

In the event of conflict, the Operion Delivery Conditions prevail over the NLdigital Terms 2025. Arrangements in a signed agreement, order confirmation or Statement of Work prevail over these terms.

OFFER AND FORMATION

1. **Quote validity.** An Operion quote is valid for one month from the date of issue, unless the quote states another date.
2. **Third-party software and licences.** Operion provides implementation and consultancy services and resells software licences of third parties, including Uniconta and BizBloqs. Those licences are governed by the terms of the relevant supplier. This includes the term, the notice period, availability, service level and the storage and management of data. These delivery conditions apply to Operion's own services.
3. **Two routes to an engagement.** An engagement is formed in one of two ways. (1) Engagement with a scope phase. Operion makes a high-level proposal, which is indicative and non-binding. The customer commissions a paid scope phase. The scope phase results in a Statement of Work (SOW) with fixed scope, price and planning. (2) Fixed offer. Operion makes an offer with fixed scope, price and planning, without a scope phase. The signed agreement then serves as order confirmation and as SOW.
4. **Commitment on signature.** A binding commitment arises on signature of the scope-phase order confirmation, of the SOW or of the agreement for a fixed offer. By signing, the customer commits to paying the full contract sum for the relevant phase, also in the event of early termination, unless Operion has been grossly negligent.
5. **Exclusion of other terms.** Operion does not accept any purchasing or other terms of the customer, regardless of when they are presented.
6. **Amendment of these terms.** Operion may amend or supplement these terms. Operion announces non-material amendments, such as textual adjustments, clarifications or administrative changes, at least two weeks in advance by email or at operiongroup.com/voorwaarden. If the customer does not object in writing within that period and continues to use the software, this constitutes acceptance. In the case of material amendments, the customer may terminate the agreement effective on the date the amendment takes effect, provided it notifies Operion in writing within two weeks of the notice.

LICENCES AND TERM

7. **Start of services and licences.** Operion's services start on signature of the SOW or of the agreement for a fixed offer. In a phased delivery, signature for the first phase applies. Software licences start on the date of signature, unless the agreement provides otherwise. Later phases are scoped separately.
8. **Term and termination of licences.** The term and termination of software licences follow the supplier's terms. Uniconta can be terminated monthly and is invoiced afterwards on actual use. A BizBloqs licence runs for one year and is then tacitly renewed for one year at a time, with a notice period of three months before the end of the current period.
9. **Term of Operion's services.** Implementation work is project-based and ends on delivery and acceptance. An Operion support or SLA agreement can be terminated monthly, unless the agreement provides otherwise.

10. **Licence prices.** The prices of third-party software licences are set by the supplier. If a supplier changes its prices or indexes its rates, the licence amounts invoiced by Operion change accordingly from that moment. Operion announces any change in advance. A fixed implementation price is not affected.

11. **Data export and termination.** The customer's data is stored in the systems of the software supplier. Data export and retention periods after termination follow that supplier's terms. On request, Operion assists with an export or migration at the applicable hourly rate.

PERFORMANCE

12. **Customer responsibility.** The customer designs and executes test cases and manages the implementation on its side. The customer is responsible for the accuracy of the data it supplies and for the tax and administrative accuracy of the settings, such as VAT codes. Where needed, it has these reviewed by its accountant.

13. **Customer obligations.** The customer designates a fixed contact person with decision-making authority. It supplies in time all information, data, test data and system access that Operion reasonably needs. The customer cleans the data in the source system itself, unless agreed otherwise. The source system remains available until the data has been imported. Any delay caused by failure to do so is for the account and risk of the customer.

14. **Failure to cooperate.** If the customer culpably fails to cooperate in the (further) completion of a phase, the invoice amount for that phase remains due. The same applies to the remaining amount under the agreement.

15. **Place and manner of performance.** Operion performs configuration and development work from its own working environment in the Netherlands. Work at the customer's premises is limited to scope sessions, explanation, training and walk-throughs of the configured solution. Operion does not make ad hoc changes during an on-site visit. Changes are scheduled separately and, to the extent they are additional work, invoiced.

16. **Third parties and partners.** Consultations with third parties and partners of the customer are outside the quote and are invoiced on a time basis, unless the quote states otherwise.

17. **Subcontracting.** Operion may engage specialised subcontractors, provided the agreed service level is maintained. Operion remains responsible to the customer for their performance. Hosting of the software is the responsibility of the relevant supplier.

18. **Test environment for changes.** Operion recommends using a test environment for changes, within the supplier's options. If the customer does not use a test environment and a defect occurs, the repair and consequential costs are for the account and risk of the customer.

19. **Hardware and labels.** Hardware, such as scanners, printers and phones, and physical labels are not part of the implementation, unless the agreement expressly includes them. Operion or the supplier delivers and invoices them separately. Physical labels are invoiced in advance.

SCOPE, PLANNING AND DELIVERY

20. **Fixed price and assumptions.** A fixed price applies when working according to the software standard (fit to standard) and when data is supplied in Operion's template. What is not in the agreement is not included. Exceptions, new functionality, custom work, scope changes and additional requests are additional work. Operion estimates additional work in advance and only performs it after the customer's written approval.

21. **Planning and delay.** The parties jointly set the final planning at the start. If the planning shifts due to a cause on the customer's side, delivery shifts accordingly. Additional hours Operion spends as a result, such

as re-planning, coordination or training, are announced in advance and invoiced on a time basis. More time alone, with the same scope of work, does not change a fixed price.

22. **Delivery and acceptance.** The engagement is deemed accepted on the customer's written approval, by email or via a signing platform designated by Operion. It is also deemed accepted if the customer uses the system in production, or if within two weeks of delivery for testing the customer does not respond, does not test or raises no substantive issues.

23. **Repair after delivery.** Operion repairs at no extra cost any defects in its configuration or custom work that fall within the agreed scope and are reported within 30 days of go-live. Defects in the software itself fall under the supplier. Other aftercare and changes are invoiced on a time basis.

24. **Delivery times.** Operion is not liable for meeting indicated expected delivery times, except in the case of gross negligence.

PRICE AND PAYMENT

25. **Invoicing schedule.** A scope phase is invoiced separately, on the basis of time spent or a fixed amount in the order confirmation. The implementation follows the schedule in the agreement or SOW. If none is set out, Operion invoices 70% on signature, 20% on delivery for testing and 10% after acceptance. If an instalment is linked to go-live and go-live shifts, Operion invoices that instalment no later than four weeks after the agreed go-live date.

26. **Payment terms.** The customer pays implementation invoices within 8 days of the invoice date and subscription invoices within 14 days of the invoice date, unless the agreement provides otherwise.

27. **Acceleration on non-payment.** If the customer fails to pay an invoice or instalment, or pays late or in part, the entire contract sum becomes immediately due.

28. **SEPA direct debit and suspension.** Monthly licence fees are collected by SEPA direct debit. The customer provides a mandate for this. If the customer does not pay on time, Operion may suspend access to the licences and the work after a written reminder.

29. **Price changes.** Prices are based on the information available at the time of quoting. If the final configuration, design or agreed IT concepts change materially, Operion may revise the price. This may also affect delivery.

30. **Price indexation.** Operion may index its own rates annually on 1 January in line with the CBS Services Producer Price Index (commercial services) for the preceding calendar year. Operion announces any indexation at least one month in advance.

SUPPORT AND AVAILABILITY

31. **Availability.** The supplier determines and guarantees the availability and service level of the software. Operion gives no guarantee of its own.

32. **Generic support on the software.** Generic support on the software itself, such as first-line and platform support, is provided by the supplier under its SLA. On request, Operion assists where the situation calls for it. Whether costs apply depends on the situation. Operion announces this in advance.

33. **Support on Operion's configuration and custom work.** Operion itself provides support on the configuration and custom work it has delivered. Standard support is available on business days from 08.30 to 17.00 CET, via Operion's ticketing system. The customer receives access at go-live. Within business hours Operion responds within 24 hours. Outside business hours Operion provides support subject to availability, at a surcharge of 1.25 times (evening and early morning) or 1.5 times (night and weekend) the hourly rate. On request, an additional SLA terminable monthly is available.

OTHER PROVISIONS

34. **Software ownership.** Software made available through Operion remains the property of the supplier, such as Uniconta or BizBloqs. The customer has no right to or access to the source code.

35. **Personal data.** Where Operion processes personal data on behalf of the customer, the customer is the controller and Operion the processor. A data processing agreement is available on request. For processing within third-party software, the supplier's data processing agreements also apply.

36. **Non-solicitation.** During the agreement and for twelve months thereafter, the customer will not employ or otherwise engage staff of Operion or its subcontractors, except with Operion's prior written consent.

37. **Reference use.** Operion may use the customer's logo and company name as a reference. Operion agrees any text with the customer in advance.

38. **Multiple legal entities.** If the customer consists of several legal entities, each of them is jointly and severally liable for performance of the agreement, including payment.

39. **Leading language.** In the event of any difference between the Dutch text and a translation, the Dutch text prevails.

40. **Applicable law.** Every offer and agreement of Operion is governed exclusively by Dutch law.

41. **Force majeure.** Operion is not responsible for any failure to perform that lies outside its sphere of influence.

Bijlage. NLdigital Voorwaarden 2025

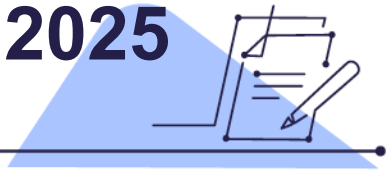
Annex. NLdigital Terms 2025

De NLdigital Voorwaarden 2025 zijn gedeponeerd bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht (© 2025 NLdigital). Ze maken in het Nederlands en het Engels deel uit van deze algemene voorwaarden. Hierna volgt eerst de Nederlandse versie (Bijlage 1) en daarna de Engelse vertaling (Annex 2). Bij verschil tussen beide versies is de Nederlandse tekst leidend.

The NLdigital Terms 2025 have been deposited with the District Court of Midden-Nederland, location Utrecht (© 2025 NLdigital). They form part of these terms in Dutch and in English. The Dutch version (Annex 1) follows first, then the English translation (Annex 2). In the event of any difference between the two versions, the Dutch text prevails.

De volledige tekst staat in de PDF-versie van deze voorwaarden en op operiongroup.com/voorwaarden. · The full text is included in the PDF version of these terms and at operiongroup.com/voorwaarden.

NLdigital Voorwaarden 2025



De NLdigital Voorwaarden 2025 – dé standaard voorwaarden voor de digitale sector – zijn door NLdigital gedeponeerd bij de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

© 2025 NLdigital

Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Dit hoofdstuk is altijd van toepassing, ongeacht het type product of dienst dat leverancier levert. In dit hoofdstuk worden overkoepelende onderwerpen geregeld zoals de toepasselijkheid van deze NLdigital Voorwaarden, toepasselijk recht, de bevoegde rechter, de duur van de overeenkomst, intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid en aansprakelijkheid.

Artikel 1 Toepasselijkheid NLdigital Voorwaarden

1.1 Deze NLdigital Voorwaarden 2025 (hierna ook: deze NLdigital Voorwaarden) zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier levert aan klant.

1.2 Klant en leverancier maken afspraken over de over en weer te leveren prestaties, waaronder over prijs en betaling en over wat er wel of niet bij de prijs is inbegrepen. Alles in deze NLdigital Voorwaarden geldt alleen in het geval er geen expliciete schriftelijke andersluidende afspraken zijn gemaakt.

1.3 Inkoop- of andere voorwaarden van klant gelden niet en worden expliciet afgewezen.

1.4 Als leverancier producten of diensten van een derde leverancier aan klant ter beschikking stelt, gelden voor wat betreft die producten of diensten de (licentie- of verkoop-)voorwaarden van die derde leverancier in de verhouding tussen leverancier en klant, als die (licentie- of verkoop-)voorwaarden door leverancier van toepassing zijn verklaard en aan klant een redelijke mogelijkheid tot kennisname daarvan is geboden. Bepalingen in deze NLdigital Voorwaarden die van die andere voorwaarden afwijken, gelden in dat geval niet. Een klant zoals bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW kan zich op een gebrek op voornoemde verplichting van leverancier niet beroepen.

1.5 Als de bedoelde voorwaarden van een derde leverancier om welke reden dan ook niet of niet meer gelden tussen klant en leverancier, gelden onverkort deze NLdigital Voorwaarden.

1.6 Als een deel van deze NLdigital Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijft de rest van deze NLdigital Voorwaarden onverminderd gelden. Leverancier en klant proberen in dat geval in overleg tot nieuwe vergelijkbare bepalingen te komen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen.

Artikel 2 Aanbiedingen

2.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van leverancier zijn vrijblijvend, tenzij door leverancier schriftelijk anders is aangegeven. Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan leverancier verstrekte gegevens waarop leverancier zijn aanbod heeft gebaseerd, met uitzondering van overduidelijke typfouten.

Artikel 3 Prijs en betaling

3.1 Alle prijzen zijn in euro's, exclusief btw en exclusief andere product- of dienstspecifieke door een overheid opgelegde heffingen.

3.2 Klant kan geen rechten ontlenen aan een door leverancier afgegeven begroting. Een door klant kenbaar gemaakt budget geldt alleen als een (vaste) prijsafspraak als dit schriftelijk uitdrukkelijk tussen partijen is overeengekomen.

3.3 Bestaat klant uit meerdere (rechts)personen, dan is elk van die (rechts)personen tegenover leverancier hoofdelijk verbonden tot nakoming van de overeenkomst.

3.4 Met betrekking tot de door leverancier verrichte prestaties en de daarvoor door klant verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van leverancier volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.

3.5 Bij een periodieke betalingsverplichting van klant mag leverancier, schriftelijk en conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aanpassen op de in de overeenkomst genoemde termijn. Voorziet de overeenkomst niet uitdrukkelijk in de mogelijkheid tot aanpassing van de prijzen of tarieven, dan mag leverancier schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden, en niet meer dan één keer per jaar, de geldende prijzen en tarieven aanpassen. Als klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, mag klant binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden. Prijsverhogingen van derden mogen worden doorberekend aan klant.

3.6 Partijen leggen in de overeenkomst de datum of data vast waarop leverancier de vergoeding voor de overeengekomen prestaties aan klant in rekening brengt. Verschuldigde bedragen worden door klant betaald volgens de overeengekomen dan wel op de factuur vermelde betalingscondities. Klant mag betalingen niet opschorten en verschuldigde bedragen niet verrekenen.

3.7 Betaalt klant de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig, dan is klant, zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling nodig is, over het openstaande bedrag wettelijke rente voor handelsovereenkomsten verschuldigd. Blijft betaling door klant uit na aanmaning of ingebrekestelling, dan kan leverancier de vordering uit handen geven en is klant naast het dan verschuldigde totale bedrag ook gehouden tot vergoeding van alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen alle kosten berekend door externe deskundigen. Een en

ander laat onverlet de overige wettelijke en contractuele rechten van leverancier.

Artikel 4 Duur van de overeenkomst

4.1 Als de overeenkomst tussen partijen een duurovereenkomst is, dan geldt de duur die partijen zijn overeengekomen. Als er geen duur is afgesproken, geldt de duur van één jaar.

4.2 Tenzij de wet anders bepaalt, wordt een overeenkomst voor bepaalde tijd telkens automatisch verlengd met de oorspronkelijke duur, tot maximaal één jaar, tenzij klant of leverancier uiterlijk drie maanden voor het einde van de periode schriftelijk opzegt.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

5.1 Klant en leverancier zorgen ervoor dat alle data die ze van elkaar ontvangen en waarvan ze weten of redelijkerwijs kunnen weten dat deze vertrouwelijk is, geheim blijft. Dit geldt niet als het noodzakelijk is om die vertrouwelijke informatie aan een derde te geven in de volgende gevallen:

a. op grond van een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift, of een bevel van een autoriteit;
b. voor het doen van meldingen aan relevante autoriteiten;
c. voor de goede uitvoering van de overeenkomst.

De partij die vertrouwelijke data ontvangt, zal deze alleen gebruiken voor het doel waarvoor de data is verstrekt. Data is in ieder geval vertrouwelijk als één van de partijen het duidelijk als zodanig heeft aangeduid. Als verstrekking aan een derde partij op basis van de overeenkomst is toegestaan, zal klant ervoor zorgen dat deze derde partij ook gehouden is tot geheimhouding.

5.2 Leverancier waarborgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid persoonsgegevens voor klant verwerken een geheimhoudingsplicht hebben.

5.3 Klant erkent dat de inhoud van de producten en diensten, waaronder de software, die door of via leverancier ter beschikking zijn gesteld, altijd vertrouwelijk zijn. Deze bevatten bedrijfsgeheimen van leverancier, zijn toeleveranciers of de makers van de producten en diensten.

Artikel 6 Voorbehoud van eigendom en rechten, opschorting en overgang van risico

6.1 Alle aan klant geleverde zaken blijven eigendom van leverancier totdat klant alle bedragen die hij op basis van de overeenkomst aan leverancier moet betalen, volledig heeft betaald. Als klant optreedt als wederverkoper, mag hij de zaken waarop het eigendomsvoorbehoud van leverancier rust verkopen en doorleveren, maar alleen voor zover dat gebruikelijk is binnen zijn normale bedrijfsvoering.

6.2 De goederenrechtelijke gevolgen van het eigendomsvoorbehoud van een voor export bestemde zaak worden beheerst door het recht van de staat van bestemming, indien dat recht ter zake voor leverancier gunstigere bepalingen bevat.

6.3 Rechten worden in voorkomend geval aan klant verleend of overgedragen onder de voorwaarde dat klant alle bedragen die hij op basis van de overeenkomst moet betalen, heeft voldaan.

6.4 Tot het moment dat klant alle bedragen die hij moet betalen heeft voldaan, mag leverancier zaken, data, documenten of software die hij in het kader van de overeenkomst heeft ontvangen of gemaakt onder zich houden, ook als hij deze eigenlijk moet afgeven of overdragen, of zijn dienstverlening opschorten.

6.5 Het risico op verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, data, beveiligingsmiddelen, documenten of software die worden gemaakt, geleverd of gebruikt in het kader van de overeenkomst, gaat over op klant zodra deze zich in de feitelijke macht van klant, of van iemand die namens klant handelt, bevinden.

Artikel 7 Intellectuele eigendom

7.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op alles dat op basis van de overeenkomst is ontwikkeld of aan klant ter beschikking is gesteld – zoals software, websites, databestanden, databanken, apparatuur, opleidingsmateriaal, toetsen en examenmateriaal of andere materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes en voorbereidend materiaal – blijven volledig in handen van leverancier, zijn licentiegevers of zijn toeleveranciers. Klant krijgt alleen de gebruiksrechten die in deze NLdigital Voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en dwingendrechtelijk in de wet uitdrukkelijk zijn toegekend. Een gebruiksrecht dat klant krijgt is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

7.2 Het is klant niet toegestaan om wijzigingen aan te brengen in het ter beschikking gestelde, dit te gebruiken voor AI-trainingsdoeleinden of om scraping, mining of vergelijkbare technieken toe te passen.

7.3 Als leverancier bereid is zich te verbinden tot het overdragen van een recht van intellectuele eigendom, dan is hij daartoe alleen verbonden als dit schriftelijk en uitdrukkelijk is afgesproken. Als partijen schriftelijk afspreken dat een recht van intellectuele eigendom op software, websites, databestanden, apparatuur, know how of andere werken of materialen wordt overgedragen aan klant, behoudt leverancier de mogelijkheid en het recht om:

a. de onderliggende onderdelen (zoals ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, protocollen of standaarden) zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf of voor derden;
b. de algemene ideeën, beginselen of programmeertalen die gebruikt zijn bij of ten grondslag liggen aan het ontwikkelen van enig werk voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren voor zichzelf of voor derden;
c. voor zichzelf of een derde ontwikkelingen te doen die soortgelijk of ontleend zijn aan die welke ten behoeve van klant zijn of worden gedaan.

7.4 Klant mag geen vermeldingen over het vertrouwelijke karakter, auteursrechten, merken, handelsnamen of andere intellectuele eigendomsrechten (laten) verwijderen, toevoegen of aanpassen in de diensten, software, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen.

7.5 Leverancier vrijwaart klant tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat door leverancier zelf ontwikkelde software, websites, databestanden, apparatuur of andere materialen inbreuk maken op een recht van intellectuele eigendom van die derde, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan, en de inhoud van de aanspraak en de afhandeling van de zaak, inclusief het treffen van eventuele schikkingen, volledig overlaat aan leverancier. Klant zal alle volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen die nodig is om zich te verweren tegen deze aanspraken. Deze verplichting tot vrijwaring vervalt als de verweten inbreuk (i) te maken heeft met werken of materialen die door klant zelf aan leverancier ter beschikking zijn gesteld, bijvoorbeeld voor gebruik, bewerking, verwerking of onderhoud, of (ii) te maken heeft met wijzigingen die klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier in de software, websites, databestanden, apparatuur of andere werken of materialen heeft aangebracht of heeft laten aanbrengen. Als in rechte onherroepelijk vaststaat dat de door leverancier zelf ontwikkelde software, websites, databestanden, apparatuur, werken of andere materialen inbreuk maken op enig aan een derde toebehorend recht van intellectuele eigendom of als

leverancier zelf van mening is dat een zodanige inbreuk zich waarschijnlijk voordoet, zal leverancier waar mogelijk ervoor zorgen dat klant het geleverde, of iets functioneel gelijkwaardigs, kan blijven gebruiken. Andere of verdergaande verplichtingen tot vrijwaring zijn uitgesloten.

7.6 Klant staat ervoor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan of verwerken door leverancier van apparatuur, software, voor websites bestemd materiaal, data en/of andere materialen, ontwerpen en/of andere werken. Daaronder valt ook het zorgen voor de juiste licenties of toestemming. Klant vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die erop gebaseerd is dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, verwerken, installeren of integreren inbreuk maakt op enig recht van die derde.

7.7 Leverancier is gerechtigd beeldmerk, logo of naam van klant te gebruiken in zijn externe communicatie.

Artikel 8 Uitvoering diensten

8.1 Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen diensten met zorg uit te voeren, in voorkomend geval overeenkomstig de met klant 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 dat resultaat met voldoende bepaaldheid in de overeenkomst is omschreven.

8.2 Als klant afwijkt van adviezen of aanbevelingen van leverancier, of als klant ervoor kiest een wens of instructie door te zetten ondanks dat leverancier heeft aangegeven dat deze onrealistisch, ongeschikt of technisch onuitvoerbaar is, is leverancier niet aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen, zoals schade of meerwerk.

8.3 Als de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door één bepaalde persoon, is leverancier desondanks steeds gerechtigd deze persoon te vervangen door één of meerdere andere personen met dezelfde en/of soortgelijke kwalificaties.

8.4 Leverancier is niet gehouden bij de uitvoering van zijn diensten aanwijzingen van klant op te volgen, in het bijzonder niet als dit aanwijzingen betreft die de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wijzigen of aanvullen. Indien dergelijke aanwijzingen echter worden opgevolgd, kan leverancier voor die werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

8.5 Leverancier zal zich op verzoek van klant inspannen om binnen een redelijke termijn medewerking te verlenen aan exitwerkzaamheden die noodzakelijk zijn voor de overgang naar een derde leverancier of naar klant. Leverancier kan voor die werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

8.6 Leverancier is niet gehouden tot het uitvoeren van dataconversie, tenzij dit schriftelijk uitdrukkelijk met klant is overeengekomen.

Artikel 9 Service Level Agreement

9.1 Eventuele afspraken over een serviceniveau (Service Level Agreement) worden slechts schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen. Klant zal leverancier steeds onverwijld informeren over alle omstandigheden die van invloed zijn of kunnen zijn op het serviceniveau en de beschikbaarheid daarvan.

9.2 Als er afspraken zijn gemaakt over een serviceniveau, dan wordt de beschikbaarheid van software, systemen en gerelateerde diensten gemeten met uitsluiting van 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 liggen. Behoudens door klant te leveren tegenbewijs zal de door leverancier gemeten beschikbaarheid als volledig bewijs gelden.

Artikel 10 Informatie- en overige medewerkings-verplichtingen

10.1 Partijen erkennen dat leverancier voor het uitvoeren van zijn werkzaamheden mede afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking en informatie-uitwisseling met klant. Klant zal steeds tijdig alle redelijke medewerking verlenen en informatie verschaffen.

10.2 Klant staat in voor de juistheid, volledigheid, kwaliteit, relevantie en representativiteit van de door of namens hem aan leverancier verstrekte data, inlichtingen, ontwerpen en specificaties. Als deze door klant verstrekte informatie kenbare onjuistheden bevat, zal leverancier daarover navraag doen bij klant.

10.3 Leverancier is niet verplicht klant te waarschuwen voor risico's die liggen buiten de sfeer van de overeenkomst. Als leverancier desondanks een waarschuwing of mededeling doet, geschiedt dit vrijblijvend en zonder dat daaruit enige verplichting of aansprakelijkheid voor leverancier voortvloeit.

10.4 In verband met de continuïteit zal klant een contactpersoon of contactpersonen aanwijzen die voor de duur van de werkzaamheden van leverancier als zodanig fungeren. Contactpersonen van klant zullen beschikken over de nodige ervaring, specifieke materiekennis en inzicht in de door klant gewenste doelstellingen.

10.5 Klant draagt het risico van de selectie van de door leverancier te leveren zaken, goederen en/of diensten. Klant neemt steeds de uiterste zorg in acht om te waarborgen dat de eisen aan de prestatie juist en volledig zijn. In tekeningen, afbeeldingen, catalogi, websites, offertes, reclamemateriaal, normalisatiebladen e.d. vermelde maten en gegevens zijn voor leverancier niet bindend, tenzij door leverancier uitdrukkelijk anders is vermeld.

10.6 Als klant bij de uitvoering van de overeenkomst personeel en/of hulppersonen inzet, zal dit personeel/zullen deze hulppersonen beschikken over de noodzakelijke kennis en ervaring.

10.7 Ingeval medewerkers van leverancier op locatie van klant werkzaamheden verrichten, draagt klant tijdig en kosteloos zorg voor de noodzakelijke faciliteiten, zoals een werkruimte met computer- en netwerkfaciliteiten. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten wegens transmissiefouten, storingen of niet-beschikbaarheid van deze faciliteiten, tenzij klant bewijst dat deze schade of kosten het gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

10.8 De werkruimte en faciliteiten van klant zullen voldoen aan alle wettelijke eisen. Klant zal de binnen zijn organisatie geldende huis-, informatie- en beveiligingsregels vóór aanvang van de werkzaamheden aan de door leverancier ingezette medewerkers kenbaar maken. Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van leverancier, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden als gevolg van handelen of nalaten van klant of van onveilige situaties in zijn organisatie.

10.9 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, en het gebruik van de door leverancier geleverde producten of diensten en de wijze waarop de resultaten van de producten en diensten worden ingezet. Klant is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik door gebruikers.

10.10 Klant zal zelf zorgen voor de benodigde apparatuur, infrastructuur en ondersteunende software on-premise of in de cloud en zal op de onder zijn beheer staande infrastructuur de benodigde (hulp)software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden,

back-ups verzorgen en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

10.11 Beschikbare gebruikersdocumentatie zal door leverancier in het Nederlands of Engels worden aangeleverd in een door leverancier te bepalen formaat. Klant zal de door leverancier aangeleverde gebruikersdocumentatie op geschiktheid voor diens gebruikers beoordelen en indien nodig van een toelichting voorzien.

Artikel 11 Project- en stuurgroepen

11.1 Wanneer beide partijen met één of meerdere door hen ingezette medewerkers deelnemen in een project- of stuurgroep, dan zal de verstrekking van inlichtingen plaatsvinden op de manier die voor de project- of stuurgroep is overeengekomen.

11.2 Besluiten genomen in een project- of stuurgroep waaraan beide partijen deelnemen, binden leverancier slechts als dat besluit tot stand is gekomen op de manier die schriftelijk tussen partijen is overeengekomen of, bij gebreke van schriftelijke afspraken daaromtrent, als leverancier de besluiten schriftelijk heeft aanvaard. Leverancier is niet gehouden een besluit te aanvaarden of uit te voeren als dat naar zijn oordeel onverenigbaar is met de inhoud en/of goede uitvoering van de overeenkomst.

11.3 Klant staat ervoor in dat de personen die door hem zijn aangewezen om deel uit te maken van een project- of stuurgroep gerechtigd zijn voor klant bindende besluiten te nemen.

Artikel 12 Wijziging en meerwerk

12.1 Als leverancier op verzoek of met voorafgaande instemming van klant werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties vallen, kunnen deze werkzaamheden of prestaties door klant worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van leverancier. Leverancier is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.

12.2 Klant realiseert zich dat wijzigingen (kunnen) leiden tot meerwerk of het verschuiven van (leverings)termijnen en (oplever)data. Door leverancier aangegeven nieuwe (leverings)termijnen en (oplever)data vervangen de eerdere.

12.3 Voor zover een vaste prijs is overeengekomen, zal leverancier klant desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 13 Termijnen

13.1 Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen al dan niet uiterste (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data gelden als streefdata, binden leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.

13.2 Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen leverancier en klant in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken. In alle gevallen – dus ook als partijen een uiterste (leverings)termijn of (oplever)datum zijn overeengekomen – komt leverancier wegens tijdsoverschrijding eerst in verzuim nadat klant hem schriftelijk in gebreke heeft gesteld, waarbij klant leverancier een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming (op het overeengekomene) en deze redelijke termijn is verstreken. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

13.3 Als is overeengekomen dat de nakoming van de overeengekomen werkzaamheden in fasen zal plaatsvinden, mag leverancier de aanvang van de werkzaamheden die tot een fase behoren uitstellen totdat klant de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

13.4 Leverancier is niet gebonden aan een al dan niet uiterste (oplever)datum of (leverings)termijn als partijen een wijziging van de inhoud of omvang van de overeenkomst (meerwerk, wijziging van specificaties, etc.) of een wijziging van de aanpak van de uitvoering van de overeenkomst zijn overeengekomen, of indien klant zijn verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Het feit dat zich tijdens de uitvoering van de overeenkomst (de vraag naar) meerwerk voordoet, is voor klant geen grond voor opzegging of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 14 Ontbinding en opzegging van de overeenkomst

14.1 Ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is uitsluitend mogelijk als de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.

14.2 Als klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

14.3 Als een overeenkomst welke naar zijn aard en inhoud niet door volbrenging eindigt, voor onbepaalde tijd is aangegaan, kan deze door elk der partijen na goed overleg en onder opgave van redenen schriftelijk worden opgezegd. Als tussen partijen geen opzegtermijn is overeengekomen, dient bij de opzegging een redelijke termijn in acht te worden genomen. Leverancier zal wegens opzegging niet tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

14.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, dan wel een overeenkomst die door volbrenging eindigt, tussentijds op te zeggen.

14.5 Een partij kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen als ten minste een van de volgende omstandigheden zich voordoet: (i) de wederpartij wordt – al dan niet voorlopig – surseance van betaling verleend, (ii) ten aanzien van de wederpartij wordt faillissement aangevraagd of (iii) de onderneming van de wederpartij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van

ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen wanneer de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt, maar zal dit niet op onredelijke gronden doen. Leverancier is wegens beëindiging als bedoeld in dit artikellid niet tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

14.6 Zodra klant onherroepelijk in staat van faillissement verkeert eindigt het recht van klant tot gebruik van de verstrekte rechten van intellectuele eigendom op de producten en diensten zoals gebruik van software, andere gebruiksrechten, alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

Artikel 15 Aansprakelijkheid van leverancier

15.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming of op welke rechtsgrond dan ook, inclusief niet-nakoming van eventuele garanties of vrijwaringen, is beperkt tot vergoeding van schade zoals in dit artikel uitgewerkt.

15.2 Directe schade is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw). Als de overeenkomst hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die overeenkomst bedongen prijs gesteld op het totaal van de vergoedingen (excl. btw) bedongen voor één jaar. De totale aansprakelijkheid van leverancier voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, zal in geen geval meer dan € 500.000 (vijfhonderdduizend euro) bedragen.

15.3 Schade door dood, lichamelijk letsel of door materiële beschadiging van zaken is beperkt tot € 1.750.000 (één miljoen zevenhonderdvijftigduizend euro).

15.4 Indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade die verband houdt met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of software van derden en schade die verband houdt met de inschakeling van door klant aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers is uitgesloten.

15.5 Artikel 15.2 tot en met 15.4 laten onverlet de overige in deze NLdigital Voorwaarden beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier.

15.6 De in artikel 15.2 tot en met 15.5 bedoelde uitsluitingen en beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

15.7 Tenzij nakoming door leverancier blijvend onmogelijk is, ontstaat de aansprakelijkheid van leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst slechts als klant leverancier onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en leverancier ook na die termijn toerekenbaar blijft tekortschieten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.

15.8 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat klant de schade zo snel mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij leverancier meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen leverancier vervalt vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij klant vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.

15.9 Klant vrijwaart leverancier voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product of systeem dat door klant aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door leverancier geleverde apparatuur, software of andere materialen, tenzij en voor zover klant bewijst dat de schade is veroorzaakt door die apparatuur, software of andere materialen.

15.10 Alle beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid genoemd in deze NLdigital Voorwaarden gelden mede ten gunste van alle (rechts)personen waarvan leverancier en/of zijn toeleverancier(s) zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient.

Artikel 16 Overmacht

16.1 Als een partij daartoe door overmacht wordt verhinderd, is hij niet gehouden tot nakoming van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting. Onder overmacht aan de zijde van leverancier wordt onder meer verstaan: (i) overmacht van toeleveranciers van leverancier, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door klant aan leverancier zijn voorgeschreven, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, software of materialen van derden waarvan het gebruik door klant aan leverancier is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, waaronder import en handelsbeperkingen, (v) brand, elektriciteitsstoring, (vi) storing van de digitale infrastructuur en telecommunicatiefaciliteiten, (vii) stakingen of een pandemie, (viii) (cyber)crime, (cyber)vandalisme, oorlog of terrorisme en (ix) algemene vervoersproblemen.

16.2 Als een overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk der partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

Artikel 17 Overdracht van rechten en verplichtingen

17.1 Klant zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van een overeenkomst heeft niet zonder voorafgaande toestemming van leverancier aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

17.2 Leverancier is gerechtigd zijn aanspraken op betaling van vergoedingen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

Artikel 18 Toepasselijk recht en geschillen

18.1 De overeenkomsten tussen leverancier en klant worden beheerst door Nederlands recht. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag 1980 is uitgesloten.

18.2 Geschillen tussen partijen worden beslecht door arbitrage volgens het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, (www.sgoa.eu). Dit laat onverlet dat beide partijen ook het recht hebben een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en het recht hebben tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen. De plaats van arbitrage is Amsterdam, of andere plaats zoals vermeld in het Arbitragereglement.

18.3 Als een geschil binnen de bevoegdheid van de Nederlandse kantonrechter valt mag iedere partij er, in afwijking van artikel 18.2, voor kiezen de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde rechtbank in Nederland. Deze optie vervalt zodra er eerder over dat geschil een arbitrale procedure

aanhangig is gemaakt conform artikel 18.2. Als de zaak met inachtneming van het in dit artikel 18.3 bepaalde eerder bij de wettelijk bevoegde rechtbank aanhangig is gemaakt, dan is de kantonrechter van die rechtbank bevoegd de zaak te behandelen en daarover te beslissen.

18.4 Iedere partij mag bij een geschil een ICT-mediation beginnen conform het ICT-Mediation Reglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering. De andere partij is rechtens afdwingbaar verplicht om actief deel te nemen aan die mediation. Actieve deelname is minstens het bijwonen van één gezamenlijke bespreking van mediators en partijen om deze buitengerechtelijke vorm van geschillenoplossing een kans te geven. Na die eerste gezamenlijke bespreking van mediators en partijen mag iedere partij op elk moment besluiten de mediation te beëindigen. Het bepaalde in dit artikellid sluit niet uit dat een partij die dat nodig acht, een (arbitraal) kort geding start of conservatoire rechtsmaatregelen treft.

Hoofdstuk 2. Compliance

Dit hoofdstuk is altijd van toepassing, ongeacht het type product of dienst dat leverancier levert, en geeft onder andere nadere invulling aan de verplichtingen van leverancier als hij op grond van wet- en regelgeving gehouden is bepaalde complianceregels na te leven, bijvoorbeeld de General Data Protection Regulation 2016/679 (GDPR), Network and Information Security Directive 2 2022/2555 (NIS2), Digital Operational Resilience Act 2022/2554 (DORA), Cyber Resilience Act 2024/2847 (CRA), Artificial Intelligence Act 2024/1689 (AI Act), Data Act 2023/2854 (Data Act), Digital Services Act 2022/2065 (DSA), en Terrorist Content Online Regulation 2021/784 (TCOR).

Artikel 19 Gebruikseisen aan producten en diensten

19.1 Klant zal alle producten en diensten slechts gebruiken in overeenstemming met het door leverancier of fabrikant beoogde doel. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van enig ander gebruik, ook als dit voorzienbaar was.

19.2 Als klant bij het aangaan van een overeenkomst bepaalde certificering wenst, kan leverancier volstaan met alternatieve certificering waaraan materieel vergelijkbare eisen zijn gesteld.

19.3 Klant zal voor ingebruikname van een product of dienst controleren of deze voldoet aan de voor hem toepasselijke wetgeving en is voorzien van de juiste documentatie, zoals technische en gebruikersinformatie, conformiteitsverklaringen of certificeringen, waaronder CE-markeringen.

19.4 Gezien de grote hoeveelheid (sectorspecifieke) wetgeving kan leverancier niet toezeggen dat een product of dienst aan alle wet- en regelgeving voldoet of blijft voldoen waaraan klant moet voldoen bij het gebruik van het product of de dienst. Leverancier staat er niet voor in dat het product of de dienst tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in wet- en regelgeving.

19.5 Als klant kan aantonen dat het voor hem of leverancier op grond van veranderde wet- of regelgeving essentieel is dat leverancier aanpassingen verricht aan door hem ontwikkelde producten of diensten of documentatie ter beschikking stelt, zal klant leverancier hierover schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk informeren. Partijen zullen vervolgens in overleg treden of, hoe en op welke termijn leverancier en klant invulling kunnen geven aan die wet- of regelgeving. Als leverancier bereid is zijn product of dienst aan te passen aan de voor klant op grond van de wet noodzakelijke wijzigingen, of deze met dat doel uit te breiden met aanvullende producten en diensten van hem of een derde, dan kan leverancier hiervoor in lijn met zijn gebruikelijke tarieven kosten in rekening brengen. Als leverancier redelijkerwijs niet aan de voor klant noodzakelijke wetgeving kan of wil voldoen en klant aantoont dat hij geen andere mogelijkheid heeft dan aan de noodzakelijke wetgeving te voldoen, zal hij klant hierover informeren. Elk der partijen heeft alsdan het recht dat gedeelte van de overeenkomst dat niet voldoet aan de bedoelde wet- of regelgeving conform de geldende afspraken te beëindigen. Leverancier is wegens deze beëindiging niet tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden.

19.6 Als er een wettelijke verplichting is voor klant om medewerkers van leverancier te laten deelnemen aan bewustmakings-programma's in het kader van beveiliging, dan is leverancier bereid zijn medewerkers die direct betrokken zijn bij de dienstverlening aan klant mee te laten doen aan dergelijke bewustmakingsprogramma's, mits dit niet een onevenredige belasting op de organisatie van leverancier met zich meebrengt. Leverancier kan hiervoor redelijke kosten in rekening brengen. Als leverancier kan aantonen dat medewerkers al vergelijkbare bewustmakingsprogramma's bij leverancier of derden hebben gevolgd, dan stemt klant ermee in dat verdere deelname aan bewustmakingsprogramma's niet noodzakelijk is.

Artikel 20 Dataverwerking

20.1 De verantwoordelijkheid voor de data, die met gebruikmaking van een product of dienst van leverancier wordt verwerkt, ligt bij klant. Klant staat er tegenover leverancier voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de data niet illegaal of onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een derde. In het bijzonder zal klant de intellectuele eigendomsrechten en overige rechten van derden eerbiedigen, de privacy van derden respecteren, niet in strijd met de wet data verspreiden, zich geen ongeoorloofde toegang tot systemen verschaffen, geen virussen of andere schadelijke programma's of data verspreiden en zich onthouden van strafbare feiten, het verspreiden van terroristische inhoud of het schenden van enig andere wettelijke verplichting. Klant vrijwaart leverancier tegen alle aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van data of de uitvoering van de overeenkomst, tenzij klant bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten grondslag liggen aan leverancier toerekenbaar zijn.

Artikel 21 Notice and Action

21.1 Leverancier mag maatregelen en instrumenten inzetten ten behoeve van inhoudsmoderatie. Leverancier is niet verplicht om actief te monitoren of onderzoek te doen naar illegale of onrechtmatige activiteiten. Ingrijpen of monitoren door leverancier maakt dat niet anders.

21.2 Tenzij anders overeengekomen, gelden de bij klant bekende contactgegevens als centraal meldpunt voor communicatie met leverancier.

21.3 Leverancier mag altijd maatregelen nemen, al dan niet naar aanleiding van een kennisgeving van een derde, bijvoorbeeld via een klachtenafhandelingssysteem, om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving, (dreigende) aansprakelijkheid jegens derden te voorkomen, de gevolgen daarvan te beperken of aan instructies of verzoeken van een autoriteit te voldoen. Deze maatregelen kunnen bijvoorbeeld bestaan uit het (tijdelijk) verwijderen of ontoegankelijk maken van data, het schorsen van afnemers, het beperken van toegang tot of gebruik van de dienst of het (gedeeltelijk) opschorten of beëindigen daarvan. Indien

mogelijk kan leverancier klant eerst schriftelijk verzoeken bepaalde data te verwijderen. Klant zal de betreffende data in dat geval onverwijld van de systemen van leverancier verwijderen.

21.4 Van leverancier kan niet verlangd worden dat hij uitvoerig juridisch onderzoek doet om zich een oordeel te vormen over de juistheid van aanspraken van derden of het verweer van klant of om op enige manier betrokken te zijn bij een geschil tussen een derde en klant. Klant zal een conflict met een derde zelf rechtstreeks afhandelen en leverancier schriftelijk en voldoende onderbouwd met documentatie informeren.

21.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit dit artikel.

Artikel 22 Informatieverstrekking aan autoriteiten, controlerecht en medewerking

22.1 Als klant op basis van een verzoek, instructie, wettelijke plicht of bevel tot informatieverstrekking een melding gaat doen bij een autoriteit in verband met een product of dienst, zal hij leverancier hiervan onverwijld op de hoogte brengen. Klant stelt leverancier in staat om noodzakelijke informatie voor het verzoek of de melding aan te leveren.

22.2 Als er een wettelijke plicht is voor leverancier tot het delen van bepaalde informatie, een verplichting om de nakoming door leverancier van bepaalde (beveiligings-)plichten aan te tonen, een wettelijk auditrecht of een recht op toegang tot bepaalde locaties, zullen partijen daarover nadere afspraken maken. Bij gebreke daarvan geldt de hierna beschreven procedure.

22.3 Klant zal eerst een zo gedetailleerd mogelijk schriftelijk verzoek tot het verstrekken van de op grond van de wet noodzakelijke informatie of plicht tot medewerking aan leverancier sturen. Leverancier zal de verplichte informatie binnen redelijke termijn ter beschikking stellen. Deze informatie kan mede bestaan uit het overleggen van relevante certificering, een geldig Data Pro *Verified*-label, of een door een onafhankelijke deskundige in opdracht van leverancier opgesteld auditrapport (Third Party Memorandum). Als het verzoek van klant een datadelingsverzoek betreft zoals bedoeld in de Data Act, dan geldt daarvoor de procedure zoals beschreven in hoofdstuk 5.

22.4 Als klant met bovenbedoelde informatie desondanks niet kan voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen of aan instructies van een bevoegde autoriteit, of als er een contractueel recht op audit of toegang tot bepaalde locaties is afgesproken, dan mag klant maximaal één keer per jaar – althans niet vaker dan strikt noodzakelijk – op eigen kosten een audit laten uitvoeren of, als dat redelijkerwijs mogelijk is, voor een inspectie toegang krijgen tot de locaties waar de dienstverlening plaatsvindt. De audit of inspectie moet worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gecertificeerde externe deskundige met aantoonbare ervaring op dit gebied. De audit of inspectie is beperkt tot het controleren of leverancier voldoet aan zijn wettelijke verplichtingen jegens klant of de afspraken uit de overeenkomst. De deskundige heeft een geheimhoudingsplicht en rapporteert alleen wat noodzakelijk is voor de informatieverplichting richting een bevoegde autoriteit of als hij een toerekenbare tekortkoming constateert. De deskundige verstrekt een kopie van het rapport aan leverancier. Leverancier mag een deskundige, audit, instructie of toegang weigeren als dit volgens hem in strijd is met wetgeving, zijn concurrentiepositie door de deskundige wordt aangetast of het een ontoelaatbare inbreuk vormt op de getroffen beveiligingsmaatregelen.

22.5 Partijen zullen zo snel mogelijk in overleg treden over de uitkomsten in het rapport. Partijen zullen de voorgestelde verbetermaatregelen opvolgen die in het rapport zijn neergelegd voor zover dat van hen in redelijkheid kan worden verwacht. Leverancier zal de voorgestelde verbetermaatregelen doorvoeren voor zover deze naar zijn oordeel passend zijn, rekening houdend met de risico's verbonden aan zijn product of dienst, de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de markt waarin hij opereert en het beoogd gebruik van het product of de dienst.

22.6 Leverancier zal, indien nodig en wettelijk verplicht voor klant, in redelijkheid nadere informatie verstrekken en bijstand verlenen in geval er sprake is van een incident waarbij het product of de dienstverlening van leverancier betrokken is.

22.7 Leverancier kan de redelijke kosten die hij maakt ter uitvoering van dit artikel in rekening brengen bij klant.

22.8 Als leverancier een al dan niet verplichte melding doet bij of meewerkt aan een verzoek van een autoriteit, is leverancier niet aansprakelijk voor schade van klant of een derde als gevolg van de melding of gegeven medewerking.

22.9 Klant is niet gerechtigd een door een autoriteit aan hem opgelegde bestuurlijke boete op welke rechtsgrond dan ook op leverancier te verhalen.

Hoofdstuk 3. Cyberbeveiliging

Dit hoofdstuk is van toepassing, ongeacht het type product of dienst dat leverancier levert, als leverancier op grond van wet- of regelgeving of overeenkomst gehouden is bepaalde beveiligingsnormen na te leven. Dit hoofdstuk geeft onder andere nadere invulling aan diverse open normen uit wet- en regelgeving op het gebied van beveiliging.

Artikel 23 Beveiligingsniveau

23.1 De cyberbeveiliging van de producten en diensten zal beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen beveiligingsspecificaties. Als een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging ontbreekt, zal de cyberbeveiliging voldoen aan een niveau dat niet onredelijk is, gelet op de stand van de techniek, de uitvoeringskosten, de aan leverancier bekende aard, omvang en context en het door leverancier beoogde doel van het product of de dienst en de daarin opgenomen data, de waarschijnlijkheid en ernst van voor leverancier voorzienbaar gebruik en bijbehorende risico's, de gevolgen van incidenten en de rechten en vrijheden van betrokkenen. Leverancier staat er niet voor in dat de cyberbeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

Artikel 24 Gebruik beveiligingsmiddelen

24.1 De via leverancier aan klant verstrekte beveiligingsmiddelen, waaronder Multi Factor Authenticatie, encryptie, toegangs- of identificatiemiddelen, codes of certificaten, zijn vertrouwelijk en zullen door klant als zodanig worden behandeld. De beveiligingsmiddelen zullen alleen aan door klant specifiek geautoriseerde personen kenbaar worden gemaakt. Leverancier is gerechtigd toegewezen beveiligingsmiddelen te wijzigen of te vervangen. Klant is verantwoordelijk voor het beheer van de beveiligingsmiddelen en autorisaties, waaronder het tijdig verstrekken, aanpassen en intrekken daarvan. Klant zal zorgen voor een goed toegangsgegevensbeheer, waaronder gebruik van sterke wachtwoorden en wachtwoordbeheer.

24.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade of kosten die het gevolg zijn van gebruik of misbruik dat van toegangs- of identificatiecodes, certificaten of andere beveiligingsmiddelen wordt gemaakt, tenzij het misbruik het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.

Artikel 25 Verantwoordelijkheden

25.1 Als de beveiliging of het testen daarvan, bijvoorbeeld door Threat Led Penetration Tests (TLPT's), betrekking heeft op software, apparatuur of infrastructuur die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, dan staat klant ervoor in dat alle benodigde licenties of goedkeuringen zijn verkregen om bedoelde dienstverlening te mogen uitvoeren. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade ontstaan in verband met de uitvoering van dergelijke dienstverlening. Klant vrijwaart leverancier tegen elke rechtsvordering uit welke hoofde dan ook in verband met de uitvoering van dergelijke dienstverlening.

25.2 Het is aan klant om te beoordelen of de producten en diensten passend en evenredig zijn gezien de beveiligingsrisico's voor zijn organisatie, in zijn context als geheel en of daarmee passende technische en organisatorische maatregelen zijn genomen zodat wordt voldaan aan de wettelijke beveiligingseisen die op hem van toepassing zijn en de rechten van betrokkenen voldoende zijn gewaarborgd. Klant zal zijn eigen systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en voor voldoende back-ups zorgen.

25.3 Indien klant van mening is dat de door leverancier genomen beveiligingsmaatregelen onvoldoende zijn om aan zijn minimale wettelijke vereisten te voldoen, dan zal klant leverancier hierover schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk informeren. Artikel 19.5 is van overeenkomstige toepassing.

25.4 Klant zal informatie van leverancier over kwetsbaarheden, incidenten, risicobeperking en corrigerende maatregelen waar nodig kenbaar maken aan zijn gebruikers.

25.5 Klant zal incidenten, mogelijke inbreuken op de beveiliging, kwetsbaarheden of leemten in de beveiliging zo snel mogelijk melden aan leverancier of fabrikant.

25.6 Als klant een mogelijke inbreuk, kwetsbaarheid of leemte ontdekt in een product of dienst waarvan leverancier niet de fabrikant is, en er geen contactadres van de fabrikant van het product of de dienst aan klant ter beschikking is gesteld, dan kan klant de melding indienen bij leverancier via diens gebruikelijke kanalen, zodat leverancier de melding bij de juiste contactpersoon van de fabrikant kan neerleggen.

Artikel 26 Wijzigingen in de beveiliging

26.1 Leverancier mag altijd technische en organisatorische maatregelen nemen om de producten en diensten waartoe klant (direct of indirect) toegang heeft te beschermen. Deze maatregelen mogen ook worden ingezet om te bewaken dat de overeengekomen beperkingen op inhoud, duur van het gebruiksrecht of het doel van de producten of diensten worden nageleefd.

26.2 Leverancier is gerechtigd de beveiligingsmaatregelen te allen tijde aan te passen als dit noodzakelijk is door veranderende wetgeving of omstandigheden om een passend beveiligingsniveau te behouden. Leverancier zal belangrijke wijzigingen in de beveiliging vastleggen en zal klant waar relevant van die wijzigingen op de hoogte stellen.

26.3 Leverancier of een autoriteit kan aanwijzingen geven aan klant, bijvoorbeeld met betrekking tot het uitvoeren van beveiligingsupdates of het wijzigen van instellingen van beveiligingsmiddelen, die tot doel hebben om incidenten of de gevolgen van incidenten die de beveiliging kunnen aantasten te voorkomen of te minimaliseren. Als klant dergelijke aanwijzingen van leverancier of een autoriteit niet of niet tijdig opvolgt, dan is leverancier niet aansprakelijk en vrijwaart klant leverancier voor de schade die daardoor mocht ontstaan.

26.4 Klant zal geen beveiligingsmaatregelen, -middelen of technische voorzieningen (laten) verwijderen of (laten) omzeilen. Klant zal daarnaast geen dwangmiddelen gebruiken of misbruik maken van leemten in de technische infrastructuur van leverancier.

26.5 Klant kan leverancier verzoeken nadere beveiligingsmaatregelen te treffen. Leverancier is niet verplicht om dergelijke wijzigingen door te voeren. Pas nadat de door klant gewenste gewijzigde beveiligingsmaatregelen schriftelijk zijn overeengekomen, heeft leverancier de verplichting deze beveiligingsmaatregelen te implementeren. Leverancier mag zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen voor de door hem ter beschikking gestelde beveiligingsupdates of wijzigingen in de beveiliging die op verzoek van klant zijn doorgevoerd.

Artikel 27 Back-ups

27.1 Alleen als de dienstverlening expliciet schriftelijk het maken van back-ups van data van klant omvat, zal leverancier met inachtneming van de schriftelijk overeengekomen periodes, en bij gebreke daarvan ten minste eens per week, een back-up maken van de data van klant voor zover de data staat op infrastructuur die beheerd wordt door leverancier. Bij gebreke van afspraken over de bewaartermijn, bewaart leverancier de back-up gedurende de bij leverancier gebruikelijke termijn. Leverancier zal back-ups zorgvuldig en als een goed huisvader bewaren. Alleen indien schriftelijk overeengekomen, is leverancier verplicht om bij het maken van back-ups datasegmentatie of andere mechanismen toe te passen waarmee individuele klantdata separaat kunnen worden hersteld. Als leverancier back-ups voor klant maakt, en eventueel datasegmentatie of andere mechanismen toepast, dan kan leverancier daarvoor zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Leverancier is niet gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.

27.2 Als leverancier een technische mogelijkheid biedt waarmee klant zelf back-ups kan maken van zijn data, dan zal klant zelf zorgen voor het voldoende frequent maken van back-ups van zijn data.

27.3 Klant blijft ook na afloop van de dienstverlening verantwoordelijk voor nakoming van alle voor hem geldende wettelijke administratie- en bewaarverplichtingen.

Hoofdstuk 4. Verwerking van persoonsgegevens

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke(n) in de hoedanigheid van (sub-)verwerker (data processor) als bedoeld in de GDPR. Dit hoofdstuk vormt samen met de relevante bepalingen uit hoofdstuk 1, 2 en 3 en de praktische afspraken over verwerkingen in de overeenkomst of een separate bijlage (bijvoorbeeld een Data Pro Statement) een verwerkersovereenkomst als bedoeld in artikel 28, lid 3 GDPR.

Artikel 28 Algemeen

28.1 Leverancier verwerkt de persoonsgegevens in opdracht van klant conform de overeengekomen schriftelijke instructies van klant.

28.2 Klant, dan wel diens opdrachtgever, is de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de GDPR, heeft de zeggenschap over de verwerking van de persoonsgegevens en stelt het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens vast.
28.3 Leverancier is verwerker in de zin van de GDPR en heeft daarom geen zeggenschap over het doel van en de middelen voor de verwerking van de persoonsgegevens en neemt derhalve geen beslissingen over onder meer het gebruik van de persoonsgegevens.
28.4 Leverancier geeft uitvoering aan de GDPR zoals neergelegd in deze voorwaarden en in de overeenkomst.
28.5 Klant staat er tegenover leverancier voor in dat hij conform de GDPR handelt en dat het gebruik en/of de verwerking van de persoonsgegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van een ander.
28.6 Tenzij expliciet anders vermeld in de overeenkomst is het product of de dienst van leverancier niet ingericht op de verwerking van bijzondere categorieën van persoonsgegevens, gegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen of strafbare feiten of door de overheid uitgegeven persoonsnummers.

Artikel 29 Inbreuken in verband met persoonsgegevens

29.1 Als leverancier een inbreuk in verband met persoonsgegevens ontdekt, zal hij klant zonder onredelijke vertraging informeren. Als er geen specifieke afspraken in de overeenkomst zijn gemaakt over de wijze van melden, zal leverancier op de gebruikelijke wijze contact opnemen met klant.
29.2 Het is aan de verwerkingsverantwoordelijke (klant, of diens opdrachtgever) om te beoordelen of de inbreuk in verband met persoonsgegevens waarover leverancier heeft geïnformeerd, gemeld moet worden aan de autoriteit of betrokkene(n). Het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens blijft te allen tijde de verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke (klant of diens opdrachtgever). Leverancier is niet verplicht tot het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de autoriteit en/of de betrokkene(n).
29.3 Leverancier zal, indien nodig, nadere informatie verstrekken over de inbreuk in verband met persoonsgegevens en zal zijn medewerking verlenen aan noodzakelijke informatievoorziening aan klant ten behoeve van een melding aan de bevoegde autoriteit of betrokkene(n).
29.4 Leverancier kan de redelijke kosten die hij in dit kader maakt in rekening brengen bij klant.

Artikel 30 Verplichtingen bij beëindiging

30.1 Leverancier zal, na beëindiging van de verwerkersovereenkomst, alle onder zich zijnde en van klant ontvangen persoonsgegevens binnen redelijke termijn verwijderen op zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessable), of, indien overeengekomen, in een machineleesbaar formaat terugbezorgen aan klant. Leverancier kan hiervoor zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.
30.2 Het bepaalde in artikel 30.1 geldt niet als een wettelijke regeling het geheel of gedeeltelijk verwijderen of terugbezorgen van de persoonsgegevens door leverancier belet. In een dergelijk geval zal leverancier de persoonsgegevens enkel blijven verwerken voor zover noodzakelijk uit hoofde van zijn wettelijke verplichtingen. Het bepaalde in artikel 30.1 geldt eveneens niet indien leverancier verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de GDPR is ten aanzien van de persoonsgegevens.

Artikel 31 Rechten betrokkenen en Data Protection Impact Assessment (DPIA)

31.1 Leverancier zal, waar mogelijk, zijn medewerking verlenen aan redelijke verzoeken van klant die verband houden met bij klant door betrokkenen ingeroepen rechten van betrokkenen. Indien leverancier direct door een betrokkene wordt benaderd, zal hij deze waar mogelijk doorverwijzen naar klant.
31.2 Als klant daartoe volgens de GDPR verplicht is, zal leverancier na een daartoe redelijk gegeven verzoek zijn medewerking verlenen aan een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) of een daarop volgende voorafgaande raadpleging.
31.3 Leverancier mag voor de in dit artikel bedoelde werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

Artikel 32 Sub-verwerkers

32.1 Leverancier heeft in de overeenkomst vermeld of, en zo ja welke derde partijen (sub-verwerkers) leverancier inschakelt bij de verwerking van persoonsgegevens.
32.2 Klant geeft toestemming aan leverancier om andere sub-verwerkers in te schakelen ter uitvoering van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst.
32.3 Leverancier zal klant informeren over een wijziging in de door leverancier ingeschakelde derde partijen. Klant heeft het recht bezwaar te maken tegen voornoemde wijziging door leverancier.

Hoofdstuk 5. Datadeling

Dit hoofdstuk is van toepassing als de Data Act van toepassing is, bijvoorbeeld als leverancier verbonden producten en gerelateerde diensten, waaronder Internet-of-Things (IoT), of dataverwerkingsdiensten, waaronder SaaS, IaaS en PaaS (clouddiensten), zoals bedoeld in de Data Act levert. In dit hoofdstuk worden de verplichtingen rondom het delen van data bij dergelijke producten en diensten uiteengezet.

Artikel 33 Algemene bepalingen bij datadeling

33.1 Als geen specifieke schriftelijke afspraken over de toegang tot data zijn gemaakt, kan klant een verzoek tot datadeling indienen bij leverancier via diens gebruikelijke kanalen. Leverancier neemt alleen verzoeken in behandeling die voldoende gedetailleerd schriftelijk zijn ingediend. Leverancier heeft het recht om te controleren of het verzoek rechtmatig is ingediend en (in hoeverre) hij verplicht is om te voldoen aan een dergelijk verzoek. Klant zal desgevraagd alle benodigde informatie verstrekken om de rechtmatigheid en de reikwijdte van het verzoek te beoordelen. Als leverancier zelf geen toegang heeft tot de relevante data en daarmee niet in staat is te voldoen aan het verzoek, zal hij, waar mogelijk, redelijke bijstand verlenen bij het doorverwijzen van klant naar de relevante partij(en).
33.2 Leverancier zal data die hij op grond van de Data Act moet aanleveren in een gangbaar machineleesbaar formaat ter beschikking stellen. Leverancier is niet verplicht tot implementatie van de data bij de gegevensontvanger.
33.3 Klant zorgt ervoor dat hij en de gegevensontvanger en/of derde partij onverwijld voldoen aan verzoeken van leverancier in het kader van artikel 11 van de Data Act.
33.4 Leverancier kan klant en gegevensontvanger, voor zover wettelijk toegestaan, overstapkosten of (doorlopende) gegevensextractiekosten en een redelijke vergoeding voor het beschikbaar stellen van de data in rekening brengen, dan wel

kosten rekenen voor aanvullende diensten met betrekking tot het datadelingsverzoek tegen zijn gebruikelijke tarieven.

Artikel 34 Datadeling bij verbonden producten en gerelateerde diensten (IoT)

34.1 Leverancier is bij een verzoek tot datadeling bij verbonden producten en gerelateerde diensten alleen verplicht de eenvoudig beschikbare data betreffende de prestaties, het gebruik en de omgeving van verbonden producten en/of gerelateerde diensten en, indien noodzakelijk, de relevante metadata ter beschikking te stellen. Onder deze data vallen in ieder geval niet uit dergelijke data afgeleide of voortkomende informatie en data betreffende de inhoud. Leverancier is vrijgesteld van het delen van in dit artikel bedoelde data als hij een kleinere onderneming is, zoals bedoeld in artikel 7 van de Data Act, of als klant zelf rechtstreekse toegang heeft tot deze data.

34.2 Leverancier kan, overeenkomstig artikel 4 en 5 van de Data Act, regels stellen aan het beschikbaar stellen, gebruiken of verder delen van in dit artikel bedoelde data aan klant of een derde partij, met name als dit de beveiligingsvereisten van het verbonden product of de gerelateerde dienst kan ondermijnen, of als de datadeling bedrijfsgeheimen raakt. Klant zorgt ervoor dat aan een derde partij verstrekte data niet verder worden gedeeld.

34.3 Klant mag de data niet gebruiken om een product of dienst te (laten) ontwikkelen dat concurreert met het product of dienst waaruit de data afkomstig zijn of om inzicht te verkrijgen in de economische situatie, activa en productiemethoden van de fabrikant of leverancier.

Artikel 35 Datadeling bij exit of bij doorlopend parallel gebruik van dataverwerkingsdiensten (clouddiensten)

35.1 Als klant een verzoek tot datadeling bij dataverwerkingsdiensten doet, zal leverancier ten behoeve van dit verzoek ten minste de exporteerbare data aanleveren voor zover het geen interne data betreft die een risico op schending van een bedrijfsgeheim oplevert of activa of data betreft die beschermd zijn door intellectuele eigendomsrechten. Leverancier is niet verplicht om data voor test- en evaluatiedoeleinden ter beschikking te stellen of dit te faciliteren.

35.2 Als klant een verzoek tot datadeling bij dataverwerkingsdiensten doet, geeft hij daarbij gedetailleerd aan:

a. welke dataverwerkingsdienst(en) het betreft;
b. of klant wil overstappen van dataverwerkingsdienst(en) en/of wil opzeggen en de data wil laten wissen (exit), dan wel dat klant (parallel) gebruik wil blijven maken van de dataverwerkingsdienst(en) van leverancier; en
c. aan welke partij(en) de data moet worden doorgegeven, inclusief relevante contactgegevens.

35.3 Als klant niet binnen de opzegtermijn aangeeft hoe hij het datadelingsverzoek wil laten uitvoeren, mag leverancier het verzoek beschouwen als een verzoek tot het laten wissen van de data en het opzeggen van de dataverwerkingsdienst (exit).

35.4 Maximaal twee maanden na ontvangst van het verzoek tot datadeling start de overgangsperiode. De overgangsperiode duurt maximaal 30 dagen. Is dat technisch niet haalbaar, dan kan leverancier klant binnen 14 werkdagen na het ontvangen van het verzoek informeren over een alternatieve overgangsperiode, die niet langer zal zijn dan zeven maanden. Klant kan eenmalig een schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk verzoek indienen tot een redelijke verlenging van de overgangsperiode.

35.5 Leverancier zal zich inspannen om tijdens de overgangsperiode de nodige maatregelen te treffen om het datadelingsverzoek uit te voeren, de nodige zorgvuldigheid in acht nemen om de bedrijfscontinuïteit in stand te houden, de diensten op grond van de overeenkomst te blijven verlenen en het overeengekomen of een daarmee vergelijkbaar beveiligingsniveau te handhaven. Bij een overstap naar een andere dataverwerkingsdienst zal leverancier tevens redelijke bijstand verlenen en relevante informatie verstrekken over hem bekende risico's voor de continuïteit van de dataverwerkingsdienst.

35.6 Als leverancier maatwerk levert, is hij niet verplicht tot het faciliteren van functionele gelijkwaardigheid in het gebruik van de nieuwe dataverwerkingsdienst. Ook is leverancier in dat geval niet verplicht tot het waarborgen van compatibiliteit met gemeenschappelijke specificaties gebaseerd op open interoperabiliteitsspecificaties of geharmoniseerde interoperabiliteitsnormen. Als leverancier maatwerk levert, kan leverancier voor het uitvoeren van het datadelingsverzoek kosten in rekening brengen tegen zijn gebruikelijke tarieven.

Artikel 36 Opzeggen dataverwerkingsdiensten (exit)

36.1 Als klant bij het datadelingsverzoek bij dataverwerkingsdiensten ook heeft aangegeven te willen opzeggen (exit), eindigt, in afwijking van artikel 14 van deze NLdigital Voorwaarden, de overeenkomst door vroegtijdige beëindiging voor de opgezegde dataverwerkingsdienst(en) na afloop van de overgangsperiode, mits de overstap succesvol is voltooid. Als klant bij het datadelingsverzoek heeft aangegeven niet te willen overstappen, eindigt de overeenkomst door vroegtijdige beëindiging twee maanden na ontvangst van het verzoek. De overeenkomst tussen partijen voor de levering van andere producten en diensten blijft in stand, tenzij klant ook de overeenkomst voor levering van die andere producten en diensten expliciet opzegt volgens de overeengekomen afspraken over opzegging.

36.2 Na afloop van de overgangsperiode kan klant gedurende de door leverancier gehanteerde opvragingstermijn zijn data opvragen. Deze opvragingstermijn bedraagt ten minste 30 dagen na verstrijken van de overgangsperiode.

36.3 Na afloop van de door leverancier gehanteerde opvragingstermijn en na een succesvolle overstap, zal leverancier, voor zover mogelijk, de exporteerbare data en digitale activa van klant verwijderen op een zodanige wijze dat deze niet langer kunnen worden gebruikt en niet langer toegankelijk zijn (render inaccessible), tenzij daar voor leverancier een wettelijke bewaarplicht voor geldt.

36.4 Als er sprake is van een vroegtijdige beëindiging zoals opgenomen in dit artikel, dan behoudt leverancier zich het recht voor de afgesproken vergoedingen die hij tot aan de datum van de oorspronkelijk overeengekomen opzegdatum in rekening had kunnen brengen alsnog te factureren als kostenvergoeding voor vroegtijdige beëindiging.

Hoofdstuk 6. Artificiële Intelligentie (AI) en Software-as-a-Service (SaaS)

De eerste bepaling in dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier producten en diensten op het gebied van AI ter beschikking stelt. In deze bepaling wordt een aantal rechten en plichten met betrekking tot AI uiteengezet, ongeacht of daarbij sprake is van SaaS. De overige bepalingen zijn van toepassing als leverancier diensten verricht onder de naam of op het gebied van Software-as-a-Service (SaaS), ongeacht

of daarbij sprake is van AI. In deze bepalingen zijn regels opgenomen over de uitvoering van de SaaS-dienst.

Artikel 37 Artificiële Intelligentie (AI)

37.1 Als leverancier AI ter beschikking stelt, dient klant deze te gebruiken in overeenstemming met het door aanbieder beoogde doel en eventuele gebruiksinstructies. Als klant in strijd met het voorgaande handelt met als resultaat dat de AI-toepassing wijzigt in een AI-systeem met een hoog risico, gelden de verplichting uit artikel 25 lid 2 AI Act niet. Leverancier mag altijd corrigerende maatregelen nemen of de AI-toepassing uit de handel nemen, deactiveren of terugroepen als de AI-toepassing niet meer in overeenstemming is met het beoogde doel, of wanneer klant door eigen toedoen wordt beschouwd als aanbieder. Leverancier zal in dat geval niet tot enige schadevergoeding zijn gehouden.

37.2 Klant is zich bewust van de kenmerkende eigenschap van AI dat het een veranderende en zelflerende techniek kan bevatten, waarbij de uitkomsten en conclusies van AI voortdurend ontwikkelen en aan verandering onderhevig zijn. Uitkomsten kunnen variëren afhankelijk van de input en context waarbij AI, ook na het inzetten bij klant, aanpassingsvermogen kan vertonen, bij herhaalde toepassing andere resultaten kan genereren en 'model drift' kan vertonen. Leverancier staat er daarom niet voor in dat de resultaten van de AI-toepassing onder alle omstandigheden of na verloop van tijd doeltreffend of juist zijn.

37.3 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, is het klant niet toegestaan om zijn naam of merk op de AI-toepassing te plaatsen of substantiële wijzigingen daarin aan te brengen.

37.4 Als (toe)leverancier een systeem voor monitoring heeft vastgesteld, is hij gerechtigd de informatie in de AI-toepassing in te zetten ten behoeve van de monitoring. Klant zal hieraan medewerking verlenen door ten behoeve van de monitoring toegang te verlenen tot de AI-toepassing.

37.5 Zodra klant zich bewust wordt van een ernstig incident, of van mening is dat de AI-toepassing een risico vormt als bedoeld in artikel 79 van de AI Act, zal hij dit onmiddellijk als eerste melden bij de aanbieder of leverancier. Klant zal alleen een melding doen bij de bevoegde autoriteit van een ernstig incident als hij kan aantonen dat hij de aanbieder van de AI-toepassing niet binnen de meldingstermijn kan bereiken.

37.6 Als leverancier producten en diensten ter beschikking stelt, mag klant deze niet gebruiken of integreren in andere AI-toepassingen zonder expliciete schriftelijke toestemming van leverancier. Als leverancier bereid is hiervoor toestemming te geven en klant en leverancier in dat geval wettelijk verplicht zijn om nadere afspraken te maken, is leverancier gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen tegen zijn gebruikelijke tarieven. Dergelijke nadere afspraken doen geen afbreuk aan intellectuele eigendomsrechten, vertrouwelijke bedrijfsinformatie en bedrijfsgeheimen.

37.7 Klant zal zorgen voor voldoende menselijk toezicht op het gebruik van AI.

37.8 Klant zal zorgen voor een toereikend niveau van AI-geletterdheid bij zijn personeel en andere personen die namens hem de AI-toepassing inzetten.

37.9 Afhankelijk van de wijze van ter beschikking stelling van (onderdelen van) de AI-toepassing kunnen – naast alle eerdere hoofdstukken – aanvullend op dit artikel ook de overige artikelen in dit of de daaropvolgende hoofdstukken van toepassing zijn.

Artikel 38 Uitvoering SaaS-dienst

38.1 Voor de toepassing van deze NLdigital Voorwaarden wordt onder SaaS verstaan: het door leverancier op afstand beschikbaar stellen en beschikbaar houden van functionaliteit via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager of download van de onderliggende software ter beschikking wordt gesteld. Deze functionaliteit kan (onderdelen van) AI bevatten.

38.2 Leverancier verricht de SaaS-dienst in opdracht van klant. Klant mag de SaaS-dienst uitsluitend ten behoeve van zijn eigen organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door leverancier beoogde gebruik. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door leverancier verleende SaaS-dienst.

38.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Als dergelijke wijzigingen substantieel zijn en een verandering van de bij klant geldende procedures tot gevolg hebben, zal leverancier klant hierover zo snel mogelijk inlichten. De kosten van deze veranderingen komen voor rekening van klant. In geval het aanzienlijke kosten betreft, kan klant 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 autoriteiten gegeven voorschriften of leverancier de kosten van deze wijziging voor zijn rekening neemt.

38.4 Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de onderliggende software. Leverancier is niet gehouden specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

38.5 Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling zo kort mogelijk laten duren en bij voorkeur op momenten waarop de SaaS-dienst doorgaans het minst intensief gebruikt wordt.

38.6 Leverancier is niet gehouden klant een fysieke drager of download te verstrekken van de onderliggende software.

38.7 Bij gebreke van nadere afspraken hieromtrent zal klant de SaaS-dienst zelf nader inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups maken, en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden.

Artikel 39 Garantie

39.1 Leverancier staat er niet voor in dat de SaaS-dienst foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten als bedoeld in artikel 44.3 in de onderliggende software binnen een redelijke termijn te herstellen voor zover het onderliggende software betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende fouten door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de fouten uitstellen totdat een nieuwe versie van de onderliggende software in gebruik wordt genomen. Leverancier staat er niet voor in dat fouten in de SaaS-dienst die niet door leverancier zelf is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Als (een onderdeel van) de SaaS-dienst in opdracht van klant is ontwikkeld, kan leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel aan klant in rekening brengen. Leverancier is niet gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. In het geval

leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een aparte vergoeding tegen zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

39.2 Klant zal op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, fouten en andere onvolkomenheden in de SaaS-dienstverlening, verminking of verlies van data of andere incidenten, de risico's voor zijn organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen.

39.3 Als bij klant sprake is van grote afhankelijkheid en risico's voor continuïteit bij incidenten en calamiteiten, is leverancier bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen ter verkleining van deze risico's, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden. Die afspraken kunnen bijvoorbeeld gaan over het periodiek of real-time terugleveren van data aan klant of aan een derde partij. Dergelijke aanvullende diensten zijn niet vanzelfsprekend onderdeel van de dienstverlening.

39.4 Leverancier is niet gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.

Artikel 40 Aanvang van de dienstverlening; vergoeding

40.1 De door leverancier te verlenen SaaS-dienst (en eventueel bijbehorende support) vangt aan binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst. Indien niet anders overeengekomen vangt de SaaS-dienst aan door terbeschikkingstelling door leverancier van de middelen om toegang te verkrijgen tot de SaaS-dienst. Klant draagt er zorg voor dat hij onverwijld na het aangaan van de overeenkomst beschikt over de voor het gebruik van de SaaS-dienst benodigde faciliteiten.

40.2 Klant is voor de SaaS-dienst de vergoeding verschuldigd die is opgenomen in de overeenkomst. Bij gebreke van een overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op de door leverancier verleende SaaS-dienst telkens per kalendermaand vooraf verschuldigd.

Artikel 41 Aanvullende bepalingen

41.1 De volgende artikelen zijn van overeenkomstige toepassing op de SaaS-dienst: 42.3, 42.5, 42.8, 44.1 (met uitzondering van verwijzing naar artikel 48), 44.11, 56.4, 57.1, 57.2, 70.2 en 70.4. In deze artikelen dienen de woorden 'software' gelezen te worden als 'SaaS-dienst' en 'aflevering' als 'aanvang van de dienstverlening'.

Hoofdstuk 7. Software

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier software, apps, AI, bijbehorende data(banken) en/of gebruikersdocumentatie (in deze NLdigital Voorwaarden gezamenlijk te noemen 'software') anders dan op basis van een SaaS-dienst voor gebruik aan klant ter beschikking stelt.

Artikel 42 Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

42.1 Leverancier stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen software gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking. Het recht tot gebruik van de software is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

42.2 De verplichting tot terbeschikkingstelling door leverancier en het gebruiksrecht van klant strekken zich uitsluitend uit tot de zogeheten objectcode van de software. Het gebruiksrecht van klant strekt zich niet uit tot de broncode van de software. De broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software gemaakte technische documentatie worden niet aan klant ter beschikking gesteld, ook niet indien klant bereid is daarvoor een financiële vergoeding te betalen.

42.3 Klant zal de overeengekomen beperkingen, van welke aard of inhoud dan ook, op het recht tot gebruik van de software steeds stipt naleven.

42.4 Als partijen zijn overeengekomen dat de software uitsluitend in combinatie met bepaalde apparatuur gebruikt mag worden, is klant gerechtigd bij eventuele storing van de apparatuur de software voor de duur van de storing op andere apparatuur met dezelfde kwalificaties te gebruiken.

42.5 Leverancier kan verlangen dat klant de software niet eerder in gebruik neemt dan nadat klant bij leverancier, diens toeleverancier of de producent van de software één of meer codes, benodigd voor het gebruik, heeft verkregen.

42.6 Klant mag de software uitsluitend in en ten behoeve van zijn eigen organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het door leverancier of diens licentiegever beoogd gebruik. Klant zal de software niet gebruiken ten behoeve van derden, bijvoorbeeld in het kader van 'Software-as-a-Service' (SaaS) of 'outsourcing'.

42.7 Het is klant niet toegestaan de software, de bijbehorende codes voor gebruik en de dragers waarop de software 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 klant een derde – al dan niet op afstand (online) – toegang geven tot de software of de software bij een derde ter hosting onderbrengen, ook niet als de desbetreffende derde de software uitsluitend ten behoeve van klant gebruikt.

42.8 Klant 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. Klant 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 klant verkrijgt, voor zover die informatie niet het gebruik van de software zelf betreft, vertrouwelijk behandelen.

42.9 Partijen houden het ervoor dat de tussen partijen gesloten overeenkomst, voor zover deze de terbeschikkingstelling tot gebruik van software tot voorwerp heeft, niet als koopovereenkomst wordt beschouwd.

42.10 Leverancier is niet verplicht tot het onderhoud van de software en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de software. Als in afwijking van het vorenstaande leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning (support) ten aanzien van de software te verlenen, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

Artikel 43 Aflevering en installatie

43.1 Leverancier zal, te zijner keuze, de software op het overeengekomen formaat gegevensdrager of, bij gebreke van afspraken daarover, op een door leverancier te bepalen formaat gegevensdrager afleveren dan wel de software online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.

43.2 Uitsluitend indien overeengekomen, zal leverancier de software bij klant installeren. Bij gebreke van afspraken daarover zal klant zelf de software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen.

Artikel 44 Acceptatie

44.1 Als partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt klant de software 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 zoals bedoeld in artikel 48. In voornoemd geval zal de software 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 klant.

44.2 Als tussen partijen een acceptatietest is overeengekomen, is het bepaalde in de artikelen 44.3 tot en met 44.10 van toepassing.

44.3 Daar waar in deze NLdigital Voorwaarden sprake is van ‘fouten’ wordt daaronder verstaan het substantieel niet voldoen van de software aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties van de software, en, ingeval de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware betreft, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties. Van een fout is alleen sprake indien klant deze kan aantonen en deze bovendien reproduceerbaar is. Klant is gehouden van fouten onverwijld melding te maken. Leverancier heeft geen enkele verplichting met betrekking tot andere onvolkomenheden in of aan de software anders dan met betrekking tot fouten in de zin van deze NLdigital Voorwaarden.

44.4 Als een acceptatietest is overeengekomen, is de testperiode veertien dagen na aflevering of, als een door leverancier uit te voeren installatie schriftelijk is overeengekomen, veertien dagen na voltooiing van de installatie. Gedurende de testperiode is klant niet gerechtigd de software voor productieve of operationele doeleinden te gebruiken. Klant zal de overeengekomen acceptatietest met gekwalificeerd personeel en met voldoende omvang en diepgang uitvoeren.

44.5 Als een acceptatietest is overeengekomen, zal klant toetsen of de afgeleverde software beantwoordt aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties en, als de software geheel of gedeeltelijk maatwerksoftware is, aan de schriftelijk uitdrukkelijk overeengekomen functionele of technische specificaties.

44.6 Als bij het testen in opdracht van klant gebruik wordt gemaakt van data zal klant ervoor zorgen dat het gebruik van deze data voor dit doeleinde is toegestaan.

44.7 Als tijdens de acceptatietest blijkt dat de software fouten bevat, zal klant 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 probleemvermijdende beperkingen aan te brengen.

44.8 De software zal tussen partijen gelden als geaccepteerd:

a. als partijen een acceptatietest zijn overeengekomen: op de eerste dag na de testperiode, of
b. als leverancier vóór het einde van de testperiode een testrapport als bedoeld in artikel 44.7 ontvangt: op het moment dat de in dat testrapport genoemde fouten zijn hersteld, onverminderd de aanwezigheid van fouten die volgens artikel 44.9 aan acceptatie niet in de weg staan, of
c. als klant enig gebruik maakt van de software voor productieve of operationele doeleinden: op het moment van de desbetreffende ingebruikneming.

44.9 Klant mag de acceptatie van de software niet onthouden om redenen die geen 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 software redelijkerwijs niet in de weg staan, onverminderd de verplichting van leverancier om deze kleine fouten in het kader van de garantieregeling van artikel 48 te herstellen. Acceptatie mag ook niet worden onthouden vanwege aspecten van de software die slechts subjectief beoordeeld kunnen worden, zoals esthetische aspecten van gebruikersinterfaces.

44.10 Als de software 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.

44.11 Acceptatie van de software heeft tot gevolg dat leverancier gekweten is voor de nakoming van zijn verplichtingen betreffende de terbeschikkingstelling en aflevering van de software en, indien tevens de installatie van de software door leverancier is overeengekomen, van zijn verplichtingen betreffende de installatie.

44.12 Acceptatie van de software doet niets af aan de rechten van klant op grond van artikel 44.9 betreffende kleine fouten en artikel 48 betreffende de garantie.

Artikel 45 Beschikbaarstelling

45.1 Leverancier zal de software binnen een redelijke termijn na het aangaan van de overeenkomst aan klant ter beschikking stellen.

45.2 Onverwijld nadat de overeenkomst is geëindigd, zal klant alle in zijn bezit zijnde exemplaren van de software aan leverancier retourneren. Als is overeengekomen dat klant bij het einde van de overeenkomst de desbetreffende exemplaren zal vernietigen, zal klant over zodanige vernietiging leverancier onverwijld schriftelijk informeren. Leverancier is bij of na het einde van de overeenkomst niet verplicht bijstand te verlenen met het oog op een door klant gewenste dataconversie.

Artikel 46 Gebruiksrechtvergoeding

46.1 De voor het recht tot gebruik door klant te betalen vergoeding is verschuldigd op de overeengekomen tijdstippen, of bij gebreke van een overeengekomen tijdstip:

a. als partijen niet zijn overeengekomen dat leverancier zorgt voor installatie van de software: (i) bij ter beschikking stelling van de software, of (ii) in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij ter beschikking stelling van de software en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn;
b. als partijen zijn overeengekomen dat leverancier zorgt voor installatie van de software: (i) bij voltooiing van die installatie, of (ii) in geval van periodiek verschuldigde gebruiksrechtvergoedingen bij voltooiing van die installatie

en vervolgens bij aanvang van iedere nieuwe gebruiksrechttermijn.

Artikel 47 Wijzigingen in de software

47.1 Behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen in de wet bepaald, is klant niet gerechtigd de software geheel of gedeeltelijk te wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier. Leverancier is gerechtigd zijn toestemming te weigeren of daaraan voorwaarden te verbinden. Klant draagt het volle risico van alle door of in opdracht van klant door derden – al dan niet met toestemming van leverancier – aangebrachte wijzigingen.

Artikel 48 Garantie

48.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen fouten in de zin van artikel 44.3 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 software geschikt is voor het feitelijke en/of beoogde gebruik. Leverancier garandeert evenmin dat de software zonder onderbreking zal werken en/of dat steeds alle fouten worden verbeterd. Het herstel wordt gratis uitgevoerd, tenzij de software in opdracht van klant is ontwikkeld anders dan voor een vaste prijs, in welk geval leverancier volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening kan brengen.

48.2 Leverancier kan volgens zijn gebruikelijke tarieven de kosten van herstel in rekening brengen als sprake is van gebruiksfouten of onoordeelkundig gebruik van klant of van andere niet aan leverancier toe te rekenen oorzaken. De herstelverplichting vervalt wanneer klant zonder schriftelijke toestemming van leverancier wijzigingen in de software aanbrengt of laat aanbrengen.

48.3 Herstel van fouten geschiedt op een door leverancier te bepalen locatie en wijze. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de software aan te brengen.

48.4 Leverancier is niet gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.

48.5 Leverancier heeft geen enkele verplichting van welke aard of inhoud dan ook ter zake van fouten die na afloop van de in artikel 48.1 bedoelde garantieperiode zijn gemeld.

Hoofdstuk 8. Ontwikkeling software en websites

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier software zoals omschreven in hoofdstuk 7 en/of websites ten behoeve van klant ontwerpt en/of ontwikkelt en eventueel de software en/of websites installeert.

Artikel 49 Specificaties en ontwikkeling van software en/of websites

49.1 Ontwikkeling vindt steeds plaats op basis van een overeenkomst van opdracht. Als niet reeds vóór of bij het aangaan van de overeenkomst specificaties of een ontwerp van de te ontwikkelen software en/of website aan leverancier zijn verstrekt, zullen partijen in goed overleg schriftelijk specificeren welke software en/of website ontwikkeld zal worden en op welke manier ontwikkeling plaatsvindt.

49.2 Leverancier zal de software 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 klant schriftelijk overeengekomen projectorganisatie, methoden, technieken en/of procedures. Alvorens met de ontwikkelwerkzaamheden te starten, kan leverancier verlangen dat klant zich schriftelijk akkoord verklaart met de specificaties of het ontwerp.

49.3 Bij gebreke van specifieke afspraken daaromtrent zullen de ontwerp- en/of ontwikkelwerkzaamheden binnen een redelijke, door leverancier te bepalen termijn na het aangaan van de overeenkomst starten.

49.4 Desgevraagd zal klant leverancier in de gelegenheid stellen de werkzaamheden buiten de gebruikelijke werkdagen en werktijden op kantoor of locatie van klant te verrichten.

49.5 De ontwikkeling van een website omvat slechts het ter beschikking stellen van een zogeheten ‘content management systeem’ als dit expliciet schriftelijk is overeengekomen.

49.6 Indien partijen overeenkomen dat leverancier naast de ontwikkeling tevens opleiding, hosting, onderhoud en/of ondersteuning verleent en/of door leverancier ook een domeinnaam wordt aangevraagd, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat. Deze werkzaamheden kunnen separaat tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier in rekening worden gebracht.

49.7 Als leverancier diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, moet klant de regels en werkwijze van die instantie(s) volgen. Desgevraagd zal leverancier een schriftelijk exemplaar van die regels aan klant verstrekken. Leverancier aanvaardt uitdrukkelijk geen verantwoordelijkheid voor de juistheid of tijdigheid van de dienstverlening of het behalen van de door klant beoogde resultaten. Leverancier kan alle aan de aanvraag en/of registratie verbonden kosten volgens de overeengekomen tarieven, of bij gebreke van overeengekomen tarieven de bij leverancier gebruikelijke tarieven, in rekening brengen. Leverancier staat er niet voor in dat een door klant gewenste domeinnaam aan klant wordt toegekend.

Artikel 50 Agile ontwikkeling van software/websites

50.1 Als partijen een iteratieve ontwikkelmethode gebruiken (bijvoorbeeld scrum), aanvaarden partijen: (i) dat de werkzaamheden bij aanvang niet worden verricht op basis van volledig uitgewerkte specificaties; en (ii) dat eerder afgesproken specificaties tijdens de uitvoering van de overeenkomst in goed overleg kunnen worden aangepast in lijn met de projectaanpak van de toegepaste ontwikkelmethode.

50.2 Partijen zullen voor de start van de uitvoering een of meer teams samenstellen, die bestaan uit afgevaardigden van zowel klant als leverancier. Het team draagt er zorg voor dat de communicatielijnen kort en direct blijven en dat regelmatig wordt overlegd. Partijen voorzien in de inzet van door ieder van hen overeengekomen capaciteit (FTE’s) aan teamleden in de rollen

en met de kennis en ervaring en beslissingsbevoegdheid die nodig is voor de uitvoering van de overeenkomst. Partijen aanvaarden dat voor het slagen van het project de overeengekomen capaciteit minimaal nodig is. Partijen spannen zich ervoor in om eenmaal ingezette sleutelpersonen zo veel als redelijkerwijs mogelijk beschikbaar te houden tot het einde van het project, tenzij zich omstandigheden voordoen die buiten de macht van de betrokken partij liggen. 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. Klant aanvaardt het risico dat de software en/of website niet noodzakelijkerwijs aan alle specificaties beantwoordt. Klant draagt zorg voor een permanente, actieve en door de organisatie van klant gedragen inbreng en medewerking van relevante eindgebruikers, onder meer voor het testen en (nadere) besluitvorming. Klant waarborgt voortvarendheid van de door hem tijdens de uitvoering van de overeenkomst te nemen voortgangsbeslissingen. Bij gebreke van tijdige en duidelijke voortgangsbeslissingen van klant conform de toegepaste projectaanpak, is leverancier gerechtigd – doch niet verplicht – de naar zijn oordeel passende beslissingen te nemen.

50.3 Indien partijen een of meerdere testmomenten overeenkomen zal uitsluitend getest worden op basis van objectieve, meetbare en vooraf overeengekomen criteria (zoals het conformeren aan ontwikkelstandaarden). Fouten of andere onvolkomenheden worden slechts hersteld als het verantwoordelijke team daartoe besluit en worden binnen een volgende iteratie uitgevoerd. Wanneer hiervoor een extra iteratie nodig blijkt, dan zijn de kosten tegen de gebruikelijke tarieven van leverancier daarvoor voor klant. Leverancier is na de laatste ontwikkelfase niet gehouden tot het uitvoeren van herstelactiviteiten ten aanzien van fouten of andere onvolkomenheden, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 51 Aflevering, installatie en acceptatie

51.1 Het bepaalde in artikel 43 inzake aflevering en installatie is van overeenkomstige toepassing.

51.2 Tenzij leverancier op grond van de overeenkomst de software en/of website op zijn eigen computersysteem ten behoeve van klant zal 'hosten', zal leverancier de software en/of website op een door hem te bepalen informatiedrager en in een door hem te bepalen vorm aan klant afleveren dan wel online aan klant voor aflevering beschikbaar stellen.

51.3 Het bepaalde in artikel 44 inzake acceptatie is van overeenkomstige toepassing.

51.4 Als partijen gebruik maken van een ontwikkelmethode zoals bedoeld in artikel 50, dan is het bepaalde in artikel 44.1, 44.2, 44.4 tot en met 44.9, 44.12,48.1 en 48.5 niet van toepassing. Klant aanvaardt de software en/of website in de staat waarin deze zich op het moment van het einde van de laatste ontwikkelfase bevindt ('as is, where is').

Artikel 52 Gebruiksrecht

52.1 Leverancier stelt de in opdracht van klant ontwikkelde software en/of website en de eventueel daarbij ontwikkelde gebruikersdocumentatie voor gebruik aan klant ter beschikking.

52.2 Slechts wanneer dit schriftelijk is overeengekomen, zal de broncode van de software en de bij de ontwikkeling van de software gemaakte technische documentatie aan klant ter beschikking worden gesteld, in welk geval klant gerechtigd is wijzigingen in de software aan te brengen.

52.3 Leverancier is niet gehouden tot terbeschikkingstelling van de voor het gebruik en/of onderhoud van de software en/of website benodigde hulpsoftware en programma- of databibliotheken.

52.4 Het bepaalde in artikel 42 inzake gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 53 Vergoeding

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

53.2 Bij gebreke van nadere afspraken verkrijgt klant tevens het recht tot gebruik van de software en/of website.

53.3 Leverancier is gerechtigd om voor wettelijk verplichte beveiligingsupdates zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

53.4 Klant is zelf verantwoordelijk voor de benodigde hulpsoftware en programma- en databibliotheken, eventuele installatiediensten, eventuele aanpassing en/of onderhoud van de software en/of website, en/of het verlenen van ondersteuning (support) aan gebruikers.

Artikel 54 Garantie

54.1 Het bepaalde in artikel 48 inzake garantie is van overeenkomstige toepassing.

54.2 Leverancier staat er niet voor in dat de door hem ontwikkelde software en/of website goed werken in samenhang met alle soorten of nieuwe versies van webbrowsers en eventuele andere (hulp-)software en/of websites. Leverancier staat er evenmin voor in dat de software en/of website goed werken in samenhang met alle soorten apparatuur.

Hoofdstuk 9. Onderhoud van software en support

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier diensten verricht op het gebied van onderhoud van software en ondersteuning (support) bij het gebruik van die software.

Artikel 55 Onderhoudsdiensten

55.1 Als dit is overeengekomen, verricht leverancier onderhoud met betrekking tot de in de overeenkomst bepaalde software. De onderhoudsverplichting omvat het herstel van fouten als bedoeld in artikel 44.3 en, alleen als dit schriftelijk is overeengekomen, het beschikbaar stellen van nieuwe versies van de software overeenkomstig artikel 56.

55.2 Klant meldt geconstateerde fouten in de software zo gedetailleerd mogelijk. Na ontvangst van de melding zal leverancier zich volgens zijn gebruikelijke procedures naar beste vermogen inspannen om de geconstateerde fouten te herstellen en/of verbeteringen door te voeren in toekomstige versies van de software. Afhankelijk van de urgentie en het versie- en releasebeleid van leverancier worden de resultaten op een door leverancier te bepalen wijze en termijn aan klant beschikbaar gesteld. Leverancier mag ook tijdelijke oplossingen, programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de software aanbrengen. Klant zal zelf de gecorrigeerde software of de beschikbaar gestelde nieuwe versie van de software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig,

de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet gehouden tot herstel van andere onvolkomenheden dan bedoeld in dit artikel. Als leverancier bereid is herstelactiviteiten te verrichten ten aanzien van andere onvolkomenheden, is leverancier gerechtigd hiervoor een vergoeding tegen zijn gebruikelijke tarieven in rekening te brengen.

55.3 Het bepaalde in de artikelen 48.3 en 48.4 is van overeenkomstige toepassing.

55.4 Als leverancier het onderhoud online verricht, zal klant tijdig zorgen voor een deugdelijke en adequaat beveiligde infrastructuur en netwerkfaciliteiten.

55.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking aan het onderhoud verlenen, waaronder begrepen de tijdelijke staking van het gebruik van de software en het maken van een back-up van alle data.

55.6 Wanneer het onderhoud betrekking heeft op software die niet door leverancier zelf aan klant is geleverd, zal klant, als leverancier dit voor het onderhoud nodig of wenselijk acht, de broncode en de technische (ontwikkel-)documentatie van de software (waaronder begrepen datamodellen, ontwerpen, change-logs e.d.) ter beschikking stellen. Klant staat ervoor in dat hij gerechtigd is tot zodanige terbeschikkingstelling. Klant verleent leverancier het recht om de software, inclusief de broncode en technische (ontwikkel-)documentatie, te gebruiken en te wijzigen in het kader van het uitvoeren van het overeengekomen onderhoud.

Artikel 56 Nieuwe versies van software

56.1 Het onderhoud omvat de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de software uitsluitend wanneer en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen, of als de wet dit dwingendrechtelijk voorschrijft. Als het onderhoud de terbeschikkingstelling van nieuwe versies van de software omvat, dan vindt die terbeschikkingstelling plaats ter discretie van leverancier.

56.2 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, tenzij de wet dwingendrechtelijk anders voorschrijft.

56.3 Leverancier kan verlangen dat voor de terbeschikkingstelling van een versie met nieuwe functionaliteit klant een nadere schriftelijke overeenkomst met leverancier aangaat en dat voor de terbeschikkingstelling een nadere vergoeding wordt betaald. Leverancier kan uit een vorige versie van de software 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 klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de software te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

56.4 Leverancier kan van klant verlangen dat hij zijn systeem (apparatuur, webbrowser, software e.d.) aanpast als dat noodzakelijk is voor het goed functioneren van een nieuwe versie van de software.

Artikel 57 Supportdiensten

57.1 Als de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens ondersteuning (support) aan gebruikers en/of beheerders van de software omvat, zal leverancier, bij gebrek aan andersluidende schriftelijke afspraken, online, telefonisch en/of per e-mail adviseren over het gebruik en het functioneren van de in de overeenkomst genoemde software. Klant zal voorafgaand aan een melding de door leverancier ter beschikking gestelde documentatie raadplegen om te bezien of zijn vraag daarmee is op te lossen. Klant zal meldingen in het kader van support zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijven, zodat leverancier in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren. Leverancier kan voorwaarden stellen aan de wijze van melden, kwalificaties en het aantal personen dat voor ondersteuning in aanmerking komt. Bij gebrek aan verdere schriftelijke afspraken, zal leverancier 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.

57.2 Als de dienstverlening van leverancier op grond van de overeenkomst tevens het verlenen van zogeheten ‘standby-diensten’ omvat, zal leverancier één of meer medewerkers beschikbaar houden tijdens de in de overeenkomst genoemde dagen en op de daarin genoemde tijden. In dat geval is klant gerechtigd bij spoedeisendheid de ondersteuning van de beschikbaar gehouden medewerkers in te roepen indien er sprake is van ernstige storingen, fouten en andere ernstige onvolkomenheden in het functioneren van de software. Leverancier staat er niet voor in dat deze tijdig zullen worden verholpen.

57.3 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.

Artikel 58 Vergoeding

58.1 Bij gebreke van een uitdrukkelijk overeengekomen betalingsschema zijn alle bedragen die betrekking hebben op onderhoud van software en de andere in de overeenkomst vastgelegde diensten als bedoeld in dit hoofdstuk telkens vooraf per kalendermaand verschuldigd.

58.2 Bedragen ter zake het onderhoud van de software 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 klant de software in gebruik heeft (genomen) of gebruik maakt van de mogelijkheid tot onderhoud of ondersteuning.

Hoofdstuk 10. Advisering

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier diensten verleent op het gebied van advisering, welke niet onder leiding en toezicht van klant worden uitgevoerd, onder de naam advisering, consultancy, contracting, projectmatige werkzaamheden, interim-opdrachten of onder welke naam dan ook.

Artikel 59 Uitvoering advisering

59.1 Leverancier zal de advisering geheel zelfstandig, naar eigen inzicht en niet onder toezicht of leiding van klant uitvoeren, waarmee geen sprake is van het ter beschikking stellen van arbeidskrachten zoals omschreven in hoofdstuk 11.

59.2 Leverancier is niet gebonden aan een doorlooptijd van de opdracht, omdat de doorloop van een opdracht op het gebied van advisering afhankelijk is van diverse factoren en omstandigheden, zoals de kwaliteit van de data en informatie die klant verstrekt en de medewerking van klant en relevante derden.

59.3 De dienstverlening van leverancier wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van leverancier.

59.4 Het gebruik dat klant maakt van een door leverancier afgegeven advies of rapport is steeds voor risico van klant. De bewijslast dat de (wijze van) advisering niet voldoet aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam leverancier mag worden verwacht, berust geheel bij klant, onverminderd het recht van leverancier met alle middelen tegenbewijs te leveren.

59.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier is klant niet gerechtigd enige mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden en/of de technieken van leverancier en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van leverancier. Klant zal de adviezen of rapportages van leverancier voorts niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 60 Rapportage

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

Artikel 61 Betaling

61.1 Als er geen uitdrukkelijk betalingsschema is overeengekomen, zijn alle vergoedingen die betrekking hebben op door leverancier verleende advisering als bedoeld in dit hoofdstuk telkens per kalendermaand achteraf verschuldigd.

Hoofdstuk 11. Ter beschikking stellen van arbeidskrachten

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier een of meer arbeidskrachten aan klant ter beschikking stelt om onder leiding en toezicht van die klant werkzaamheden te verrichten, onder de naam detachering of onder welke naam dan ook, behoudens wettelijke uitzonderingssituaties.

Artikel 62 Ter beschikking stellen van arbeidskrachten

62.1 Leverancier zal de in de overeenkomst genoemde arbeidskrachten aan klant ter beschikking stellen om onder verantwoordelijkheid, leiding en toezicht (gezag) van klant werkzaamheden te verrichten. De resultaten van de werkzaamheden zijn voor risico van klant. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de arbeidskracht veertig uur per week tijdens de voor leverancier gebruikelijke werkdagen aan klant ter beschikking worden gesteld.

62.2 Klant zal leverancier tijdig informeren over een voorgenomen (tijdelijke) sluiting van zijn bedrijf of organisatie.

62.3 Klant kan de ter beschikking gestelde arbeidskracht slechts inzetten voor andere dan de overeengekomen werkzaamheden als leverancier daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.

62.4 Het is klant slechts toegestaan de door leverancier ter beschikking gestelde arbeidskracht aan een derde door te lenen of om de arbeidskracht onder leiding en toezicht van een derde werkzaam te laten zijn als dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.

62.5 Leverancier zal zich ervoor inspannen dat de ter beschikking gestelde arbeidskracht gedurende de duur van de overeenkomst beschikbaar blijft voor arbeid tijdens de overeengekomen dagen, behoudens bij ziekte of uitdiensttreding van de medewerker. Ook als de overeenkomst is aangegaan met het oog op uitvoering door een bepaalde persoon, is leverancier steeds gerechtigd na overleg met klant de ter beschikking gestelde arbeidskracht te vervangen door één of meerdere personen met dezelfde of soortgelijke kwalificaties.

62.6 Klant is gerechtigd om vervanging van de ter beschikking gestelde arbeidskracht te verzoeken (i) als de ter beschikking gestelde arbeidskracht aantoonbaar niet aan uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen kwaliteitseisen voldoet en klant dit binnen drie werkdagen na de aanvang van de werkzaamheden gemotiveerd aan leverancier kenbaar maakt, dan wel (ii) in geval van langdurige ziekte of uitdiensttreding van de ter beschikking gestelde arbeidskracht. Leverancier zal aan het verzoek zo spoedig mogelijk met prioriteit aandacht geven. Leverancier staat er niet voor in dat vervanging steeds mogelijk is. Indien vervanging niet of niet onverwijld mogelijk is, vervallen de aanspraken van klant op verdere nakoming van de overeenkomst evenals alle aanspraken van klant wegens niet-nakoming van de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant betreffende al verrichte werkzaamheden blijven onverminderd in stand.

Artikel 63 Duur van de overeenkomst tot het ter beschikking stellen van arbeidskrachten

63.1 In afwijking van artikel 4 geldt dat als partijen over de duur van het ter beschikking stellen van de arbeidskracht niets zijn overeengekomen, de overeenkomst een looptijd heeft voor onbepaalde duur, in welk geval voor ieder van partijen een opzegtermijn van één kalendermaand geldt. Opzegging dient schriftelijk te geschieden.

Artikel 64 Toepasselijke wet- en regelgeving

64.1 Klant zal zich houden aan alle ter zake het inlenen van de aan klant ter beschikking gestelde arbeidskracht(en) geldende wet- en regelgeving en staat er ook voor in dat klant deze wet- en regelgeving naleeft. Klant zal voorts leverancier in de gelegenheid stellen en al het mogelijke doen om leverancier aan diens wettelijke verplichtingen ter zake het ter beschikking stellen van arbeidskrachten te kunnen laten voldoen, en in geval van wetswijzigingen lopende het ter beschikking stellen van een arbeidskracht, te kunnen blijven voldoen.

Artikel 65 Overwerkvergoeding, tarieven, kosten en reistijd

65.1 Als de ter beschikking gestelde arbeidskracht in opdracht of op verzoek van klant langer werkt dan het overeengekomen aantal werkuren of werkzaam is buiten de voor leverancier gebruikelijke werkdagen, is klant voor deze uren het overeengekomen overwerktarief of, bij gebreke daarvan, het bij leverancier

gebruikelijke overwerktarief verschuldigd. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de geldende overwerktarieven.

65.2 Tarieven, kosten en reistijd van de ter beschikking gestelde arbeidskracht kunnen door leverancier maandelijks achteraf aan klant in rekening worden gebracht overeenkomstig de bij leverancier gebruikelijke regels en maatstaven. Desgevraagd zal leverancier klant informeren over de daarvoor gebruikelijke regels en maatstaven.

Artikel 66 Fiscaliteit en aansprakelijkheid

66.1 Leverancier zal – voor zover verschuldigd – zorgen voor afdracht van de ten behoeve van de ter beschikking gestelde arbeidskracht te betalen loonbelasting en premies sociale verzekeringen. Leverancier vrijwaart klant voor vorderingen van de Belastingdienst, dan wel van de instanties voor uitvoering van sociale verzekeringswetgeving, die leverancier vanwege de overeenkomst tot het ter beschikking stellen van arbeidskrachten met klant verschuldigd is, onder de voorwaarde dat klant leverancier onverwijld schriftelijk informeert over het bestaan en de inhoud van een dergelijke vordering én de afhandeling daarvan, waaronder het treffen van eventuele schikkingen, geheel overlaat aan leverancier. Klant zal daartoe alle nodige volmachten, informatie en medewerking aan leverancier verlenen om zich, indien nodig in naam van klant, tegen deze vorderingen te verweren.

66.2 Leverancier aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de kwaliteit van de resultaten van werkzaamheden die onder toezicht en leiding van klant tot stand zijn gekomen.

66.3 Klant zal voldoen aan alle noodzakelijke veiligheidseisen ten aanzien van de ruimte waarin en de zaken waarmee de ter beschikking gestelde arbeidskracht werkt en voor het verrichten van de werkzaamheden door de arbeidskracht dusdanige maatregelen treffen en aanwijzingen verstrekken als redelijkerwijs nodig is om te voorkomen dat de ter beschikking gestelde arbeidskracht bij het verrichten van de werkzaamheden voor/bij klant schade lijdt. Klant zal zich voorts afdoende verzekeren tegen aansprakelijkheid op grond van het bepaalde in dit lid en op verzoek van leverancier een bewijs van verzekering verstrekken.

Hoofdstuk 12. Opleiding en trainingen

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijvoorbeeld in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, cursus, workshops, trainingen, webinars, e-learning, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

Artikel 67 Aanmelding en annulering

67.1 Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door leverancier.

67.2 Klant 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 klant op grond van de overeenkomst. Het is klant toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van leverancier.

67.3 Als 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.

67.4 De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door klant 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 klant op grond van de overeenkomst heeft.

Artikel 68 Uitvoering opleiding

68.1 Klant aanvaardt dat leverancier de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.

68.2 Klant 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.

68.3 Als leverancier bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of software, staat leverancier er niet voor in dat deze apparatuur of software foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Als leverancier de opleiding uitvoert op locatie van klant, zal klant zorgen voor de beschikbaarheid van deugdelijke lesruimte en werkende apparatuur en software. Indien de faciliteiten bij klant niet blijken te voldoen en de kwaliteit van de opleiding daardoor niet kan worden gewaarborgd, is leverancier gerechtigd de opleiding niet te starten, in te korten of te staken.

68.4 Het afnemen van een examen of een toets maakt niet standaard deel uit van de overeenkomst.

68.5 Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidingsmaterialen of -middelen is klant een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificaten of duplicaten hiervan.

68.6 Indien de opleiding op basis van e-learning wordt aangeboden, zijn de bepalingen van hoofdstuk 6 zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.

Artikel 69 Prijs en betaling

69.1 Leverancier kan verlangen dat klant vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Leverancier kan deelnemers uitsluiten van deelname indien klant heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, onverlet alle overige rechten van leverancier.

69.2 Als leverancier een vooronderzoek ten behoeve van een opleidingsplan of opleidingsadvies heeft uitgevoerd, dan kunnen de hieraan verbonden kosten separaat in rekening gebracht worden.

69.3 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 klant 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 13. Hosting, waaronder onlineplatforms

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier diensten onder welke naam dan ook verleent op het gebied van 'hosting', waaronder IaaS, PaaS of onlineplatforms en aanverwante diensten.

Artikel 70 Hostingdiensten

70.1 Leverancier zal de met klant overeengekomen hostingdiensten verrichten.

70.2 Als de overeenkomst de terbeschikkingstelling van infrastructuur of opslagruimte tot onderwerp heeft, zal klant de overeengekomen infrastructuur of opslagruimte niet overschrijden, tenzij de overeenkomst de gevolgen hiervan uitdrukkelijk regelt. De overeenkomst behelst de terbeschikkingstelling van infrastructuur of opslagruimte op uitsluitend en specifiek voor klant gereserveerde apparatuur alleen indien dat schriftelijk en uitdrukkelijk is overeengekomen. Alle gebruik van infrastructuur of schijfruimte, dataverkeer en overige belasting van systemen is beperkt tot de tussen partijen overeengekomen maxima. De infrastructuur, opslagruimte en/of het dataverkeer dat in een bepaalde periode door klant niet is gebruikt, zal niet kunnen worden overgedragen naar een volgende periode. Voor overschrijding van de overeengekomen maxima kan leverancier een extra vergoeding in rekening brengen overeenkomstig zijn gebruikelijk tarieven.

70.3 Klant is verantwoordelijk voor het beheer, waaronder controle van de instellingen, het gebruik van de hostingdienst en de wijze waarop de resultaten van de dienst worden ingezet. Bij gebreke van uitdrukkelijke afspraken daaromtrent zal klant zelf de benodigde (hulp)software installeren, inrichten, configureren, parametriseren, tunen, eventuele data converteren en uploaden, back-ups verzorgen en, indien nodig, de daarbij gebruikte infrastructuur, apparatuur, overige (hulp)software en gebruiksomgeving aanpassen en up-to-date houden en de door klant gewenste interoperabiliteit bewerkstelligen. Leverancier is niet verplicht tot het uitvoeren van dataconversie.

70.4 Aanvullende diensten zoals back-ups, beveiliging, redundantie- en recoveryvoorzieningen maken slechts onderdeel uit van de overeenkomst als dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

70.5 Leverancier is gerechtigd de hostingdienst tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen in het kader van onderhoud of aanpassing van systemen. Waar mogelijk zal dit buiten kantoortijden plaatsvinden en met redelijke aankondiging aan klant.

70.6 Als leverancier op grond van de overeenkomst diensten voor klant verricht met betrekking tot een domeinnaam, zoals de aanvraag, verlenging, vervreemding of overdracht aan een derde, is artikel 49.7 van overeenkomstige toepassing.

Artikel 71 Procedure kennisgeving mogelijk illegale of onrechtmatige inhoud bij hosting

71.1 In aanvulling op artikel 21, is dit artikel van toepassing op het doen van kennisgevingen van mogelijk illegale of onrechtmatige inhoud aan leverancier indien hij hostingdiensten levert.

71.2 Eenieder die van mening is dat via de hostingdienst van leverancier illegale of onrechtmatige inhoud beschikbaar is, kan dit elektronisch melden via de standaardkanalen van leverancier. Een melding dient in ieder geval de volgende informatie te bevatten:

a. een voldoende nauwkeurige en gemotiveerde verklaring waarom de melder van mening is dat de betrokken informatie illegaal of onrechtmatig is;
b. een duidelijke vermelding van de exacte elektronische locatie van die informatie, zoals een exacte URL, en, waar nodig, bijkomende informatie waarmee de illegale of onrechtmatige inhoud kan worden vastgesteld;
c. de naam en een e-mailadres van de melder, behalve bij informatie waarvan redelijkerwijs mag worden aangenomen dat deze betrekking heeft op seksueel misbruik van kinderen of daarmee samenhangende strafbare feiten;
d. een verklaring van de melder dat de melding en de daarin vervatte informatie en beweringen nauwkeurig, waar en volledig zijn.

71.3 Als een melding voldoet aan bovenstaande vereisten kan leverancier de melding in behandeling nemen.

71.4 Leverancier kan – ook als de melding niet voldoet aan bovenstaande vereisten – besluiten passende maatregelen te treffen, waaronder het verwijderen of blokkeren van de betreffende informatie, beperking van toegang of zichtbaarheid, opschorting of beëindiging van zijn dienstverlening. Leverancier is gerechtigd om rechtstreeks betrokken afnemers van de dienst te informeren over eventueel opgelegde maatregelen.

71.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit de in dit hoofdstuk bedoelde maatregelen of verplichtingen.

Artikel 72 Klachtenprocedure voor onlineplatforms

72.1 In aanvulling op artikel 21, en op bovenstaand artikel 71, is dit artikel van toepassing indien leverancier een onlineplatform aanbiedt en hij geen micro- of kleine onderneming is zoals bedoeld in de DSA.

72.2 Klant of iemand die een klacht heeft ingediend bij een onlineplatform kan binnen zes maanden na kennisname van een besluit van leverancier, al dan niet als gevolg van een in het vorige artikel bedoelde kennisgeving of een maatregel als bedoeld in artikel 21, een klacht indienen via het klachtafhandelingssysteem van leverancier. Leverancier behandelt de klacht zorgvuldig en binnen een redelijke termijn.

72.3 Leverancier is gerechtigd om, na een voorafgaande waarschuwing, de behandeling van meldingen of klachten van klagers die regelmatig kennelijk ongegronde meldingen of klachten indienen voor een redelijke periode te schorsen.

72.4 Klager kan na het doorlopen van de klachtenprocedure een beroep doen op een gecertificeerd buitengerechtelijk geschillenbeslechtingsorgaan indien hij zich niet kan vinden in de uitkomst daarvan.

Hoofdstuk 14. Koop van apparatuur

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier apparatuur van welke aard dan ook en/of andere zaken (stoffelijke objecten) aan klant verkoopt.

Artikel 73 Koop en verkoop

73.1 Leverancier verkoopt de apparatuur en/of andere zaken naar aard en aantal zoals schriftelijk overeengekomen.

73.2 Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de

gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.

73.3 In de verkoopverplichting van leverancier zijn niet standaard begrepen montage- en installatiematerialen, software, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

73.4 Leverancier staat er niet voor in dat de bij de apparatuur en/of zaken behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de apparatuur en/of zaken de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

Artikel 74 Aflevering

74.1 De door leverancier aan klant verkochte apparatuur en/of zaken zullen aan klant af-magazijn worden geleverd. Leverancier zal de aan klant verkochte zaken (laten) afleveren op een door klant aan te wijzen plaats als dit schriftelijk is overeengekomen. In dat geval zal leverancier klant, zo mogelijk tijdig vóór de aflevering, in kennis stellen van het tijdstip waarop hij of de ingeschakelde vervoerder voornemens is de apparatuur en/of zaken af te leveren.

74.2 De kosten van vervoer, verzekering, takel- en hijswerk, inhuur van tijdelijke voorzieningen e.d. kunnen in voorkomend geval aan klant in rekening worden gebracht en zijn alleen inbegrepen in de koopprijs als dit expliciet is overeengekomen.

74.3 Wanneer klant leverancier verzoekt tot verwijdering of vernietiging van oude materialen (zoals netwerken, kasten, kabelgoten, verpakkingsmaterialen, apparatuur of data op apparatuur) dan wel indien leverancier daartoe wettelijk verplicht is, kan leverancier dit verzoek door middel van een schriftelijke opdracht accepteren. Leverancier kan voor die werkzaamheden zijn gebruikelijke tarieven in rekening brengen voor zover wettelijk toegestaan.

74.4 Als partijen dit schriftelijk zijn overeengekomen, zal leverancier de apparatuur en/of zaken (laten) installeren, (laten) configureren en/of (laten) aansluiten. In de eventuele verplichting tot installatie en/of configuratie van apparatuur door leverancier is niet standaard inbegrepen het uitvoeren van dataconversie en het installeren van software. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunningen.

74.5 Leverancier mag de overeenkomst in deelleveringen uitvoeren.

Artikel 75 Proefopstelling

75.1 Slechts indien dit schriftelijk is overeengekomen, is leverancier gehouden tot het plaatsen van een proefopstelling met betrekking tot de apparatuur waarvoor klant belangstelling heeft. Leverancier mag aan een proefopstelling (financiële) voorwaarden verbinden. Een proefopstelling behelst het tijdelijk op zicht plaatsen van apparatuur in een standaarduitvoering, exclusief accessoires, in een door klant ter beschikking te stellen ruimte, voordat klant definitief besluit de desbetreffende apparatuur wel of niet te kopen. Klant is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van apparatuur die onderdeel uitmaakt van een proefopstelling.

Artikel 76 Omgevingseisen

76.1 Klant draagt zorg voor een omgeving die voldoet aan de door leverancier gespecificeerde vereisten voor de apparatuur en/of zaken, onder meer betreffende de temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.

76.2 Klant zorgt ervoor dat door derden uit te voeren werkzaamheden met betrekking tot de omgevingseisen, zoals bouwkundige werkzaamheden, adequaat en tijdig worden verricht.

Artikel 77 Garantie

77.1 Leverancier zal zich naar beste vermogen inspannen materiaal- en fabricagefouten in de verkochte apparatuur en/of andere verkochte zaken, alsmede in onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen als deze fouten – bij gebrek aan een overeengekomen periode – binnen een periode van drie maanden na aflevering gedetailleerd omschreven bij leverancier zijn gemeld. Als herstel naar het redelijk oordeel van leverancier niet mogelijk is, herstel te lang gaat duren of als aan herstel onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is leverancier gerechtigd de apparatuur en/of de zaken kosteloos te vervangen door andere soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur en/of zaken. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van leverancier. De garantieverplichting vervalt wanneer fouten in de apparatuur, zaken of in de onderdelen geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik, van buiten komende oorzaken zoals brand- of waterschade, of wanneer klant zonder toestemming van leverancier wijzigingen in de apparatuur of in de onderdelen die door leverancier in het kader van garantie zijn geleverd, aanbrengt of laat aanbrengen. Leverancier zal een zodanige toestemming niet op onredelijke gronden onthouden.

77.2 Ieder ander of verdergaand beroep van klant op non-conformiteit van de geleverde apparatuur en/of zaken dan het bepaalde in artikel 77.1 is uitgesloten.

77.3 Kosten van werkzaamheden en herstel buiten het kader van deze garantie kunnen door leverancier in rekening worden gebracht conform zijn gebruikelijke tarieven.

77.4 Leverancier heeft uit hoofde van de koopovereenkomst geen enkele verplichting ter zake van fouten en/of andere gebreken die na afloop van de in artikel 77.1 bedoelde periode zijn gemeld.

Hoofdstuk 15. Huur van apparatuur

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier apparatuur van welke aard dan ook aan klant verhuurt.

Artikel 78 Huur en verhuur

78.1 Leverancier verhuurt aan klant de in de huurovereenkomst genoemde apparatuur en de daarbij behorende gebruikersdocumentatie.

78.2 In de verhuur is niet begrepen de terbeschikkingstelling van separate software en de gebruiks- en verbruiksartikelen die nodig zijn voor het gebruik van de apparatuur, zoals batterijen, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires.

78.3 De huur vangt aan op de dag van terbeschikkingstelling van de apparatuur aan klant.

Artikel 79 Voorinspectie

79.1 Leverancier kan vóór of bij gelegenheid van de terbeschikkingstelling bij wijze van voorinspectie in aanwezigheid van klant een beschrijving van de staat van de apparatuur opstellen, met vermelding van geconstateerde gebreken. Leverancier kan verlangen dat klant het opgestelde rapport met deze beschrijving voor akkoord ondertekent voordat leverancier de apparatuur aan klant in gebruik verstrekt. De in dat rapport

vermelde gebreken in de apparatuur komen voor rekening van leverancier. Partijen spreken bij constatering van gebreken af, of en zo ja op welke wijze en op welke termijn de in het rapport genoemde gebreken worden hersteld.

79.2 Als klant niet naar behoren meewerkt aan de voorinspectie als bedoeld in artikel 79.1, heeft leverancier het recht om deze inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.

79.3 Als geen voorinspectie wordt uitgevoerd, wordt klant geacht de apparatuur in goede en onbeschadigde staat te hebben ontvangen.

Artikel 80 Gebruik van de apparatuur

80.1 Klant zal de apparatuur uitsluitend in overeenstemming met het beoogde doel en op de afgesproken locaties gebruiken ten behoeve van zijn eigen organisatie of bedrijf. Gebruik van de apparatuur door of ten behoeve van derden is niet toegestaan. Het recht tot gebruik van de apparatuur is niet overdraagbaar. Het is klant niet toegestaan de apparatuur aan een derde in onderhuur te geven of een derde anderszins het (mede)gebruik ervan te geven.

80.2 Klant zelf zal de apparatuur installeren, configureren, aansluiten en gebruiksgereed maken.

80.3 Het is klant niet toegestaan de apparatuur of enig deel daarvan op welke wijze dan ook te gebruiken als onderpand of zekerheidsobject, of op andere wijze daarover te beschikken.

80.4 Klant zal de apparatuur zorgvuldig gebruiken en als goed huisvader onder zich houden. Klant zal voldoende maatregelen nemen ter voorkoming van schade. Bij schade aan de apparatuur zal klant leverancier daarvan onverwijld in kennis stellen. In alle gevallen is klant jegens leverancier aansprakelijk in geval van schade aan of diefstal, verlies of verduistering van de apparatuur tijdens de duur van de huur. Het is aan klant om dit risico eventueel te verzekeren.

80.5 Klant zal de apparatuur niet geheel of gedeeltelijk veranderen of daaraan iets toevoegen. Als in voorkomend geval toch veranderingen of toevoegingen zijn aangebracht, zal klant deze uiterlijk bij het einde van de huurovereenkomst ongedaan maken of verwijderen.

80.6 Tussen partijen geldt dat gebreken in de door of in opdracht van klant aan de apparatuur aangebrachte veranderingen en toevoegingen en alle uit die veranderingen of toevoegingen voortvloeiende gebreken van de apparatuur geen gebreken in de zin van artikel 7:204 BW zijn. Klant heeft ter zake van deze gebreken geen aanspraak jegens leverancier. Leverancier is niet gehouden tot herstel of onderhoud van deze gebreken.

80.7 Klant heeft geen aanspraak op vergoeding in verband met door klant aangebrachte veranderingen van, dan wel toevoegingen aan, de gehuurde apparatuur die bij of na het einde van de huurovereenkomst, om welke reden dan ook, niet ongedaan gemaakt of verwijderd zijn.

80.8 Klant zal leverancier terstond schriftelijk in kennis stellen van een eventueel beslag op de apparatuur, onder opgave van de identiteit van de beslaglegger en de reden van het beslag. Klant zal de beslagleggende deurwaarder onverwijld inzage geven in de huurovereenkomst.

Artikel 81 Onderhoud van gehuurde apparatuur

81.1 Klant zal de gehuurde apparatuur niet zelf onderhouden of door een derde laten onderhouden.

81.2 Klant zal door hem geconstateerde gebreken in de gehuurde apparatuur onverwijld schriftelijk kenbaar maken. Leverancier zal zich naar beste kunnen inspannen om bij wijze van correctief onderhoud de gebreken in de apparatuur die voor zijn rekening komen, binnen een redelijke termijn te herstellen. Leverancier mag ook preventief onderhoud uitvoeren aan de apparatuur, maar is daartoe niet verplicht. Klant zal leverancier desgevraagd in de gelegenheid stellen correctief en/of preventief onderhoud uit te voeren. Partijen bespreken vooraf in goed overleg de dagen en tijdstippen waarop onderhoud plaatsvindt. Gedurende de periode van onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.

81.3 Uitgesloten van de verplichting tot herstel zijn gebreken:

a. die klant bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft aanvaard;
b. als gevolg van oorzaken die van buitenaf komen;
c. die aan klant, zijn personeelsleden en/of door klant ingeschakelde derden kunnen worden toegerekend;
d. die het gevolg zijn van onzorgvuldig, onjuist of onoordeelkundig gebruik of gebruik in strijd met de documentatie;
e. gerelateerd aan het gebruik van niet geadviseerde of geautoriseerde onderdelen of verbruiksartikelen;
f. die het gevolg zijn van gebruik van de apparatuur in strijd met het doel;
g. die het gevolg zijn van ongeautoriseerd aan de apparatuur aangebrachte wijzigingen of toevoegingen.

81.4 Als leverancier de in het vorige lid bedoelde gebreken herstelt of laat herstellen, mag leverancier de daaraan verbonden kosten volgens de gebruikelijke tarieven in rekening brengen.

81.5 Leverancier is steeds gerechtigd ervoor te kiezen herstel van gebreken achterwege te laten en de apparatuur door andere, soortgelijke, maar niet noodzakelijkerwijs identieke apparatuur te vervangen.

81.6 Leverancier is niet gehouden tot herstel van verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.

Artikel 82 Eindinspectie en teruggave

82.1 Klant zal de apparatuur bij het einde van de huurovereenkomst in de oorspronkelijke staat aan leverancier teruggeven. Klant zal daartoe tevens eventuele data van de apparatuur verwijderen. Kosten van vervoer in verband met de teruggave kunnen bij klant in rekening worden gebracht.

82.2 Klant zal vóór of uiterlijk op de laatste werkdag van de huurtermijn zijn medewerking verlenen aan een gezamenlijke eindinspectie van de staat van de apparatuur. Van de bevindingen daarbij wordt door partijen gezamenlijk een rapport opgemaakt, dat door beide partijen moet worden ondertekend. Indien klant niet meewerkt aan deze eindinspectie, is leverancier gerechtigd de inspectie buiten aanwezigheid van klant uit te voeren en het bedoelde rapport zelf op te stellen. Dit rapport is bindend voor klant.

82.3 Leverancier is gerechtigd om de gebreken die zijn vermeld in het rapport van de eindinspectie en die redelijkerwijs voor rekening en risico van klant komen, op kosten van klant te doen herstellen. Klant is aansprakelijk voor schade van leverancier wegens tijdelijke onbruikbaarheid dan wel verdere onverhuurbaarheid van de apparatuur.

82.4 Als klant bij het einde van de huur een door hem aan de apparatuur aangebrachte verandering niet ongedaan heeft gemaakt of een toevoeging daaraan niet heeft verwijderd, geldt tussen partijen dat klant geacht wordt afstand te hebben gedaan van ieder recht op die veranderingen en/of toevoegingen.

Hoofdstuk 16. Onderhoud van apparatuur

Dit hoofdstuk is van toepassing als leverancier apparatuur van welke aard dan ook ten behoeve van klant onderhoudt.

Artikel 83 Onderhoudsdiensten

83.1 Leverancier voert het onderhoud uit voor de apparatuur die in de overeenkomst is genoemd, mits die apparatuur in Nederland staat. Tijdens het onderhoud heeft klant geen recht op vervangende apparatuur.

83.2 De afspraken over het onderhoud en de bijbehorende serviceniveaus worden schriftelijk vastgelegd. Als een schriftelijke overeenkomst ontbreekt, dan spant leverancier zich in om storingen die klant schriftelijk en op de juiste manier meldt, binnen een redelijke termijn op te lossen. Leverancier mag daarnaast preventief onderhoud uitvoeren, maar is daartoe niet verplicht.

83.3 Een storing betekent in dit hoofdstuk dat de apparatuur niet of niet zonder onderbreking werkt volgens de specificaties die leverancier uitdrukkelijk schriftelijk heeft doorgegeven. Klant moet de storing kunnen aantonen en aan leverancier kunnen laten zien (reproduceren).

83.4 Zodra er een storing is, laat klant dit meteen aan leverancier weten met een duidelijke beschrijving van de storing. Klant geeft de gevraagde medewerking voor het onderhoud, bijvoorbeeld door de apparatuur tijdelijk niet te gebruiken. Klant zorgt ervoor dat het personeel van leverancier, of mensen die door leverancier zijn ingeschakeld, toegang krijgen tot de locatie van de apparatuur, stelt de apparatuur beschikbaar voor het onderhoud en biedt verder alle hulp die nodig is.

83.5 Voordat klant de apparatuur aan leverancier voor onderhoud aanbiedt, zorgt klant ervoor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde software en data een volledige en goed werkende back-up is gemaakt.

83.6 Op verzoek van leverancier is er tijdens het onderhoud een deskundige medewerker van klant aanwezig om mee te denken of vragen te beantwoorden.

83.7 Klant mag apparatuur en systemen die niet door leverancier zijn geleverd, aansluiten op de geleverde apparatuur en daar software op installeren.

83.8 Als leverancier het nodig vindt om voor het onderhoud de verbindingen van de apparatuur met andere apparaten of software te testen, dan stelt klant deze andere apparatuur, software, testprocedures en gegevensdragers beschikbaar aan leverancier.

83.9 Testmateriaal dat nodig is voor het onderhoud en niet tot de standaarduitrusting van leverancier behoort, moet door klant worden aangeleverd.

83.10 Klant is verantwoordelijk voor verlies, diefstal of schade aan de apparatuur tijdens de periode dat leverancier deze in bezit heeft voor onderhoud. Het is aan klant om dit risico eventueel te verzekeren.

Artikel 84 Onderhoudsvergoeding

84.1 In de onderhoudsprijs zijn de volgende kosten slechts inbegrepen als dit expliciet is overeengekomen:

a. kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
b. kosten van (het vervangen van) onderdelen en onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die (gedeeltelijk) zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
c. werkzaamheden voor revisie van de apparatuur;
d. aanpassingen aan de apparatuur;
e. verplaatsing, verhuizing, herinstallatie of kosten van vervoer ter reparatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

84.2 Leverancier kan aan klant een onderhoudsvergoeding in rekening brengen, ook als de apparatuur (nog) niet in gebruik is genomen of als er geen gebruik wordt gemaakt van het onderhoud.

Artikel 85 Uitsluitingen

85.1 Werkzaamheden om storingen te onderzoeken of te verhelpen die zijn ontstaan door bedieningsfouten, onjuist gebruik van de apparatuur of externe oorzaken – zoals problemen met internet, netwerken, stroomvoorziening of koppelingen met apparatuur, software of materialen die niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen – behoren niet tot de verplichtingen van leverancier volgens de onderhoudsovereenkomst.

85.2 Tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier behoren – tenzij anders overeengekomen – niet het onderzoek of herstel van storingen die te maken hebben met:

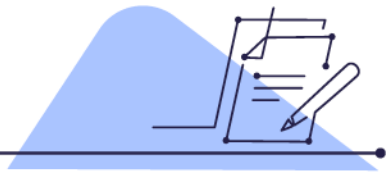
a. wijzigingen van de apparatuur die niet door of namens leverancier zijn doorgevoerd;
b. het gebruik van de apparatuur in strijd met de afspraken en het niet tijdig laten uitvoeren van onderhoud;
c. op de apparatuur geïnstalleerde software.

85.3 Leverancier mag de kosten in verband met onderhoud en/of onderzoek zoals bedoeld in artikel(en) 85.1 en/of 85.2 in rekening brengen volgens zijn gebruikelijke tarieven.

85.4 Leverancier is niet gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane data anders dan het – waar mogelijk – terugplaatsen van de laatst voorhanden zijnde back-up van de betreffende data. Als geen datasegmentatie of ander mechanisme voor datascheiding is overeengekomen, kan het zijn dat het terugplaatsen van een klantspecifieke back-up niet mogelijk is.

© NLdigital | Alle rechten op deze NLdigital Voorwaarden 2025 zijn voorbehouden aan de vereniging NLdigital. Niets uit deze NLdigital Voorwaarden mag worden gewijzigd, verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaargemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder een geldige licentie. Leden van NLdigital hebben een gratis gebruiksrecht op de NLdigital Voorwaarden om deze – ongewijzigd – in hun bedrijfsvoering te gebruiken. Niet-leden kunnen een gebruiksrecht verkrijgen door de NLdigital Voorwaarden aan te schaffen via https://www.nldigital.nl/. Scraping, mining of het toepassen van vergelijkbare technieken van de NLdigital Voorwaarden is niet toegestaan. De NLdigital Voorwaarden mogen niet gebruikt worden voor AI-trainingsdoeleinden.

NLdigital Terms 2025



The NLdigital Terms 2025 – the standard terms for the digital sector - have been deposited by NLdigital at the District Court Midden-Nederland, location Utrecht. In the event of disputes concerning the interpretation of the English version of the NLdigital Terms, the Dutch text takes precedence.

© 2025 NLdigital

Chapter 1. General provisions

This chapter always applies, regardless of the type of product or service that supplier delivers. This chapter provides for the overarching topics such as the applicability of these NLdigital Terms, applicable law, competent court, the duration of the agreement, intellectual property, confidentiality and liability.

Article 1 Applicability NLdigital Terms

1.1 These NLdigital Terms 2025 (hereinafter also to be referred to as: NLdigital Terms) apply to all offers and agreements wherein supplier delivers to client.

1.2 Client and supplier make arrangements about the reciprocal performances, including about price and payment and about what is included in the price or not. Everything in these NLdigital Terms applies only in the event that parties have not made any explicit written arrangements to the contrary.

1.3 Client's purchase or other terms do not apply and are explicitly excluded.

1.4 If supplier makes products or services of a third party supplier available to client, the licensing or sales terms of this third party supplier apply to the relationship between supplier and client, if these licensing or sales terms have been declared applicable by supplier and client has been given a reasonable opportunity to take note hereof. In that case, provisions in these NLdigital Terms that deviate from those other terms do not apply. A client as referred to in Article 6:235(1) or (3) of the Netherlands Civil Code cannot invoke a failure on the part of supplier to meet the aforementioned obligation.

1.5 If, for any reason whatsoever, the terms of a third party supplier do not or no longer apply between client and supplier, these NLdigital Terms apply in full.

1.6 If a part of these NLdigital Terms is null and void or is annulled, the remainder of these NLdigital Terms remain fully applicable and effective. In that case, supplier and client will, in consultation with each other, try as to arrange for new similar provisions that will replace the provisions that are null and void or that have been annulled.

Article 2 Offers

2.1 All of supplier's offers and other forms of communication are without obligation, unless supplier indicates otherwise in writing. Client guarantees the correctness and completeness of the information provided, with the exception of obvious typing errors, by or on behalf of client to supplier and on which information supplier has based its offer.

Article 3 Price and payment

3.1 All prices are in euros, exclusive of turnover tax (VAT) and exclusive of other product or service-specific levies imposed by authorities.

3.2 Client cannot derive any rights from any budget issued by supplier. A budget communicated by client is considered a fixed or alternative price arrangement only if this has been explicitly agreed by parties in writing.

3.3 If client consists of several legal or natural persons, each of these persons is jointly and severally liable to supplier for the performance of the agreement.

3.4 Where the activities performed by supplier and the sums due by client for these activities are concerned, the information in supplier's administration provides full evidence, without prejudice to client's right to provide evidence to the contrary.

3.5 In the event client is under a periodic payment obligation, supplier may adjust the applicable prices and rates, in writing and in accordance with the index or any other criterion included in the agreement, within the period specified in the agreement. If the agreement does not explicitly provide for the possibility to adjust the prices or rates, supplier may adjust the applicable prices and rates in writing with due observance of a period of at least three months, and no more than once a year. If, in the latter case, client does not want to accept the price adjustment, client may terminate the agreement by serving notice of termination (*opzeggen*) in writing, within thirty days following the notification of the adjustment and effective from the date on which the new prices and/or rates would take effect. Price increases by third parties may be charged onto client.

3.6 In their agreement parties lay down the date or dates on which supplier invoices the fee for the activities agreed on with client. Any sums due are paid by client in accordance with the payment terms agreed on or as stated in the invoice. Client may not suspend any payments or set off any of the sums due.

3.7 If client fails to pay the sums due or does not pay these on time, client must pay the statutory interest for commercial agreements on any outstanding sum, without a reminder or notice of default being required. If client fails to pay the sum due even after a reminder or notice of default, supplier can pass on the claim for collection and client is obliged to pay, within reason and in addition to the total sum due at that time, all judicial and extrajudicial costs, including all costs charged by external experts – all of which is without prejudice to any of supplier's statutory and contractual rights.

Article 4 Duration of the agreement

4.1 If the agreement between parties is a continuing performance contract, the term agreed on by parties applies. If parties have not agreed on a specific term, a one year term applies.

4.2 Unless provided otherwise by law, the duration of the agreement for a definite period of time is automatically extended, each time by the period of time originally agreed on, up to a maximum of one year, unless client or supplier terminates the agreement by serving written notice of termination (*opzeggen*), ultimately three months prior to the end of the term.

Article 5 Confidentiality

5.1 Client and supplier ensure that secrecy is observed with respect to all data received from each other and of which they know or should reasonably know these are confidential. This does not apply if this confidential information must be provided to a third party in the following cases:

a. pursuant to compliance with a judicial decision, a statutory requirement, an order by an authority
b. for reports to relevant authorities
c. for the proper performance of the agreement.

The party that receives the confidential data may use these only for the purpose for which these have been provided. Data are in any case confidential if either party has clearly designated them as such. If data may be provided to a third party on the basis of the agreement, client ensures that this third party is also bound to confidentiality.

5.2 Supplier makes sure that the persons processing personal data for client under their responsibility have a duty of confidentiality.

5.3 Client acknowledges that the content of the products and services, including the software, made available by supplier is always confidential in nature. These contain trade secrets of supplier and their suppliers or of the producers of the products and services.

Article 6 Retention of title, reservation of rights, suspension and transfer of risk

6.1 All goods delivered to client remain the property of supplier until client has paid all sums due by client to supplier under the agreement to supplier in full. If client acts as a reseller, it may sell and deliver all goods that are subject to the supplier's retention of title but only insofar as this is customary within their normal business operations.

6.2 The property-law consequences of the retention of title with respect to any goods destined for export are governed by the laws of the state of destination if the relevant laws contain provisions that are more favourable to supplier.

6.3 Where applicable, rights are granted or transferred to client subject to the condition that client has paid all sums that they must pay pursuant to the agreement.

6.4 Until the moment that client has paid all sums that they must pay, supplier may retain all goods, data, documents or software they received or created in the context of the agreement, even if they actually hand these over or transfer them, or suspend their service provision.

6.5 The risk of loss, theft, misappropriation or damage of goods, data, security measures, documents or software created, delivered or used in the context of the agreement passes to client as soon as these are under the actual control of client or a person acting on their behalf.

Article 7 Intellectual property

7.1 All intellectual property rights to everything that is developed or made available to client under the agreement– such as software, websites, data files, databases, hardware, training materials, tests and examination materials, as well as other materials such as analyses, designs, documentation, reports, offers and preparatory materials for these materials, remain fully in the possession of supplier, their licensors or their suppliers. Client is solely granted the rights of use laid down in these NLdigital Terms, in the agreement entered into by parties in writing and in the applicable mandatory legal provisions. A right of use granted to client is non-exclusive, non-transferable, non-pledgeable *(niet-verpandbaar*) and non-sublicensable.

7.2 Client is not allowed to modify what has been provided to them, use this for AI training purposes or to apply scraping, mining or similar techniques.

7.3 If supplier is prepared to undertake to transfer an intellectual property right, they are only bound thereto if parties explicitly agreed to this in writing. If parties arrange in writing that an intellectual property right to software, websites, data files, hardware, know-how, or other works or materials is transferred to client, supplier retains the option and the right to:

a. use and/or exploit, either for themself or for third parties and without any restriction, the underlying parts (such as designs, algorithms, documentation, works, protocols or standards) for other purposes;
b. use and/or exploit, either for themself or for third parties, the general ideas, principles or programming languages that have been used for or employed as a basis to develop any work for other purposes.
c. continue developing, either for themself or for third parties, any works that are similar to or derived from any work that has been or is being developed for client.

7.4 Client is not allowed to remove, add or adjust any mentions about the confidential nature, copyrights, brands, trade names or other intellectual property rights pertaining to the services, software, websites, data files, hardware or other works or materials, or have any such mention removed, added or adjusted.

7.5 Supplier indemnifies client against any claim of a third party based on the allegation that software, websites, data files, hardware or other materials developed by supplier themself infringe an intellectual property right of that third party, provided always that client promptly informs supplier in writing about the existence and content of the claim and leaves the settlement of the claim, including any arrangements to be made in this context, entirely up to supplier. Client provides supplier with all the powers of attorney, information and assistance required to defend themself against such claims. This obligation to indemnity does not apply if the alleged infringement (i) is related to works or materials made available by client themself to supplier for use, modification, processing or maintenance or (ii) is related to modifications client has implemented or modifications client has had implemented in the software, websites, data files, hardware or other works and materials without supplier's written consent. If it is irrevocably established in court that software, websites, data files, hardware, works or other materials developed by supplier themself infringe any intellectual property right belonging to a third party, or, if supplier themself is of the opinion that it is probable that such an infringement will occur, supplier ensures, if possible, that client can continue to use, or use functional equivalents, of the initial works delivered. Other or further obligations to indemnity are excluded.

7.6 Client guarantees that no third parties' rights preclude making hardware, software, material intended for websites, data and/or other materials, designs and/or other works available to supplier or preclude the processing thereof. This also includes guaranteeing the relevant licences or permission. Client indemnifies supplier against any claim of a third party based on the allegation that making any of this available and/or that the use, maintenance, processing, installation or integration infringes a right of that third party.

7.7 Supplier is entitled to use client's trade mark, logo or name in their external communication.

Article 8 Performance of services

8.1 Supplier performs their services with care to the best of their ability, where applicable in accordance with the arrangements and procedures agreed on with client in writing. All services provided by supplier are performed on the basis of a best-efforts obligation unless and insofar as supplier has explicitly promised a result in the written agreement and the agreement describes that result in a sufficiently precise manner.

8.2 If client deviates from the supplier's advice or recommendations, or if client chooses to proceed with a wish or instruction despite supplier having indicated that this is unrealistic, unsuitable or technically unfeasible, supplier is not liable for any possible consequences, such as damage or extra work.

8.3 If parties have entered into the agreement with a view to it being performed by one specific person, supplier is nevertheless always entitled to replace this person by one or more other persons who have the same and/or similar qualifications.

8.4 Supplier is not obliged to follow client's instructions when performing the services, more particularly not if these instructions change or add to the content or scope of the services agreed on. If supplier follows such instructions, however, they may charge their applicable rates for these activities.

8.5 At clients request, supplier endeavours to cooperate within a reasonable term with exit activities necessary for the transition to a third-party supplier or to client. Supplier may charge its applicable rates for these activities.

8.6 Supplier is not bound to perform data conversion, unless they explicitly agreed upon this with client in writing.

Article 9 Service Level Agreement

9.1 Any arrangements about a service level (Service Level Agreement) will be explicitly agreed on in writing only. Client will always inform supplier immediately of any circumstances that affect or may affect the service level and its availability.

9.2 If arrangements have been made about a service level, the availability of software, systems and related services is measured excluding any downtime announced in advance by supplier due to preventive, corrective or adaptive maintenance or other forms of service, as well as circumstances beyond supplier's control. Unless client provides evidence to the contrary, the availability measured by supplier is considered full proof.

Article 10 Obligation to provide information and render assistance

10.1 Parties acknowledge that, for the performance of their activities, supplier depends on proper and timely mutual cooperation and exchange of information with client. Client undertakes always to fully cooperate and provide information, within reason, and on time.

10.2 Client vouches for the correctness, completeness, quality, relevance and representativeness of the data, information, designs and specifications provided by or on client's behalf to supplier. If this information provided by client contains apparent inaccuracies, supplier will request client to provide further information.

10.3 Supplier is not obliged to warn client about risks that lie outside the scope of the agreement. If supplier nevertheless issues a warning or notification, this is done without obligation and without any obligation or liability arising for supplier.

10.4 For reasons of continuity, client designates a contact person or contact persons who act in that capacity for the time supplier performs their services. Client's contact persons have the relevant experience required, specific knowledge of the subject matter and a proper understanding of the objectives that client wishes to achieve.

10.5 Client bears the risk of selecting the goods and/or services to be provided by supplier. Client always exercises the utmost care to guarantee that the requirements set for supplier's performance are correct and complete. Measurements and data provided in drawings, images, catalogues, websites, offers, advertising material, standardisation sheets and the like are not binding on supplier unless supplier explicitly states otherwise.

10.6 If client deploys employees and/or auxiliary persons in the performance of the agreement, these employees and auxiliary persons must have the knowledge and experience required.

10.7 If supplier's employees perform activities at client's premises, client ensures the facilities required are available, such as a workspace with computer and network facilities, on time and free of charge. Supplier is not liable for damage suffered or costs incurred by transmission errors, malfunctions or the non-availability of these facilities unless client proves that intent or deliberate recklessness on the part of supplier's management caused this damage or these costs.

10.8 The client's workspace and facilities must meet all statutory requirements. Before the activities to be performed start, client informs the employees deployed by supplier about the company rules, information rules and security rules that apply in client's organisation or company. Client indemnifies supplier against claims of third parties, including supplier's employees, who, when performing the agreement, suffer damage caused by client's acts or omissions or by unsafe situations in client's organisation or company.

10.9 Client is responsible for the management, including checks of the settings and the use of the products or services provided by supplier, and the way in which the results of the products and services are implemented. Client is also responsible for appropriately instructing users and for the use of the products and services that users make.

10.10 Client themself is responsible for the hardware, infrastructure and auxiliary software on-premise or in the cloud and ensures that on the infrastructure under their management the required software and auxiliary software are installed, organised, configured, parameterized, tuned, any data is converted and uploaded, ensure back-ups and, where required, that the infrastructure, hardware, other software and auxiliary software and the operating environment used are adjusted and kept updated, and that the interoperability wanted by client is effected.

10.11 Supplier provides available user documentation in Dutch or English in a format that supplier determines. Client assesses the user documentation provided by supplier for suitability for their users and, if necessary, provide additional explanations.

Article 11 Project and steering groups

11.1 If both parties are participating in a project or steering group in which one or more of their employees have been appointed, the provision of information takes place in the manner agreed on for that project or steering group.

11.2 When a project or steering group in which both parties are participating make decisions, these are binding on supplier only if parties have agreed on these decisions in writing or, if parties have not made any written arrangements in this context, if supplier has accepted the relevant decision in writing. Supplier is not obliged to accept or implement a decision if, in their opinion, the decision cannot be reconciled with the content and/or proper performance of the agreement.

11.3 Client ensures that the persons that they have assigned to participate in a project or steering group are authorised to make decisions that are binding on client.

Article 12 Modifications and extra work

12.1 If, at client's request or after client's prior consent, supplier has performed activities or has delivered goods or services that are outside the scope of the agreed activities and/or delivery of goods or services, supplier may charge these activities or these goods or services to client on the basis of the agreed rates or, if parties have not agreed on any rates, on the basis of supplier's applicable rates. Supplier is not obliged to honour such request and may require that, to that purpose, a separate agreement be entered into in writing.

12.2 Client realises that adjustments result or may result in extra work or terms and delivery periods and/or dates and delivery dates being postponed. Any new terms and delivery periods and/or dates and delivery dates indicated by supplier replace the previous terms and delivery periods and/or dates and delivery dates.

12.3 Insofar as parties agreed on a fixed price, supplier will inform client, at client's request and in writing, about the financial consequences of the extra activities or additional delivery of goods or services referred to in this article.

Article 13 Terms

13.1 Supplier makes reasonable efforts to comply, to the greatest extent possible, with the terms and delivery periods and/or dates and delivery dates, whether or not these are deadlines and/or strict dates, that they have specified or that parties have agreed on. The interim dates and delivery dates specified by supplier or agreed on by parties always apply as target dates, do not bind supplier and are always indicative.

13.2 If a term or period of time is likely to be exceeded, supplier and client consult as to discuss the consequences of the term being exceeded in relation to further planning. In all cases – therefore, also if parties have agreed on deadlines and strict delivery periods or dates and delivery dates – supplier is in default only because of a term or period of time being exceeded after client has served supplier with a written notice of default and has set a reasonable period of time for supplier to remedy the failure to meet their obligations and this reasonable term has passed. The notice of default must describe supplier's breach to meet their obligations as comprehensively and in as much detail as possible so that supplier has the opportunity to respond adequately.

13.3 If parties have agreed that the activities to be performed under the agreement must be performed in phases, supplier is entitled to postpone the start of the activities for a next phase until client has approved the results of the preceding phase in writing.

13.4 Supplier is not bound by a date or delivery date or term or delivery period, whether or not these are deadlines and/or strict dates, if parties have agreed on an adjustment in the content or scope of the agreement (additional work, a change of specifications, etc.) or a change in approach with respect to the performance of the agreement, or if client fails to fulfil their obligations under the agreement or fails to do so on time or in full. If additional work is required during the performance of the agreement, this never constitutes a reason for client to give notice of termination of the agreement (*opzeggen*) or to terminate the agreement for breach (*ontbinden*).

Article 14 Termination of the agreement for breach or by serving notice of termination

14.1 Termination of the agreement for breach (*ontbinden*) due to an imputable failure to fulfil the agreement is exclusively possible if the other party, in all cases after a written notice of default that is as detailed as possible and sets a reasonable period for remedying the failure, fails to fulfil essential obligations under the agreement in an attributable manner. Payment obligations and all obligations to cooperate and/or provide information by client or a third party engaged by client are in all cases considered essential obligations under the agreement.

14.2 If, at the time of the termination for breach, client has already received goods or services in the performance of the agreement, this performance and the relevant payment obligations cannot be undone unless client proves that supplier is in default with respect to the essential part of that performance. With due regard to the provisions of the preceding sentence, sums invoiced by supplier prior to the termination for breach in connection with what has already been properly performed or delivered in the performance of the agreement remain due in full and become immediately payable at the time of the termination for breach.

14.3 Either party may terminate an agreement which, due to its nature and content, is not discharged by performance and which parties have entered into for an indefinite period of time, following consultation between parties, by serving written notice of termination to the other party (*opzeggen*), stating reasons for the termination. If parties have not agreed on a notice period, a reasonable period must be observed when notice of termination is served. Supplier is not obliged to pay any compensation because of this termination.

14.4 Client is not entitled to terminate (*opzeggen*) an agreement for services that parties have entered into for a definite period of time before the end of the term; client is not entitled either to terminate (*opzeggen*) an agreement that ends by completion before it has been completed.

14.5 Either party may terminate (*opzeggen*) the agreement in writing, in whole or in part, without notice of default being required and with immediate effect, if at least one of the following circumstances arises: (i) the other party is granted a suspension of payments, whether or not provisional,(ii) a petition for bankruptcy is filed against the other party, or(iii) the company of the other party is liquidated or dissolved other than for restructuring purposes or for a merger of companies. Supplier may also terminate (*opzeggen*) the agreement, in whole or in part, without notice of default being required and with immediate effect, if a direct or indirect change occurs in the decisive control of client's company, but will not do so on unreasonable grounds. Supplier is never obliged to repay any sum of money already received or pay any sum of money in compensation because of termination as referred to in this section.

14.6 If client is irrevocably bankrupted, their right to use the provided intellectual property rights to the products and services, such as the use of software, other user rights, and the client's rights to access and/or use the services, ends without supplier being required to cancel these rights.

Article 15 Supplier's liability

15.1 Supplier's total liability for an imputable failure in the performance of the agreement or arising from any other legal basis, explicitly including each and every failure to meet a guarantee or indemnification obligation agreed on with client, is limited to the compensation of damages as described in more detail in this article.

15.2 Direct damage is limited to a maximum of the price stipulated for the agreement in question (excluding VAT). If the agreement is mainly a continuing performance contract with a duration of more than one year, the price stipulated for the agreement is set at the total sum of the payments (excluding VAT) stipulated for one year. In no event does supplier's total liability for any direct damage, on any legal basis, exceeds EUR 500,000 (five hundred thousand euros).

15.3 Supplier's total liability for any damage arising from death or bodily injury or arising from material damage to goods is limited to the amount of EUR 1,750,000 (one million seven hundred and fifty thousand euros).

15.4 Liability for indirect damage, consequential loss, loss of profits, lost savings, reduced goodwill, loss due to business interruption, loss as a result of claims of client's clients, loss arising from the use of goods, materials or software of third parties prescribed by client to supplier and any damage and loss arising from contracting suppliers client has recommended to supplier is excluded.

15.5 The exclusions and limitations of supplier's liability described in articles 15.2 up to and including 15.4 are without any prejudice to the other exclusions and limitations of supplier's liability described in these NLdigital Terms.

15.6 The exclusions and limitations referred to in articles 15.2 up to and including 15.5 cease to apply if and insofar as intent or deliberate recklessness caused the damage on the part of supplier's management.

15.7 Unless performance by supplier is permanently impossible, supplier is exclusively liable for an imputable failure in the performance of an agreement if client promptly serves supplier with a written notice of default, granting supplier a reasonable period of time to remedy the breach, and supplier still imputably fails to meet their obligations after that reasonable term has passed. The notice of default must describe supplier's failure as comprehensively and in as much detail as possible so that supplier has the opportunity to respond adequately.

15.8 The right to compensation of damages exclusively arises if client reports the damage to supplier in writing as soon as possible after the damage has occurred. Any claim for compensation of damages filed against supplier lapses by the mere expiry of a period of twenty-four months following the inception of the claim unless client has instituted a legal action for damages prior to the expiry of this term.

15.9 Client indemnifies supplier against any and all claims of third parties arising from product liability because of a defect in a product or system that client delivered to a third party and that consisted in part of hardware, software or other materials delivered by supplier, unless and insofar as client is able to prove that the hardware, software or other materials referred to caused the loss.

15.10 All limitations and exclusions of liability referred to in these NLdigital Terms also apply in favour of all natural persons and legal persons that supplier and supplier's suppliers contracts or deploy for the performance of the agreement.

Article 16 Force Majeure

16.1 Neither party is obliged to meet any obligation, including any statutory and/or agreed guarantee obligation, if they are prevented from doing so by circumstances beyond their control (*overmacht*). Circumstances beyond supplier's control include, among other things: (i) circumstances beyond the control of supplier's suppliers, (ii) the failure by supplier to properly meet obligations that supplier contracted on client's instructions, (iii) defects in goods, hardware, software or materials of third parties that supplier uses on client's instructions, (iv) measures by public authorities, including import and trade restrictions, (v) fire, power failures, (vi) failures of the digital infrastructure and telecommunications facilities, (vii) strikes or a pandemic, (viii) crime or cyber crime, vandalism or cyber vandalism, war or terrorism and (ix) general transport problems.

16.2 If a force majeure situation lasts for more than sixty days, either party has the right to terminate the agreement, in writing, for breach (*ontbinden*). In such event, all that has already been performed under the agreement must be paid for on a proportional basis, without anything else being due by either party to the other party.

Article 17 Transfer of rights and obligations

17.1 Client is not entitled to sell, transfer or pledge (*verpanden*) their rights and obligations under an agreement to a third party without the prior supplier's consent.

17.2 Supplier is entitled to sell, transfer or pledge (*verpanden*) any claims they have to payment of any sums due to a third party.

Article 18 Applicable law and disputes

18.1 The agreements between supplier and client are governed by the laws of the Netherlands. Applicability of the Vienna Convention 1980 (The United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods (CISG)) is excluded.

18.2 Any disputes between parties are resolved by arbitration in accordance with the Arbitration Regulations of the Foundation for the Settlement of Automation Disputes (*Stichting Geschillenoplossing Automatisering* – SGOA – (www.sgoa.eu). This without prejudice to either party's right to request preliminary relief in preliminary relief proceedings or arbitral preliminary relief proceedings and to attach property before judgment. Arbitration proceedings take place in Amsterdam, or in any other place designated in the Arbitration Regulations.

18.3 If a dispute is within the jurisdiction of the cantonal section of the Netherlands District Court (*rechtbank, sector kanton*), either party may choose, notwithstanding the provisions of article 18.2, to bring the case as a cantonal court case before the competent district court in the Netherlands. This option expires if arbitration proceedings concerning the dispute have earlier been instituted under article 18.2. If, with due observance of the provisions of this article 18.3, the case has been brought before the competent district court to be heard and decided, the cantonal judge of that district court is competent to hear the case and to decide on it.

18.4 Either party is entitled to institute ICT mediation proceedings in accordance with the ICT Mediation Regulations of the Foundation for the Settlement of Automation Disputes (*Stichting Geschillenoplossing Automatisering* – SGOA – (www.sgoa.eu). The other party is then in a legally enforceable manner obliged to actively participate in these ICT mediation proceedings. Active participation at least implies attending one joint meeting of mediators and parties to give this extrajudicial form of dispute resolution a chance of success. After this first joint meeting of mediators and parties, either party is entitled to terminate the ICT mediation proceedings at any time. The provisions of this section do not exclude either party, if this party deems doing so necessary, from starting preliminary relief proceedings or arbitral preliminary relief proceedings nor do they prevent either party from attaching property before judgment.

Chapter 2. Compliance

This chapter always applies, irrespective of the type of product or service delivered by supplier and, among other things, further elaborates on supplier's obligations if they are bound to abide by particular compliance rules pursuant to laws and regulations, such as the General Data Protection Regulation 2016/679 (GDPR), Network and Information Security Directive 2 2022/2555 (NIS2), Digital Operational Resilience Act 2022/2554 (DORA), Cyber Resilience Act 2024/2847 (CRA), Artificial Intelligence Act 2024/1689 (AI Act), Data Act 2023/2854 (Data Act), Digital Services Act 2022/2065 (DSA), and Terrorist Content Online Regulation 2021/784 (TCOR).

Article 19 User requirements for products and services

19.1 Client uses all products and services only in accordance with the purpose intended by supplier or manufacturer. Supplier is not liable for damage as a result of any other use, even if the latter was foreseeable.

19.2 If upon entering an agreement, client wishes a particular certification, supplier may suffice with alternative certification to which materially similar requirements are set.

19.3 Before starting to use a product or service, client will check whether this use complies with the legislation applicable to them and is provided with the correct documentation, such as technical and user information, declarations of conformity or certifications, including CE markings.

19.4 In view of the large amount of general and sector-specific legislation, supplier cannot guarantee that a product or service complies or will continue to comply with all laws and regulations with which client must comply when using the product or service. Supplier does not guarantee that the product or service will be adjusted in a timely manner to modifications in laws and regulations.

19.5 If client can demonstrate that, due to amendments in legislation or regulations, it is essential for them or supplier that supplier makes adjustments to products or services developed by them or makes documentation available, client informs supplier of this in writing and in as much detail as possible. Parties then consult on how and within which period supplier and client can comply with that legislation or regulations. If supplier is prepared to adjust their product or service to the changes required by law for client, or to expand these for that purpose with additional products and services from themself or a third party, supplier may charge costs for this in line with its applicable rates. If supplier cannot or does not reasonably comply with the legislation that is necessary for client and client demonstrates that they have no other option but to comply with the necessary legislation, supplier will inform client mutatis mutandis. Either party will then have the right to terminate that part of the agreement that does not comply with the relevant legislation or regulations in accordance with the applicable arrangements. Supplier is not obliged to refund any money already received or to pay compensation as a result of this termination.

19.6 If client has a legal obligation to have supplier's employees participate in security awareness programmes, supplier is prepared to have their employees who are directly involved in providing services to client participate in such awareness programmes, provided that this does not place a disproportionate burden on supplier's organisation. Supplier may charge reasonable costs for this. If supplier can demonstrate that employees have already participated in similar awareness programmes at supplier's or third parties, client agrees that further participation in awareness programmes is not necessary.

Article 20 Data processing

20.1 Client is responsible for the data processed when using a product or service provided by supplier. Client guarantees to supplier that the content, use and/or processing of the data is not illegal or unlawful and does not infringe any third-party rights. In particular, client will respect the intellectual property rights and other rights of third parties, the privacy of third parties, not distribute data in violation of the law, not gain unauthorised access to systems, not distribute viruses or other harmful programs or data, and refrain from criminal offences, distributing terrorist content or violating any other legal obligation. Client indemnifies supplier against all third parties' claims, on whatever grounds, in connection with the processing of data or the performance of the agreement, unless client proves that the facts underlying the claim are attributable to supplier.

Article 21 Notice and action

21.1 Supplier is entitled to use measures and tools for content moderation. Supplier is not obliged to actively monitor or investigate illegal or unlawful activities. Intervention or monitoring by supplier does not alter this.

21.2 Unless otherwise agreed upon, the contact details known to client serve as central point of contact for communication with supplier.

21.3 Supplier is entitled to always take measures, whether or not in response to a notification from a third party, for example via a complaints handling system, to comply with applicable laws and regulations, to prevent current and impending liability towards third parties, to limit the consequences thereof or to comply with instructions or requests from authorities. These measures may include, for example, the permanent or temporary erasure or inaccessibility of data, the suspension of clients, the restriction of access to or use of the service, or the suspension in whole or in part or termination thereof. If possible, supplier may first request client in writing to erase certain data. In that case, client immediately removes the relevant data from supplier's systems.

21.4 Supplier cannot be expected to conduct extensive legal research to form an opinion on the validity of third-party claims or client's defence, or to be involved in any way in a dispute between a third party and client. Client deals with any conflict with a third party directly and informs supplier in writing, providing sufficient supporting documentation.

21.5 Supplier is not liable for any damage arising from this article.

Article 22 Information provision to authorities, right of inspection and cooperation

22.1 If, based on a request, instruction, statutory obligation or order to provide information, client makes a notification to authorities, it immediately informs supplier thereof. Client enables supplier to provide the information necessary for the request or notification.

22.2 If supplier has a statutory obligation to share particular information, an obligation to demonstrate the fulfilment by supplier of particular security and other obligations, a statutory audit right or a right to access particular locations, parties make further arrangements in this respect. Failing this, the procedure as described below applies.

22.3 Client first sends supplier a written request, as detailed as possible, to provide the information required by law or to fulfil the obligation to cooperate. Supplier makes the mandatory information available within a reasonable period of time. This information may include the submission of relevant certification, a valid Data Pro Verified label, or an audit report (Third Party Memorandum) prepared by an independent expert on supplier's behalf. If client's request concerns a data sharing request as referred to in the Data Act, the procedure as described in Chapter 5 applies.

22.4 If, despite the aforementioned information, client is still unable to comply with their legal obligations or with instructions from competent authorities, or if parties agreed on a contractual right to audit or access certain locations, client may, at their own expense, have an audit carried out or, if reasonably possible, gain access to the locations where the services are provided for inspection purposes, but no more than once a year – at least no more often than strictly necessary – at their own expense or, if reasonably possible, gain access to the locations where the services are provided for inspection. An independent, certified external expert with demonstrable experience in this field must carry out the audit or inspection. The audit or inspection is limited to checking whether supplier complies with their legal obligations towards client or the arrangements in the contract. The expert has a duty of confidentiality and reports only what is necessary for the information obligation towards competent authorities or if they find an attributable shortcoming. The expert provides a copy of the report to supplier. Supplier may refuse an expert, audit,

instruction or access if, in their opinion, this is contrary to legislation, if their competitive position is affected by the expert or if this constitutes an unacceptable breach of the security measures taken.

22.5 Parties consult as soon as possible on the findings in the report. Parties follow up on the proposed improvement measures set out in the report insofar as this can reasonably be expected of them. Supplier implements the proposed improvement measures insofar as they deem these appropriate, taking into account the risks associated with their product or service, the state of the art, the implementation costs, the market in which they operate and the intended use of the product or service.

22.6 If necessary and legally required for client, supplier provides further information and assistance in a reasonable manner in the event of an incident involving supplier's product or services.

22.7 Supplier may charge client for the reasonable costs incurred in implementing this article.

22.8 If supplier makes a mandatory or non-mandatory report to or cooperates with a request from authorities, supplier is not liable for any damage suffered by client or a third party as a result of the report or such cooperation.

22.9 Client is not entitled to recover from supplier any administrative fine imposed on them by authorities on any legal basis.

Chapter 3. Cyber security

This chapter applies, regardless of the type of product or service that supplier provides, if supplier is required by laws, regulations or agreement to comply with certain security standards. Among other things, this chapter provides further details on various open standards from laws and regulations in the field of security.

Article 23 Security level

23.1 The cyber security of the products and services complies with the security specifications parties have agreed on in writing. If an explicitly described method of security is lacking, the cyber security complies with a level that is not unreasonable, taking into account the state of the art, the implementation costs, the nature, scope and context of supplier's intended purpose of the product or service and the data contained therein, as known to supplier, the likelihood and severity of foreseeable use and associated risks for supplier, the consequences of incidents and the rights and freedoms of those involved. Supplier does not guarantee that the cyber security is effective under all circumstances.

Article 24 Use of security devices

24.1 The security devices provided to client via supplier, including Multi-Factor Authentication, encryption, access or identification means, codes or certificates, are confidential and will be treated as such by client. The security devices are disclosed only to persons specifically authorised by client. Supplier is entitled to modify or replace assigned security devices. Client is responsible for managing the security devices and authorisations, including providing, adjusting and revoking them in a timely manner. Client ensures proper access data management, including the use of strong passwords and password management.

24.2 Supplier is not liable for any damage or costs resulting from the use or misuse of access or identification codes, certificates or other security measures, unless such misuse is the direct result of intent or deliberate recklessness on the part of supplier's management.

Article 25 Responsibilities

25.1 If the security or testing thereof, for example by means of Threat Led Penetration Tests (TLPTs), relates to software, equipment or infrastructure that supplier themselves has not supplied to client, client guarantees that all necessary licences or approvals have been obtained to perform the intended service. Supplier is not liable for damage arising in connection with the performance of such services. Client indemnifies supplier against any legal action on any grounds in connection with the performance of such services.

25.2 It is up to client to assess whether the products and services are appropriate and proportionate in view of the security risks for their organisation, in its context as a whole, and whether they have taken appropriate technical and organisational measures to ensure compliance with the legal security requirements applicable to them and that the rights of data subjects are sufficiently safeguarded. Client adequately secures their own systems and infrastructure and ensure sufficient backups.

25.3 If client is of the opinion that the security measures taken by supplier are insufficient to meet their minimum legal requirements, client informs supplier of this in writing and in as much detail as possible. Article 19.5 applies mutatis mutandis.

25.4 Client discloses information from supplier about vulnerabilities, incidents, risk mitigation and corrective measures to their users where necessary.

25.5 Client reports incidents, possible security breaches, vulnerabilities or gaps in security to supplier or manufacturer as soon as possible.

25.6 If client discovers a possible breach, vulnerability or gap in a product or service for which supplier is not the manufacturer, and no contact address for the manufacturer of the product or service has been made available to client, client may submit the report to supplier through their usual channels, so that supplier can submit the report to the appropriate contact person at the manufacturer.

Article 26 Modifications in the security

26.1 Supplier may always take technical and organisational measures to protect the products and services to which client has direct or indirect access. These measures may also be used to monitor compliance with the agreed restrictions on content, duration of the right of use or the purpose of the products or services.

26.2 Supplier is entitled to adjust the security measures at any time if this is necessary due to changing legislation or circumstances in order to maintain an appropriate level of security. Supplier lays down important changes in security and inform client of these changes where relevant.

26.3 Supplier or an authority may issue instructions to client, for example with regard to performing security updates or modifying the settings of security measures, with the aim of preventing or minimising incidents or the consequences of incidents that could compromise security. If client fails to follow such instructions from supplier or authorities, or fails to do so in a timely manner, supplier is not liable and client indemnifies supplier against any damage that may arise as a result.

26.4 Client shall not remove or circumvent any security measures or resources or technical provisions or have them removed or circumvented. Furthermore, client shall not use coercive measures or abuse loopholes in supplier's technical infrastructure.

26.5 Client may request supplier to implement further security measures. Supplier is not obliged to implement such changes. Only after the security measures requested by client have been agreed in writing will supplier be obliged to implement these security measures. Supplier may charge its applicable rates for the security updates or changes in security provided by them at client's request.

Article 27 Backups

27.1 Only if the service provision explicitly includes the creation of backups of client data in writing, supplier, with due observance of the periods agreed in writing, and in the absence thereof at least once a week, makes a backup of client's data insofar as the data is stored on infrastructure managed by supplier. In the absence of arrangements about the retention period, supplier retains the backup for supplier's usual period. Supplier stores backups carefully and with due diligence. Only if agreed in writing supplier is obliged to apply data segmentation or other mechanisms when making backups, whereby individual client data can be restored separately. If supplier makes backups for client and applies data segmentation or other mechanisms, supplier may charge its applicable rates for this. Supplier is not obliged to restore corrupted or lost data other than by restoring the last available backup of the data in question, where possible. If parties have not agreed on data segmentation or other mechanism for data segregation, it may not be possible to restore a client-specific backup.

27.2 If supplier offers a technical option that allows client to make backups of their data themself, client is responsible for making backups of their data with sufficient frequency.

27.3 Even after the service has ended, client remains responsible for complying with all legal administration and retention obligations that apply to them.

Chapter 4. Processing of personal data

This chapter applies if, in the context of the performance of the agreement, supplier processes personal data for controller or on controllers' behalf in their capacity as data processor as referred to in the GDPR. Together with the relevant provisions of chapters 1, 2 and 3 and the practical arrangements about processing in the agreement or a separate appendix (e.g. a Data Pro Statement), this chapter constitutes a processing agreement as referred to in Article 28(3) of the GDPR.

Article 28 General

28.1 Supplier processes the personal data on client's instructions in accordance with client's agreed written instructions.

28.2 Client, or their principal, is the controller within the meaning of the GDPR, has control over the processing of the personal data and determines the purpose and means of the processing of the personal data.

28.3 Supplier is a processor within the meaning of the GDPR and therefore has no control over the purpose and means of processing the personal data and therefore does not make any decisions about, among other things, the use of the personal data.

28.4 Supplier implements the GDPR as laid down in these NLdigital Terms and in the agreement.

28.5 Client guarantees to supplier that they act in accordance with the GDPR and that the use and/or processing of personal data is not unlawful and does not infringe any rights of others.

28.6 Unless explicitly stated otherwise in the agreement, supplier's product or service is not designed for the processing of special categories of personal data, data relating to criminal convictions or offences, or personal numbers issued by the government.

Article 29 Personal data breaches

29.1 If supplier discovers a breach relating to personal data, it informs client without undue delay. If parties have not made any specific arrangements in the agreement about the manner of reporting, supplier contacts client in the usual manner.

29.2 It is up to controller (client or their principal) to assess whether the personal data breach reported by supplier must be reported to the authorities or data subject/data subjects. Reporting personal data breaches remains the responsibility of controller (client or their principal) at all times. Supplier is not obliged to report breaches relating to personal data to the authorities and/or the data subject/data subjects.

29.3 If necessary, supplier provides further information about the personal data breach and cooperates in providing the necessary information to client for the purpose of reporting to the competent authorities or data subject/data subjects.

29.4 Supplier may charge the reasonable costs incurred in this context to client.

Article 30 Obligations upon termination

30.1 Upon termination of the processing agreement, supplier will, within a reasonable period of time, erase all personal data in their possession and received from client in such a way that they can no longer be used and are no longer accessible (render inaccessible), or, if agreed, return them to client in a machine-readable format. Supplier may charge their applicable rates for this.

30.2 The provisions in article 30.1 do not apply if a statutory provision prevents supplier from erasing or returning all or part of the personal data. In such a case, supplier continues to process the personal data only to the extent necessary to comply with their legal obligations. The provisions in article 30.1 do not apply either if supplier is the controller within the meaning of the GDPR with regard to the personal data.

Article 31 Rights of data subjects and Data Protection Impact Assessment (DPIA)

31.1 Where possible, supplier cooperates with reasonable requests from client relating to the rights of data subjects invoked by data subjects at client. If supplier is approached directly by a data subject, it refers them to client where possible.

31.2 If client is obliged to do so under the GDPR, supplier will, upon reasonable request, cooperate with a data protection impact assessment (DPIA) or any subsequent prior consultation.

31.3 Supplier may charge their applicable rates for the activities referred to in this article.

Article 32 Sub-processors

32.1 Supplier has stated in the agreement whether, and if so which third parties (sub-processors) supplier engages in the processing of personal data.

32.2 Client gives supplier permission to engage other sub-processors to fulfil their obligations arising from the agreement.

32.3 Supplier informs client of any change in the third parties engaged by supplier. Client has the right to object to the aforementioned change by supplier.

Chapter 5. Data sharing

This chapter applies if the Data Act applies, for example if supplier provides connected products and related services, including Internet of Things (IoT), or data processing services, including SaaS, IaaS and PaaS (cloud services), as

referred to in the Data Act. This chapter sets out the obligations relating to data sharing for such products and services.

Article 33 General provisions for data sharing requests

33.1 If parties have not made any specific written arrangements about access to data, client may submit a request for data sharing to supplier via supplier's usual channels. Supplier only processes requests that have been submitted in writing in sufficient detail. Supplier has the right to check whether the request has been submitted lawfully and (to what extent) they are obliged to comply with such a request. Upon request, client provides all information necessary to assess the legitimacy and scope of the request. If supplier themself does not have access to the relevant data and is therefore unable to comply with the request, they where possible, provide reasonable assistance in referring client to the relevant party or parties.

33.2 Supplier makes data that they are required to provide under the Data Act available in a commonly used machine-readable format. Supplier is not obliged to implement the data at the data recipient.

33.3 Client ensures that they and the data recipient and/or third party comply without delay with requests from supplier within the scope of Article 11 of the Data Act.

33.4 Supplier may, to the extent permitted by law, charge client and data recipient transfer costs or data extraction costs, future or ongoing, and a reasonable fee for making the data available, or charge costs for additional services relating to the data sharing request at their applicable rates.

Article 34 Data sharing in the event of connected products and related services (IoT)

34.1 In the event of a data sharing request in relation to connected products and related services, supplier is obliged to only provide the readily available data concerning the performance, use and environment of connected products and/or related services and, if necessary, the relevant metadata. In any case, these data do not include information derived from or resulting from such data, nor do they include data relating to content. Supplier is exempt from sharing data as referred to in this article if they are a small business as referred to in Article 7 of the Data Act, or if client has direct access to these data.

34.2 In accordance with Articles 4 and 5 of the Data Act, supplier may impose regulations on the availability, use or further sharing of data as referred to in this article with client or a third party, in particular if this could undermine the security requirements of the connected product or related service, or if the data sharing affects trade secrets. Client ensures that data provided to a third party is not shared further.

34.3 Client may not use the data to develop a product or service or have these developed if these compete with the product or service from which the data originates, or to gain insight into the economic situation, assets and production methods of the manufacturer or supplier.

Article 35 Data sharing upon exit or in the event of ongoing parallel use of data processing services (cloud services)

35.1 If client submits a data sharing request for data processing services, supplier will, for the purposes of this request, supply at least the exportable data, insofar as this does not concern internal data that poses a risk of breach of a trade secret, or assets or data protected by intellectual property rights. Supplier is not obliged to make data available for testing and evaluation purposes or to facilitate this.

35.2 If client submits a data sharing request for data processing services, they specify in detail:

a. which data processing service/services are concerned;
b. whether client wishes to switch from data processing service or services and/or wishes to terminate and have the data erased (exit), or whether client wishes to continue to use supplier's data processing service or services (in parallel); and
c. to which party or parties the data must be transferred, including relevant contact details.

35.3 If client does not indicate within the notice period how they want the data sharing request to be carried out, supplier may consider the request as a request to erase the data and terminate the data processing service (exit).

35.4 The transition period starts no later than two months after receipt of the data sharing request. The transition period lasts for a maximum of 30 days. If this is technically not feasible, supplier may inform client within 14 working days of receiving the request about an alternative transition period, which will not exceed seven months. Client may submit a one-off written request, providing as much detail as possible, for a reasonable extension of the transition period.

35.5 During the transition period, supplier endeavours to take the necessary measures to perform the data sharing request, exercise due care to maintain business continuity, continue to provide the services under the agreement and maintain the agreed level of security or a level that is comparable to this. In the event of a switch to another data processing service, supplier also provides reasonable assistance and relevant information about any risks known to them that could affect the continuity of the data processing service.

35.6 If supplier provides customised services, they are not obliged to facilitate functional equivalence in the use of the new data processing service. Nor is supplier obliged in that case to guarantee compatibility with common specifications based on open interoperability specifications or harmonised interoperability standards. If supplier provides customised services, they may charge their applicable rates for executing the data sharing request.

Article 36 Termination of data processing services (exit)

36.1 If, in the data sharing request for data processing services, client has also indicated that they wish to terminate (exit), contrary to article 14 of these NLdigital Terms, the agreement will be terminated prematurely for the cancelled data processing service or services after the transition period has ended, provided that the switch has been successfully completed. If client has indicated in the data sharing request that they do not wish to switch, the agreement will be terminated prematurely two months after receipt of the request. The agreement between parties for the supply of other products and services remains in force, unless client also explicitly terminates the agreement for the supply of those other products and services in accordance with the agreed termination arrangements.

36.2 After the transition period has ended, client may claim their data during the retrieval period employed by supplier. This retrieval period is at least 30 days after the end of the transition period.

36.3 After the expiry of the retrieval period applied by supplier and after a successful transfer, supplier will, as far as possible, erase client's exportable data and digital assets in such a way that they can no longer be used and are no longer accessible (render inaccessible), unless a legal retention obligation applies to supplier.

36.4 In the event of premature termination as referred to in this article, supplier reserves the right to invoice the agreed fees that they could have charged up to the date of the originally agreed termination date as compensation for premature termination.

Chapter 6. Artificial Intelligence (AI) and Software-as-a-Service (SaaS)

The first provision in this chapter applies if supplier provides products and services in the field of AI. This provision sets out a number of rights and obligations relating to AI, regardless of whether SaaS is involved. The other provisions apply if the supplier provides services under the name or in the field of Software-as-a-Service (SaaS), regardless of whether AI is involved. These provisions contain rules on the performance of the SaaS service.

Article 37 Artificial Intelligence (AI)

37.1 If supplier provides AI, client must use it in accordance with the purpose intended by supplier and any instructions for use. If client acts contrary to the foregoing, resulting in the AI application changing into a high-risk AI system, the obligations under Article 25(2) of the AI Act do not apply. Supplier may always take corrective measures or withdraw the AI application from the market, deactivate it or recall it if the AI application no longer complies with the intended purpose, or if client is considered to be the provider through their own actions. In that case, supplier will not be bound to compensate any damage.

37.2 Client is aware of the characteristic feature of AI that it can involve a changing and self-learning technology, whereby the outcomes and conclusions of AI are constantly evolving and subject to change. Results may vary depending on the input and context, whereby AI, even after deployment at client's premises, may demonstrate adaptability, generate different results when applied repeatedly and exhibit "model drift". Supplier therefore does not guarantee that the results of the AI application are effective or accurate under all circumstances or over time.

37.3 Unless expressly agreed otherwise in writing, client is not allowed to place their name or brand on the AI application or to make substantial changes to it.

37.4 If supplier has established a monitoring system, they are entitled to use the information in the AI application for monitoring purposes. Client cooperates in this by granting access to the AI application for monitoring purposes.

37.5 As soon as client becomes aware of a serious incident, or believes that the AI application poses a risk as referred to in Article 79 of the AI Act, it immediately reports this to the provider or supplier first. Client reports a serious incident to the competent authorities only if they can demonstrate that they are unable to reach the provider of the AI application within the reporting period.

37.6 If supplier makes products and services available, client may not use them or integrate them into other AI applications without supplier's explicit written consent. If supplier is prepared to give consent for this and client and supplier are legally obliged to make further arrangements in that case, supplier is entitled to charge costs for this at their applicable rates. Such further arrangements will not affect intellectual property rights, confidential business information and trade secrets.

37.7 Client ensures sufficient human supervision of the use of AI.

37.8 Client ensures an adequate level of AI literacy among their staff and other persons who use the AI application on their behalf.

37.9 Depending on the manner in which the AI application in full or in part is made available, in addition to all previous chapters, the other articles in this chapter or the following chapters may also apply in addition to this article.

Article 38 SaaS implementation

38.1 For the application of these NLdigital Terms, SaaS means: supplier making and keeping functionality available to client remotely via the internet or another data network, without providing client with a physical carrier or download of the relevant underlying software. This functionality may include AI or parts hereof.

38.2 Supplier provides the SaaS on client's instructions. Client may solely use the SaaS for their own organisation and only insofar as required for the use intended by supplier. Client may not allow third parties to make use of the SaaS.

38.3 Supplier may modify the content or scope of the SaaS. If such modifications are substantive and result in a change in client's current procedures, supplier informs client about this as soon as possible and the costs of these changes are at client's expense. In the event that these costs are considerable, client may serve notice of termination of the agreement (*opzeggen*), which termination takes effect on the date on which the modification takes effect, unless the modification is related to amendments in relevant legislation or other instructions issued by public authorities, or the modification is at supplier's expense.

38.4 Supplier may continue to provide the SaaS using a new or modified version of the underlying software. Supplier is not obliged to maintain, modify or add particular features or functionalities of the SaaS specifically for client.

38.5 Supplier may temporarily put all or part of the SaaS out of service for maintenance services or other forms of service. Supplier ensures that the period of time during which the SaaS is disabled is as short as possible and, preferably, at times when the SaaS is usually used least intensively.

38.6 Supplier is not obliged to provide client with a physical carrier or download of the underlying software.

38.7 If no further arrangements have been made in this regard, client themself is responsible for designing, configuring, parameterising, tuning the SaaS, converting and uploading possible data, making backups, and, where required, for adjusting the infrastructure, hardware, other software, auxiliary or not, and user environment used and keep these updated.

Article 39 Guarantees

39.1 Supplier does not guarantee that the SaaS is free of errors and works without any malfunctions. Supplier makes every effort to repair the errors in the underlying software referred to in article 44.3 within a reasonable period of time insofar as underlying software is concerned that supplier themselves has developed and client has provided supplier with a detailed, written description of the relevant errors. In a particular case, supplier may postpone repairing errors until a new version of the underlying software is put into service. Supplier does not guarantee that errors in the SaaS that supplier themself has not developed are repaired. Supplier is entitled to install temporary solutions, program bypasses or problem-avoiding restrictions in the SaaS. If the SaaS, or part of it, has been developed on client's instructions, supplier may charge client for the costs incurred by repairing the error/errors at supplier's applicable rates. Supplier is not obliged to repair other imperfections than those referred to in this article. In the event supplier is prepared to remedy other imperfections than those referred to in this article, supplier is entitled to charge client a separate fee for this at their applicable rates.

39.2 On the basis of the information provided by supplier about measures to prevent and restrict the effects of malfunctions, errors and other imperfections in the SaaS, corruption or loss of

data or other incidents, client identifies and lists the risks to their organisation and, where necessary, takes additional measures.

39.3 If client experiences a high dependency and risks of continuity for incidents and calamities, supplier is prepared, at client's request, to cooperate reasonably with further measures to be taken by client to reduce these risks, subject to financial and other conditions to be set by supplier. These arrangements may, for example, concern the periodic or real-time return of data to client or to a third party. Such additional services are not automatically part of the service provision.

39.4 Supplier is not obliged to restore corrupted or lost data other than by restoring the last available backup of the data in question, where possible. If parties have not agreed on data segmentation or other mechanism for data segregation, it may not be possible to restore a client-specific backup.

Article 40 Start of the service; payment

40.1 The SaaS to be provided by supplier – and, where relevant, support – starts within a reasonable period of time after the agreement has been entered into. Unless agreed on otherwise, the SaaS starts by supplier providing the means to access the SaaS. Client ensures that they have the facilities required to use the SaaS immediately after the agreement has been entered into.

40.2 The fee payable by client for the SaaS is included in the agreement. If no payment scheme has been agreed on, all sums related to the SaaS delivered by supplier become due and payable, in advance, per calendar month.

Article 41 Additional stipulations

41.1 The following articles equally apply to the SaaS: 42.3, 42.5, 42.8, 44.1 (excluding the reference to art. 48), 44.11, 56.4, 57.1, 57.2, 70.2 and 70.4. In these articles the word 'software' should be read as 'SaaS' and the word 'delivery' as 'start of the service'.

Chapter 7. Software

This chapter applies if supplier makes software, apps and AI available to client for use, together with the relevant data or databases and/or user documentation for this software– in these NLdigital Terms together to be referred to as 'software' – other than on the basis of a SaaS.

Article 42 Right to use and restrictions on use

42.1 Supplier makes the software agreed on available for use by client on the basis of a user licence and for the term of the agreement. The right to use the software is non-exclusive, non-transferable, non-pledgeable and non-sublicensable.

42.2 Supplier's obligation to make the software available and client's right to use the software exclusively extend to the so-called object code of the software. Client's right to use the software does not pertain to the software's source code. The source code of the software and the technical documentation drafted when the software was developed are not made available to client, not even if client is prepared to pay a financial compensation.

42.3 Client always strictly complies with the agreed restrictions on the use of the software, regardless of the nature or the content of these restrictions.

42.4 If parties have agreed that the software may be used only in combination with particular hardware and this hardware has a malfunction, client is entitled to use the software on other hardware with the same qualifications during the period of time that the original hardware remains defective.

42.5 Supplier may require that client only starts using the software after they have received one or more codes needed for the use from supplier, from supplier's supplier or from the producer of the software.

42.6 Client is entitled to only use the software in and for its own organisation and only insofar as required for the use intended by supplier or their licensor. Client shall not use the software for the benefit of third parties, for example in the context of Software-as-a-Service (SaaS) or outsourcing.

42.7 Client is not entitled to sell, lease or alienate, or grant limited rights to, or make the software and the carriers on which the software is or will be recorded available to third parties, in whatever way, for whatever purpose or under whatever title. Neither is client entitled to grant - remotely or not (online) - a third party access to the software or place the software with a third party for hosting, not even if the third party concerned exclusively uses the software in client's interest.

42.8 If so requested, client promptly renders assistance in any investigation into compliance with the agreed restrictions on use to be carried out by or on supplier's behalf. At supplier's first request, client grants supplier access to their buildings and systems. Insofar as such information does not concern the use of the software itself, supplier observes confidentiality with respect to all confidential business information that they obtain from client or at client's business location in the context of an investigation.

42.9 Parties agree that the agreement entered into by parties is not seen as a purchase agreement where it is related to making software available for use.

42.10 Supplier is not obliged to maintain the software and/or provide support to users and/or administrators of the software. If, contrary to the foregoing, supplier is asked to perform maintenance activities and/or provide support for the software, supplier may require that client enters into a separate, written agreement for this purpose.

Article 43 Delivery and installation

43.1 At their discretion, supplier either delivers the software on the agreed type of data carrier or, if parties have not made any arrangements about this, on a type of data carrier determined by supplier, or makes the software online available to client.

43.2 Supplier installs the software at client's business premises only if parties have agreed on this. If parties have not made any arrangements about this, client themself is responsible for installing, designing, configuring, parameterising, tuning, converting and uploading of data, if any, ensure backups and, if necessary, for adjusting the hardware and operating environment used and keeping these updated and accomplishing the interoperability desired by client.

Article 44 Acceptance

44.1 If parties have not agreed on an acceptance test, client accepts the software in the state that it is in when delivered ('as is, where is'), therefore, with all visible and invisible errors and defects, without prejudice to supplier's obligations under the guarantee scheme as set out in article 48. If this is the case, the software is deemed to have been accepted by client upon delivery or, if installation by supplier has been agreed on in writing, upon completion of the installation.

44.2 If an acceptance test has been agreed on by parties, the provisions of articles 44.3 up to and including 44.10 apply.

44.3 Where these NLdigital Terms refer to 'error' this is understood to mean a substantial failure of the software to meet the functional or technical specifications of the software explicitly made known by supplier in writing and, if all or part of the software is customised software, a substantial failure to meet the functional or technical specifications explicitly agreed on in writing. An error

exists only if client can demonstrate it and if it is reproducible. Client is obliged to report errors without delay. Supplier does not have any other obligation with respect to other imperfections in or on the software than those in relation to errors in the sense of these NLdigital Terms.

44.4 If an acceptance test has been agreed on, the test period is fourteen days following delivery or, if installation by supplier has been agreed on in writing, fourteen days following the completion of installation. During the test period, client may not use the software for production or operational purposes. Client performs the agreed acceptance test with qualified personnel, to an adequate extent and in sufficient detail.

44.5 If an acceptance test has been agreed on, client checks whether the software delivered meets the functional or technical specifications explicitly made known by supplier in writing and, if all or part of the software is customised software, that it meets the functional or technical specifications explicitly agreed on in writing.

44.6 If testing on client's instruction involves personal data being made use of, client ensures that using these data for this purpose is allowed.

44.7 If it becomes clear in the course of the acceptance test that the software contains errors, client reports the test results to supplier in writing in a well-ordered, detailed and understandable manner no later than on the last day of the test period. Supplier endeavours to repair the errors referred to within a reasonable period of time. In this context, supplier is entitled to install temporary solutions, program bypasses or problem-avoiding restrictions.

44.8 The software is understood to have been accepted:

a. if parties have agreed on an acceptance test: on the first day following the test period, or
b. if supplier receives a test report as referred to in article 44.7 prior to the end of the test period: at the time the errors listed in this test report have been repaired, notwithstanding the presence of errors that, according to article 44.9, do not prevent acceptance, or
c. if client uses the software in any way for production or operational purposes: at the time it is put into use for production or operational purposes.

44.9 Client is neither entitled to refuse to accept the software for reasons that are not related to the specifications parties explicitly agreed on in writing nor entitled to refuse to accept the software because it has minor errors, i.e. errors that do not prevent – within reason – the productive or operational use of the software, all of this without prejudice to supplier's obligation to repair these minor errors as referred to in article 48. Acceptance may not be refused either because of aspects of the software that can be assessed subjectively only, such as aesthetic aspects of the user interfaces.

44.10 If the software is delivered and tested in phases and/or parts, non-acceptance of a certain phase and/or part is without prejudice to the acceptance of a previous phase and/or a different part.

44.11 Acceptance of the software results in supplier being discharged of their obligations in the context of making the software available and delivering it and, if parties have also agreed on installation of the software by supplier, of their obligations in the context of installing it.

44.12 Acceptance of the software is without prejudice to client's rights under article 44.9 regarding minor errors and article 48 providing for guarantees.

Article 45 Making the software available

45.1 Supplier makes the software available to client within a reasonable period of time after parties have entered into the agreement.

45.2 Immediately after the agreement ends, client returns all copies of the software in its possession to supplier. If parties have agreed that client is obliged to destroy the relevant copies when the agreement ends, client informs supplier, promptly and in writing, that the copies have been destroyed. When the agreement ends or after it has ended, supplier is not obliged to render assistance in any data conversion that client may possibly want to perform.

Article 46 Payment for the right to use the software

46.1 Client must pay the sum due for the right to use at the agreed times or, if parties have not agreed on a time:

a. if parties have not agreed that supplier provides the installation of the software: (i) upon the provision of the software, or (ii) in the event periodic payments are due for the right to use, upon the provision of the software and subsequently when each new term of the right to use starts;
b. if parties have agreed that supplier provides the installation of the software: (i) upon completion of that installation, or (ii) in the event periodic payments are due for the right to use the software, upon completion of that installation and subsequently when each new term of the right to use starts.

Article 47 Modifications to the software

47.1 Except where mandatory statutory provisions provide otherwise, client is not entitled to modify all or part of the software without supplier's prior written consent. Supplier is entitled to refuse consent or to attach conditions to their consent. Client bears the entire risk of all modifications that they implement – whether or not with supplier's consent – or that client has implemented by third parties on their instructions.

Article 48 Guarantees

48.1 Supplier makes reasonable efforts to repair errors in the sense of article 44.3 within a reasonable period of time if client reports these errors, in detail and in writing, to supplier within a period of three months after delivery or, if parties have agreed on an acceptance test, within three months after acceptance. Supplier does not guarantee that the software is suitable for the actual and/or the intended use. Supplier does not guarantee either that the software works without any malfunctions and/or that all errors are always repaired. Repairs are carried out free of charge unless the software was developed on client's instructions other than for a fixed price, in which case supplier may charge the costs of the repairs to client at their applicable rates.

48.2 Supplier may charge the costs of the repairs to client at their applicable rates if such repairs are required as a result of usage errors or client not using the software properly, or as a result of causes that cannot be attributed to supplier. The obligation to repair errors ends when client modifies the software or has such modifications implemented without supplier's written consent.

48.3 Errors are repaired at a location and in a manner determined by supplier. Supplier is entitled to install temporary solutions, program bypasses or problem-avoiding restrictions in the software.

48.4 Supplier is not obliged to recover corrupted or lost data other than by restoring the last available backup of the data in question, where possible. If parties have not agreed on data segmentation or other mechanism for data segregation, it may not be possible to restore a client-specific backup.

48.5 Supplier does not have any obligation, of whatever nature or content, with respect to errors reported after the end of the guarantee period referred to in article 48.1.

Chapter 8. Development of software and websites

The chapter applies if supplier develops and/or designs software as described in chapter 7 and/or websites for client and possibly installs the software and/or websites.

Article 49 Specifications and development of software and/or websites

49.1 Development always takes place under an agreement for services. If no specifications or design of the software and/or website to be developed have been provided before the agreement is entered into or no specifications or design are provided when the agreement is entered into, parties specify, by consultation and in writing, the software and/or website to be developed and the manner in which this development takes place.

49.2 Supplier develops the software and/or website with due care and in accordance with the explicitly agreed specifications or design and - where applicable - with due regard for the project organisation, methods, techniques and/or procedures agreed on in writing with client. Before starting the development activities, supplier may require that client agrees to the specifications or design in writing.

49.3 If no specific arrangements have been made in the matter , the design and/or development activities start within a reasonable period of time, to be determined by supplier, after parties have entered into the agreement.

49.4 At supplier's request, client provides supplier with the opportunity to perform activities at client's premises outside the usual working days and working hours.

49.5 The development of a website includes the provision of a content management system only if parties have explicitly agreed on this in writing.

49.6 If parties agree that, apart from development activities, supplier also provides training courses, hosting, maintenance and/or support and/or that supplier also applies for a domain name, supplier may request that client enters into a separate, written agreement. Supplier may charge client separately for these services, at supplier's applicable rates.

49.7 If supplier provides services to client in the context of a domain name, such as the application for, renewal, alienation or transfer to a third party of that name, client is obliged to follow the rules and methods of this authority or these authorities. At client's request, supplier provides client with a written copy of these rules. Supplier is explicitly neither responsible for the correctness or the promptness of the services nor responsible for achieving the results client intends to achieve. Supplier may charge all costs involved in the application and/or registration at the agreed rates and, if parties have not agreed on any rates, at supplier's applicable rates. Supplier does not guarantee that a domain name client wants to use will actually be assigned to client.

Article 50 Agile development of software/websites

50.1 If parties use an iterative development method – scrum, for example – parties accept: (i) that, at the start, the activities are not performed on the basis of fully detailed specifications; and (ii) that specifications which parties have earlier agreed on may be adapted during the term of the agreement, in mutual consultation and in line with the project approach of the applied development method.

50.2 Before starting the development, parties put together one or more teams that consist of representatives of both supplier and client. The team ensures that the communication lines remain short and direct and that consultations take place regularly. Parties both provide for the deployment of the capacity agreed on (FTEs) in terms of team members in the roles and with the knowledge and experience and the decision-making powers required to perform the agreement. Parties accept that in order to make the project successful, the capacity agreed on is a minimum requirement. Parties endeavour to keep key staff available that have been deployed in first instance, as much as reasonably possible, until the end of the project, unless circumstances arise that are beyond parties' control. During the performance of the agreement, parties jointly decide, by consultation, on the specifications that apply to the following phase of the project – for example a time box – and/or for the development of a following part. Client accepts the risk that the software and/or the website may not necessarily meet all specifications. Client ensures permanent and active input by and contributions from relevant end users, supported by client's organisation, among other things, testing and decision making and further decision making. Client guarantees expeditiousness in progress-related decisions that have to be made during the performance of the agreement. If client fails to make clear and prompt progress-related decisions in conformity with the applied project approach, supplier is entitled - though not obliged - to make the decisions that supplier considers to be appropriate.

50.3 If parties have agreed on one or more test moments, a test exclusively takes place on the basis of objective, measurable criteria agreed on previously, such as confirming to development standards. Errors and other imperfections are repaired only if the responsible team decides so and this will be carried out in a subsequent iteration. When an extra iteration is required, the costs are at client's expense at supplier's applicable rates. After the last development phase, supplier is not obliged to repair any errors or other imperfections, unless parties explicitly agree on this otherwise in writing.

Article 51 Delivery, installation and acceptance

51.1 The provisions of article 43 with respect to delivery and installation apply mutatis mutandis.

51.2 Unless supplier is obliged, under the agreement, to host the software and/or website for client on their own computer system, supplier either delivers the software and/or website to client on a data carrier and in a form determined by supplier, or makes the software and/or website online available to client.

51.3 The provisions in article 44 with respect to acceptance apply mutatis mutandis.

51.4 If parties use of a development method as referred to in article 50, the provisions in article 44.1, 44.2, 44.4 up to and including 44.9, 44.12, 48.1 and 48.5 do not apply. Client accepts the software and/or website in the state it is in at the moment the last development phase ends ('as is, where is').

Article 52 Right to use

52.1 Supplier makes the software and/or website developed on client's instructions, together with the relevant user documentation, available to client for use.

52.2 The source code of the software and the technical documentation prepared when the software is developed is made available to client only when this has been agreed on in writing, in which case client is entitled to modify the software.

52.3 Supplier is not obliged to make the auxiliary software and program or data libraries required for the use and/or maintenance of the software and/or website available to client.

52.4 The provisions in article 42 with respect to the right to use and restrictions on the use apply *mutatis mutandis*.

Article 53 Payment

53.1 If parties have not agreed on a payment scheme, all sums related to the development of software and/or website become due and payable, retroactively, per calendar month.
53.2 In the absence of further arrangements, client also obtains the right to use the software and/or website.
53.3 Supplier is entitled to charge their applicable rates for statutory security updates.
53.4 Client themself is responsible for auxiliary software and program and data libraries, any installation services, any adjustments and/or maintenance of the software and/or website, and/or support services for users.

Article 54 Guarantees

54.1 The provisions in article 48 with respect to guarantees apply mutatis mutandis.
54.2 Supplier does not guarantee that the software and/or website they have developed function properly on all sorts of new versions of web browser types and possibly other software or auxiliary software and/or websites. Supplier does not guarantee either that the software and/or website function properly on all types of hardware.

Chapter 9. Maintenance of software and support

This chapter applies if supplier performs services in the field of software maintenance and software support for the use of the software.

Article 55 Maintenance services

55.1 If agreed, supplier performs maintenance services for the software specified in the agreement. The obligation to provide maintenance includes repairing errors in the software as referred to in article 44.3 and, only if parties have agreed on this in writing, making new versions of the software available in accordance with article 56.
55.2 Client reports any errors discovered in the software as detailed as possible. Following receipt of the report, supplier endeavours to repair the errors observed and/or implement corrections in future versions of the software in accordance with their usual procedures. Depending on the urgency and supplier's version and release policy, supplier makes the results available to client in a manner and within the period of time determined by supplier. Supplier may also install temporary solutions, program bypasses or problem-avoiding restrictions in the software. Client themself must install, organise, configure, parameterise, and tune the corrected software or the new version of the software as made available, convert and upload any data, make backups, and, if necessary, adjust the infrastructure used for this, hardware, other software or auxiliary software and operating environment used and keep these updated and accomplish the interoperability desired by client. Supplier is not obliged to repair other imperfections than those referred to in this article. If supplier is prepared to correct other imperfections, supplier is entitled to charge a fee at their applicable rates for this.
55.3 The provisions in article 48.3 and 48.4 apply mutatis mutandis.
55.4 If supplier performs maintenance services online, client provides, in due time, for a properly and appropriately secured infrastructure and network facilities.
55.5 Client renders every assistance required by supplier for the maintenance services, including that client must temporarily stop using the software and must make a backup of all data.
55.6 When maintenance concerns software that supplier did not deliver to client and if supplier believes this is necessary or appropriate in the context of maintenance, client makes the source code and the technical development and other documentation of the software, including data models, designs, change logs and the like, available to supplier. Client guarantees that they are entitled to make the source code and documentation available. Client grants supplier the right to use and modify the software, including the source code and technical development and other documentation, so that supplier can perform the maintenance services agreed on.

Article 56 New versions of the software

56.1 Maintenance includes making new versions of the software available only when and insofar as parties have agreed on this in writing, or if the law prescribes this as mandatory. If maintenance includes making new versions of the software available, supplier makes these new versions available at their discretion.
56.2 Three months after supplier has made an enhanced version available, they are no longer obliged to repair errors in the previous version and to provide support and/or perform maintenance services on a previous version, unless the law prescribes this as mandatory in any other manner.
56.3 Supplier may require that client must enter into an additional written agreement with supplier for a version with new functionality and that client must make a further payment for this version. Supplier may incorporate functionality from a previous version of the software in the new version without any modifications, but supplier does not guarantee that each new version includes the same functionality as the previous version. Supplier is not obliged to maintain, modify or add particular features or functionalities in the software especially for client.
56.4 Supplier may require that client must modify their system (hardware, web browser, software and the like) if this is necessary for the proper functioning of a new version of the software.

Article 57 Support services

57.1 If the services provided by supplier under the agreement include support services to users and/or administrators of the software, supplier advises, for lack of written arrangements to the contrary, online, by telephone or by email on the use and functioning of the software specified in the agreement. Prior to a request for support, client consults the documentation provided by supplier to see whether they can solve the issue with this. Client is obliged to specify the requests for support as comprehensively and in as much detail as possible so that supplier can respond appropriately. Supplier may set conditions with respect to the way in which client requests support and the qualifications and the number of persons eligible for support. For lack of further written agreements, supplier properly deals with substantiated requests for support within a reasonable period of time and in compliance with their usual procedures. Supplier does not guarantee the correctness, completeness or timeliness of responses or of the support offered. Support services are performed on working days during supplier's usual business hours.
57.2 If the services provided by supplier under the agreement include standby services, supplier ensures that one or more employees are available on the days and at the times specified in the agreement. If parties have agreed on standby services, client is entitled, in urgent cases, to call in the employees on standby if there are serious errors, serious malfunctions and other serious imperfections in the functioning of the software. Supplier does not guarantee that these are promptly repaired.
57.3 The maintenance and other agreed services referred to in this chapter are performed starting from the date on which parties

enter into the agreement, unless parties have agreed otherwise in writing.

Article 58 Payment

58.1 If parties have not explicitly agreed on a payment scheme, all sums related to the maintenance of the software and other services as meant in this section and set out in the agreement become due and payable, in advance, per calendar month.

58.2 Sums relating to the maintenance of the software and the other services as meant in this section and set out in the agreement are payable when parties enter into the agreement. Payment for maintenance and other services is always due, regardless whether client has taken the software into use and regardless whether client actually makes use of the maintenance or support services.

Chapter 10. Advisory services

This chapter applies if supplier provides services in the field of advice, which services supplier does not provide under client's direction and supervision, under the name advisory, consultancy, contracting, project-based activities, interim assignments or under any other name.

Article 59 Performance of advisory services

59.1 Supplier performs the advisory services in a fully independent manner, at their own discretion and without client's supervision and directions, which does not involve the provision of labour as described in chapter 11.

59.2 Supplier does not commit to a completion time of the assignment because the completion time of an assignment in the field of advisory services depends on various factors and circumstances, such as the quality of the data and the information provided by client and the assistance rendered by client and relevant third parties.

59.3 Supplier performs their services only on supplier's usual working days and during supplier's usual business hours.

59.4 The use that client makes of any advisory report drafted by supplier is always at client's risk. The burden of proof is on client to prove that the advisory services or the way in which these are performed is not in compliance with that which parties have agreed on in writing or that which may be expected from a competent supplier acting reasonably, without prejudice to supplier's right to provide evidence to the contrary, using any legal means.

59.5 Without supplier's prior written consent, client may not inform any third party about supplier's way of working, methods and/or techniques and/or the content of supplier's recommendations or reports. Client does furthermore not provide supplier's recommendations or reports to a third party or otherwise make supplier's recommendations or reports public.

Article 60 Reporting

60.1 Supplier periodically informs client, in the manner agreed on in writing, about the performance of the advisory services. Client informs supplier, in advance and in writing, about circumstances of importance or circumstances that are or could be of importance to supplier, such as the manner of reporting, the issues to be addressed, client's prioritisation, the availability of client's resources and staff, and special facts or circumstances or facts or circumstances of which supplier is possibly unaware. Client ensures that the information provided by supplier is distributed and actually taken notice of within client's organisation or company and client assesses this information, also on this basis, and informs supplier of this.

Article 61 Payment

61.1 If parties have not agreed on an explicit payment scheme, all sums related to the advisory services provided by supplier as meant in this chapter become due and payable, retroactively, per calendar month.

Chapter 11. Provision of labour force

This chapter applies if supplier provides one or more workers to client to perform activities under client's direction and supervision, under the name of secondment or under any other name, except in cases where the law provides for exceptions.

Article 62 Provision of labour force

62.1 Supplier makes the workers specified in the agreement available to perform activities under client's responsibility, direction and supervision (*gezag*). The results of these activities are at client's risk. Unless otherwise agreed in writing, the worker is made available to client for forty hours a week, during supplier's usual working days.

62.2 Client informs supplier about an intended temporary or permanent closure of their business or organization on time.

62.3 Client may deploy the worker made available to perform activities other than the activities agreed on only if supplier has agreed to this in advance and in writing.

62.4 Client may second the worker who supplier made available to a third party or let the worker work under a third party's direction and supervision only supplier has explicitly agreed to this in writing.

62.5 Supplier endeavours to ensure that the worker made available remains available, during the agreed days, to perform activities for the term of the agreement, except in the event of the employee's incapacity for work or if the employee leaves supplier's employment. Even if parties have entered into the agreement with a view to one particular person performing the activities, supplier is always entitled, after consultations with client, to replace the worker made available by one or more persons who have the same or similar qualifications.

62.6 Client is entitled to request that the worker made available must be replaced (i) if the worker provided demonstrably fails to meet the quality requirements parties explicitly agreed on in writing and client informs supplier about this, stating reasons, within three working days after the activities have started, or (ii) in the event of the relevant worker's prolonged incapacity to work or if the employee leaves supplier's employment. Supplier complies with such a request as soon as possible and as a matter of priority. Supplier does not guarantee that the employee made available can always be replaced. If the employee cannot be replaced or cannot be replaced promptly, both client's rights with respect to further performance of the agreement and all client's claims arising from non-performance of the agreement lapse. Client's payment obligations with respect to activities already performed continue to apply in full.

Article 63 Duration of the agreement to provide labour force

63.1 Notwithstanding article 4, if parties have not agreed anything on the duration of the worker being made available, the agreement is seen as an agreement for an indefinite period of time, in which case either party must observe a notice period of one calendar month. Parties must terminate this agreement by serving notice of termination (*opzegging*) in writing.

Article 64 Applicable laws and regulations

64.1 Client complies with all laws and regulations applicable to the hiring of the worker/workers provided to client and also ensures that client complies with these laws and regulations. Client also gives supplier every opportunity and does everything possible to enable supplier to comply with their legal obligations regarding the provision of labour and, in the event of changes in the law during the provision of labour, to continue to comply.

Article 65 Overtime pay, rates, costs and travel time

65.1 If, on client's instructions or at client's request, the worker made available works more hours per day than the agreed number of working hours or works on days other than supplier's usual working days, supplier charges these hours to client at the overtime rate agreed on, or, in the absence hereof, at supplier's usual overtime rate. If so requested, supplier informs client about their applicable overtime rates.

65.2 Supplier may charge rates, costs and travel time of the worker made available to client on a monthly basis retroactively in accordance with supplier's applicable rules and standards. If so requested, supplier informs client about supplier's applicable rules and standards.

Article 66 Fiscality and other liability

66.1 Supplier – insofar as due - ensures that amounts payable in terms of payroll tax and social insurance contributions of and for the worker made available are paid. Supplier indemnifies client against claims of the Tax Administration or authorities responsible for implementing social insurance legislation, which supplier is due and payable under the agreement with client to provide labour force, on the condition that client promptly informs supplier, in writing, about the existence and content of such claim and the settlement hereof, including any arrangements to be made in this regard, entirely up to supplier. Client provides supplier with all powers of attorney and the information required and assists supplier in defending themself, if necessary in client's name, against such claims.

66.2 Supplier does not accept any liability for the quality of the results of the activities performed under client's supervision and instructions.

66.3 Client complies with all necessary safety requirements with regard to the space in which and the goods with which the temporary worker works and takes such measures and provides such instructions as are reasonably necessary to prevent the temporary worker from suffering damage while performing the activities for/at client. Client also takes out adequate insurance against liability on the basis of the provisions of this section and provides proof of insurance at supplier's request.

Chapter 12. Training courses

This chapter applies if supplier provides services, under whatever name and in whatever way – for example in electronic form – in the field of education, courses, workshops, trainings, webinars, e-learning, seminars and the like (training courses).

Article 67 Registration and cancellation

67.1 Registration for a training course must take place in writing and is binding following its confirmation by supplier.

67.2 Client is responsible for the choice and suitability of the training course for the participants. A participant's lack of the required prior knowledge does not affect client's obligations under the agreement. Client may replace a training course participant by another participant following supplier's written consent.

67.3 If, in supplier's opinion, the number of registrations gives rise to this, supplier is entitled to cancel the training course, to combine it with one or more training courses or schedule it on a later date or at a later time. Supplier reserves the right to modify the location of the training course. Supplier is entitled to modify the training course in organisational terms and in terms of content.

67.4 If client or a participant cancels participation in a training course, the consequences of the cancellation are governed by supplier's applicable rules. In any case, cancellation must take place in writing and prior to the training course or the part of the training course concerned. Cancellation or non-attendance does not affect client's payment obligations under the agreement.

Article 68 Implementation of training courses

68.1 Client accepts that supplier determines the content and the scope of the training course.

68.2 Client informs the participants about the obligations under the agreement and the rules of conduct and other rules prescribed by supplier for participation in the training course, and client ensures compliance by participants with these obligations and rules.

68.3 If supplier uses their own hardware or software in the training course, supplier does not guarantee that this hardware or software is free of errors and works without any malfunctions. If the training course is at client's premises, client ensures that an appropriate classroom and properly operating hardware and software are available. In the event the facilities at client's premises appear not to meet the requirements and the quality of the training course, therefore, cannot be guaranteed, supplier is entitled not to start or to shorten the training course or to stop it altogether.

68.4 By default, the agreement does not include administering an exam or a test.

68.5 Supplier charges client separately for the documentation, training materials or training resources made available or produced for the training course. This also applies to possible training course certificates or duplicates of training course certificates.

68.6 If the training course takes place as an e-learning training course, the provisions of chapter 6 apply *mutatis mutandis* as much as possible.

Article 69 Price and payment

69.1 Supplier may require that client pays the sums due prior to the start of the training course. Suppler may exclude participants from participating in the training course if client fails to ensure timely payment, without prejudice to any other rights supplier may have.

69.2 If supplier has carried out a preliminary study to make a training course plan or has given training course recommendations, supplier may separately charge client for any costs involved.

69.3 Unless supplier has explicitly indicated that the training course is VAT exempt within the meaning of Article 11 of the Dutch Turnover Tax Act 1968, VAT is payable on client's payment. Supplier is entitled to adjust their prices after parties have entered into the agreement in the event of any changes in the VAT regime for training courses as this applies under or pursuant to the law.

Chapter 13. Hosting, including online platforms

This chapter applies if supplier provides services, under whatever name, in the field of hosting, including IaaS, PaaS or online platforms and hosting-related services.

Article 70 Hosting services

70.1 Supplier performs the hosting services agreed on with client.

70.2 If the agreement's object is to provide infrastructure or storage space, client may not exceed the agreed infrastructure or storage space unless the agreement explicitly arranges for the consequences of doing so. The agreement pertains to providing infrastructure or storage space on hardware specifically reserved for client only insofar as parties have explicitly agreed on this in writing. All use of infrastructure or disk space, data traffic and other use made of systems is restricted to the maximums parties have agreed. Infrastructure, storage space and/or data traffic that client does not use in a given period may not be transferred to a subsequent period. If the agreed maximums are exceeded, supplier may charge client for an additional compensation at their applicable rates.

70.3 Client is responsible for the management, including checks of the settings, and use of the hosting service, and the way in which the results of the service are implemented. If parties have not made any specific arrangements in this regard, client themself is responsible for installing, organising, parameterising and tuning the required software and auxiliary software, converting and uploading any data, making backups, and, where required, adjusting the infrastructure, hardware, other software or auxiliary software and user environment used and keeping these updated and for effecting the interoperability wanted. Supplier is not obliged to perform data conversion.

70.4 Additional services, such as backups, security, redundancy and recovery provisions, are part of the agreement only if parties have explicitly agreed on this in writing.

70.5 Supplier is entitled to temporarily put all or part of the hosting service out of operation for maintenance or adjustment of systems. Where possible, this will take place outside office hours and with reasonable notice to client.

70.6 If, under the agreement, supplier provides services to client in the context of a domain name, such as the application for, renewal, alienation or transfer to a third party of that name, article 49.7 applies *mutatis mutandis*.

Article 71 Procedure for reporting potentially illegal or unlawful content to hosting providers

71.1 In addition to article 21, this article applies to reporting potentially illegal or unlawful content to supplier if they provide hosting services.

71.2 Anyone who believes that illegal or unlawful content is available via supplier's hosting service can report this electronically via supplier's standard channels. A report must in any case contain the following information:

a. sufficiently accurate and reasoned statement of why the reporter believes that the information in question is illegal or unlawful;
b. a clear indication of the exact electronic location of that information, such as an exact URL, and, where necessary, additional information that enables the illegal or unlawful content to be identified;
c. the name and e-mail address of reporter, except in the event of information that can reasonably be assumed to relate to child sexual abuse or related criminal offences;
d. a statement by reporter that the report and the information and allegations contained therein are accurate, true and complete.

71.3 If a report meets the aforementioned requirements, supplier may process the report.

71.4 Even if the report does not meet the aforementioned requirements, supplier may decide to take appropriate measures, including erasing or blocking the information in question, restricting access or visibility, or suspending or terminating their services. Supplier is entitled to inform clients directly involved in the service about any measures imposed.

71.5 Supplier is not liable for any damage resulting from the measures or obligations referred to in this chapter.

Article 72 Complaints procedure for online platforms

72.1 In addition to article 21 and article 71 above, this article applies if the supplier offers an online platform and is not a micro or small enterprise as referred to in the DSA.

72.2 Client or anyone who has submitted a complaint to an online platform may, within six months of becoming aware of a decision by supplier, whether or not as a result of a notification referred to in the previous article or a measure referred to in article 21, submit a complaint via supplier's complaint handling system. Supplier handles the complaint carefully and within a reasonable period of time.

72.3 Supplier is entitled, after giving prior warning, to suspend the handling of reports or complaints from complainants who regularly submit manifestly unfounded reports or complaints for a reasonable period of time.

72.4 After completing the complaints procedure, complainant may appeal to a certified extrajudicial dispute resolution body if they do not agree with the outcome.

Chapter 14. Hardware purchases

This chapter applies if supplier sells hardware, of whatever nature, and/or other goods (corporeal objects) to client.

Article 73 Purchase and sale

73.1 Supplier sells the hardware and/or other goods according to the nature and number agreed on in writing.

73.2 Supplier does not guarantee that the hardware and/or goods are suitable, on delivery, for client's actual and/or intended use unless client has clearly specified the intended purposes, without caveats, in the written agreement.

73.3 By default, supplier's obligation to sell does not include assembly and installation of materials, software, consumer goods and articles, batteries, stamps, ink and ink cartridges, toner articles, cables and accessories.

73.4 Supplier does not guarantee that the assembly, installation and operating instructions that come with the hardware and/or goods are free of errors and that the hardware and/or goods have the features stated in these instructions.

Article 74 Delivery

74.1 Supplier delivers the hardware and/or goods sold to client to client ex warehouse. If parties have agreed on this in writing, supplier delivers the goods sold to client at a location to be designated by client, or has these goods delivered at this location. In this case, supplier informs client, if possible in good

time before the delivery, about the time when supplier or the transporter contracted by supplier intends to deliver the hardware and/or goods.

74.2 Supplier may charge costs of transportation, insurance, hauling and hoisting, the hiring of temporary facilities and the like, if applicable, to client and these costs are included in the purchase price only if parties have explicitly agreed on this.

74.3 When client requests supplier to remove or destroy old materials – such as networks, cabinets, cable ducts, packaging materials, hardware or data on hardware – or if supplier is legally obliged to do so, supplier may accept this request on the basis of a written order. Supplier may charge their applicable rates for these activities insofar as this is permitted by law.

74.4 If parties have entered into a written agreement to arrange this, supplier is responsible for installing, configuring and connecting the hardware and/or goods or for having the hardware and/or goods installed, configured and connected. By default, any obligation of supplier to install and/or configure hardware neither includes data conversion nor software installation. Supplier is not responsible for obtaining any of the licences possibly required.

74.5 Supplier may perform the agreement in partial deliveries.

Article 75 Test setup

75.1 Supplier is obliged to set up a test environment for the hardware client is interested in only if parties have agreed on this in writing. Supplier may attach financial and other conditions to a test setup. A test setup involves making the standard version of the hardware temporarily available on approval, excluding accessories, in a space made available by client, prior to client's final decision on whether or not to purchase the hardware in question. Client is liable for the use of, damage to and theft or loss of the hardware that forms part of a test setup.

Article 76 Requirements to hardware environment

76.1 Client ensures an environment that meets the requirements supplier has specified for the hardware and/or goods, among other things in terms of temperature, humidity and technical requirements.

76.2 Client ensures that activities with respect to environment requirements that third parties perform, such as constructional work, are performed adequately and on time.

Article 77 Guarantees

77.1 Supplier endeavours to repair defects in the material and manufacturing defects in the hardware and/or goods sold, as well as defects in parts delivered by supplier within the scope of the guarantee, within a reasonable period of time and free of charge if client reports these defects – for lack of an agreed period - in detail, to supplier within a period of three months following delivery. If, in supplier's reasonable opinion, the defects cannot be repaired or repair would take too long, or if repair entails disproportionately high costs, supplier is entitled to replace the hardware and/or goods free of charge with other, similar, though not necessarily identical, hardware and/or goods. The guarantee does not include any data conversion that is required because of any repair or replacement. All replaced parts are supplier's property. The guarantee obligation no longer applies when defects in the hardware, goods or parts are in ful or in part caused by incorrect, careless or incompetent use or by external circumstances such as fire or water damage, or when client modifies the hardware or parts delivered by supplier under the guarantee, or has them modified, without supplier's consent. Supplier does not withhold such consent on unreasonable grounds.

77.2 Client cannot file any claims or further claims concerning non-conformity of hardware and/or goods delivered other than those laid down in article 77.1.

77.3 Supplier may charge any costs incurred by activities and repairs performed outside the scope of this guarantee at their applicable rates.

77.4 Supplier does not have any obligation under the purchase agreement with respect to defects and/or other faults reported after the period referred to in article 77.1 ends.

Chapter 15. Leasing hardware

This chapter applies if supplier leases hardware of whatever nature to client.

Article 78 Leasing

78.1 Supplier leases to client the hardware and relevant user documentation specified in the lease agreement.

78.2 The lease neither includes the provision of separate software nor does it include the provision of the consumer goods and articles that are required to use the hardware, such as batteries, ink and ink cartridges, toner articles, cables and accessories.

78.3 The lease starts on the date supplier makes the hardware available to client.

Article 79 Prior inspection

79.1 By way of prior inspection, supplier may draft a report, in client's presence and prior to making the hardware available or when they have made it available, describing the state of the hardware, including any defects observed. Supplier may require that client must sign this report, prior to making the hardware available to client for use, to indicate client's agreement with the text of the report. The defects in the hardware listed in this report are at supplier's account. If any defects are observed, parties arrange whether, and if so, how and when, the defects listed in the report must be repaired.

79.2 If client does not properly cooperate in the prior inspection referred to in article 79.1, supplier is entitled to perform this prior inspection without client being present and to draft the report themself. This report is binding on client.

79.3 If no prior inspection is carried out, client is deemed to have received the hardware in a proper and undamaged state.

Article 80 Use of the hardware

80.1 Client exclusively uses the hardware in accordance with the intended purpose and at the premises agreed for their own organisation or company. Use of the hardware by or for the benefit of third parties is not allowed. The right to use the hardware is non-transferable. Client is not allowed to lease the hardware to a third party or otherwise enable a third party to use the hardware or to make use of it together with client.

80.2 Client themself is responsible for installing and assembling the hardware and making it ready for use.

80.3 Client is not allowed to use the hardware or any part of it as a security or collateral, in whatever way, or to dispose of the hardware or any part of it in another way.

80.4 Client uses and maintains the hardware with due care. Client takes adequate measures to prevent any damage to the hardware. Should there be any damage, client promptly informs supplier about this. For the term of the lease, client is always liable to supplier for damage to the hardware and theft, loss or misappropriation of the hardware. It is client's responsibility to potentially insure this risk.

80.5 Client is neither permitted to modify the hardware, either in full or in part, nor permitted to add anything to it. If client nevertheless makes any modifications or additions, they are obliged to undo or remove these modifications or additions no later than at the end of the lease agreement.

80.6 Parties agree that defects in the modifications or additions made to the hardware by or under client's instructions and all defects in the hardware caused by those modifications or defects are not considered defects within the sense of article 7:204 of the Netherlands Civil Code. Client cannot file a claim against supplier with respect to such defects. Supplier is not obliged to perform repairs or maintenance services with respect to such defects.

80.7 Client is not entitled to compensation for modifications or additions they made to the leased hardware if they do not undo or remove these modifications or additions, for any reason whatsoever, when or after the lease agreement ends.

80.8 Client promptly informs supplier in writing when the hardware is provisionally attached, stating the identity of the attaching party and the reason for the attachment. Client promptly allows the bailiff levying the attachment to inspect the lease agreement.

Article 81 Maintenance of the leased hardware

81.1 Client is not allowed to maintain the leased hardware themself or have the hardware maintained by a third party.

81.2 Client immediately informs supplier in writing about any defects that they observe in the leased hardware. Supplier endeavours, within a reasonable period of time and by means of corrective maintenance, to repair defects in the hardware that are at supplier's account. Supplier may also perform preventive maintenance services on the hardware, but is not obliged to do this. If so requested, client provides supplier with the opportunity to perform corrective and/or preventive maintenance services. Parties discuss, by consultation and in advance, the dates on which and the times at which maintenance services must be performed. Client is not entitled to replacement hardware during periods of time maintenance services are performed.

81.3 Supplier's obligation to repair excludes defects:

a. that client accepted when entering into the lease agreement;
b. that are caused by external circumstances;
c. that can be attributed to client, their staff members and/or third parties contracted by client;
d. that are caused by careless, incorrect or incompetent use or use that is contrary to the use described in the documentation;
e. that are related to the use of parts or consumer articles that supplier has not recommended or authorised;
f. that are caused by the hardware being used in a manner that is contrary to the purpose;
g. that are caused by unauthorised modifications of or additions to the hardware.

81.4 If supplier repairs the defects referred to in the preceding section or has such defects repaired, supplier may charge, at their applicable rates, the costs incurred by the repairs performed.

81.5 Supplier is always entitled to choose not to repair the defects and to replace the hardware with other, similar, though not necessarily identical, hardware.

81.6 Supplier is not obliged to recover data that have been lost other than restoring the last available backup of the relevant data, where possible. If parties have not agreed on data segmentation or other mechanism for data segregation, it may not be possible to restore a client-specific backup.

Article 82 Final inspection and return of hardware

82.1 At the end of the lease agreement, client returns the hardware to supplier in its original state. Client must pay any costs of transportation incurred by the return of the hardware.

82.2 Prior to or no later than on the last working day of the lease's term, client renders their assistance in a joint, final inspection of the hardware's condition. Parties jointly draft a report that includes the findings of this final inspection. Both parties must sign this report. If client does not render assistance in the final inspection, supplier is entitled to perform the inspection without client being present and to draft the report themself. This report is binding on client.

82.3 Supplier is entitled to have the defects listed in the final inspection report and that are – within reason – at client's risk and expense, repaired at client's expense. Client is liable for any loss supplier suffers because the hardware is temporarily out of operation or because supplier cannot lease the hardware to a third party.

82.4 If, at the end of the term of the lease, client has not undone a modification or removed an addition that client implemented in the hardware, parties agree that client is deemed to have waived any and all rights to those modifications and/or additions.

Chapter 16. Maintenance of hardware

This chapter applies if supplier maintains hardware, of whatever nature, for client.

Article 83 Maintenance services

83.1 Supplier performs maintenance services for the hardware specified in the maintenance agreement provided that this hardware is located in the Netherlands. During the maintenance, client is not entitled to replacement hardware.

83.2 The arrangements about the maintenance and the accompanying service levels are laid down in writing. In the absence of a written agreement, supplier endeavours to repair malfunctions, within a reasonable period of time, that client has reported in writing and in an appropriate way. Additionally, supplier may perform preventive maintenance but is not obliged to do so.

83.3 In this chapter, 'malfunction' means non-compliance of the hardware with the hardware specifications that supplier explicitly made known in writing or a failure of the hardware to comply with

these specifications without any malfunctions. Client must be able to demonstrate the malfunction and show this to supplier (reproduce).

83.4 When a malfunction occurs, client immediately informs supplier hereof with a clear description of the malfunction. Client renders the assistance requested by supplier for maintenance services, for example by temporarily stopping the use of the hardware. Client ensures that supplier's staff or persons engaged by supplier get access to the location of the hardware, makes the hardware available for the maintenance services and further renders all assistance required.

83.5 Client ensures that a complete and properly functioning backup is made of all software and data recorded in or on the hardware before client makes the hardware available to supplier for maintenance.

83.6 At supplier's request, an expert employee of client is present during the maintenance services to contribute ideas or answer questions.

83.7 Client may connect hardware and systems which supplier has not delivered to the hardware delivered and install software on that hardware.

83.8 If supplier deems it necessary that for maintenance hardware's connections with other hardware or software are tested, client makes this other hardware and software, test procedures and data carriers available to supplier.

83.9 Client must deliver testing material required for maintenance that is not included in supplier's normal range of hardware.

83.10 Client is responsible for loss or theft of, or damage to, the hardware during the time that supplier has the hardware in their possession. It is up to client to potentially take out insurance against this risk.

Article 84 Maintenance fees

84.1 The maintenance fee includes the following costs only if this has been explicitly agreed on:

a. costs of consumer articles, or of replacing these articles, such as batteries, stamps, ink and ink cartridges, toner articles, cables and accessories;
b. costs of parts, or of replacing these parts, and of maintenance to repair malfunctions that were caused or partly caused by attempts at repair by parties other than supplier;
c. activities performed for overhaul of the hardware;
d. adjustments to the hardware;
e. moving, relocating or reinstalling hardware, or costs for transportation where hardware is to be repaired or any other activities arising from this.

84.2 Supplier may charge client a maintenance fee, even if client has not put the hardware to use or to use yet and does not use the maintenance option.

Article 85 Exclusions

85.1 Activities to investigate or repair malfunctions that arise by operating errors, incorrect use of the hardware or external circumstances such as issues with internet services, networks, power supplies or connections to hardware, software or materials that are not covered by the maintenance agreement, do not fall within the scope of supplier's obligations under the maintenance agreement.

85.2 Supplier's obligations with respect to maintenance obligations do not cover - unless otherwise agreed on – the investigation or repair of malfunctions that are related to:

a. a modification of the hardware that is not implemented by or on supplier's behalf;
b. the use of the hardware in breach of the arrangements and the failure to have the maintenance performed on time;
c. software installed on the hardware.

85.3 Supplier may charge the costs in connection with maintenance services and/or investigations as referred to articles 85.1 and/or 85.2, at their applicable rates.

85.4 Supplier is not obliged to recover corrupted or lost data other than restoring the most recent backup of the relevant data, where possible. If parties have not agreed on data segmentation or other mechanism for data segregation, it may not be possible to restore a client-specific backup.

© NLdigital
All rights to these NLdigital Terms 2025 are reserved by the NLdigital association. No part of these NLdigital Terms may be modified, reproduced, stored in an automated database or published in any form or by any means, whether electronic, mechanical, by photocopying, recording or any other means, without a valid licence. Members of NLdigital have a free right to use the NLdigital Terms in their business operations, without modification. Non-members can obtain a right of use by purchasing the NLdigital Terms via https://www.nldigital.nl/. Scraping, mining or applying similar techniques to the NLdigital Terms is not allowed. The NLdigital Terms may not be used for AI training purposes.