ASSIST2GO

Algemene Voorwaarden

Assist2go, met in het bijzonder het bedrijfsportaal Avsaro by Assist2go

Versie 1.3

5 november 2026

Uitgegeven door Assist2go, eenmanszaak · Lindenlaan 27, 3931 ZK Woudenberg · KvK 42071129 · btw NL005472396B65 · info@assist2go.nl

Inhoudsopgave

Wanneer gelden deze voorwaarden?

Leeswijzer

Snel vinden

Deel A · Kader

Artikel 1 · Toepasselijkheid en rangorde

Artikel 2 · Definities

Artikel 3 · Communicatie en elektronisch bewijs

Deel B · Van Offerte tot Overeenkomst

Artikel 4 · Offerte

Artikel 5 · Totstandkoming van de Overeenkomst

Artikel 6 · Looptijd en opzegging van Abonnementen

Deel C · Prijs en betaling

Artikel 7 · Prijzen en btw

Artikel 8 · Aanbetaling, facturen en betaling

Artikel 9 · Verzuim, rente, incassokosten en opschorting bij niet-betaling

Artikel 9A · Niet betalen bij Avsaro: Betaalmodus, Pauze en ontbinding

Artikel 10 · Indexering en prijswijzigingen

Deel D · Uitvoering

Artikel 11 · Uitvoering en inspanningsverplichting

Artikel 12 · Medewerking en informatie van de Klant

Artikel 13 · Planning en termijnen

Artikel 14 · Wijzigingen en Meerwerk

Artikel 15 · Oplevering en Acceptatie

Artikel 16 · Garantie en herstel

Deel E · Rechten

Artikel 17 · Intellectueel eigendom

Artikel 18 · Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

Deel F · Diensten en Producten

Artikel 19 · Hosting en domeinnamen

Artikel 20 · Beheer en support

Artikel 21 · Doorverkoop van diensten van Derden

Artikel 22 · Hardware en schermen

Deel G · Veiligheid, gegevens en samenwerking

Artikel 23 · Beveiliging en accounts

Artikel 24 · Persoonsgegevens

Artikel 25 · Geheimhouding

Artikel 26 · Inzet van Derden, Hulpmiddelen en vervanging

Artikel 27 · Werving van personeel

Deel H · Als het anders loopt

Artikel 28 · Aansprakelijkheid

Artikel 29 · Overmacht

Artikel 30 · Opschorting en ontbinding

Artikel 31 · Einde van de Overeenkomst en overdracht van gegevens

Artikel 32 · Klachten

Deel I · Recht en contact

Artikel 33 · Toepasselijk recht en geschillen

Artikel 34 · Nietigheid, wijziging, overdracht en volledigheid

Artikel 35 · Contact en slot

Deel J · Consumenten

Artikel 36 · Consumenten

Uitgave

Versie 1.3 · november 2026

Voor zakelijke klanten. Alle afspraken over offertes, bestellingen, betaling, uitvoering, hosting, beheer en aansprakelijkheid bij de diensten en producten van Assist2go, met in het bijzonder het bedrijfsportaal Avsaro by Assist2go.

Uitgegeven door Assist2go, eenmanszaak · KvK-nummer 42071129 · btw-nummer NL005472396B65 · info@assist2go.nl · assist2go.nl

Vervangt versie 1.2, versie 1.1, versie 1.0 en de voorwaarden van mei 2026, voor nieuwe Offertes en Bestellingen en, op de manier die de artikelen 34.3 en 34.6 beschrijven, voor lopende Abonnementen.

Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze voorwaarden gelden voor alles wat wij aanbieden en leveren aan klanten die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Daaronder vallen websites en webshops, apps, maatwerksoftware, ERP en CRM, het bedrijfsportaal Avsaro, koppelingen en automatisering, hosting en domeinnamen, Microsoft 365 en andere clouddiensten, ICT-beheer en support, cybersecurity en back-up, SEO, hardware en schermen, en consultancy.

Ze horen bij elke Offerte en gaan als pdf mee met die Offerte. Bestel je Avsaro op avsaro.com, dan horen ze bij je Bestelling. Sluit toch een Consument een Overeenkomst met ons, dan gelden de regels van artikel 36.

Leeswijzer

"Wij" en "ons" zijn Assist2go. "Je" en "jouw" zijn de Klant. Woorden met een hoofdletter, zoals Offerte, Opdracht en Abonnement, staan in artikel 2. Tarieven en bedragen van Diensten staan in de Offerte of, bij Avsaro, op de Bestelpagina.

Snel vinden

- Een Abonnement opzeggen: artikel 6.4
- Avsaro bestellen en wanneer de Overeenkomst ontstaat: artikel 5.14
- Avsaro: looptijd en opzeggen: artikel 6.12
- Avsaro: supportbudget, melding bij 75 en 100 procent en support boven het budget: artikel 20.10 tot en met 20.13
- Avsaro: prijsgarantie en indexering: artikel 10.7
- Avsaro: je gegevens bij het einde: artikel 31.8
- Overstappen naar een andere aanbieder: artikel 6.11
- Aanbetaling: artikel 8.2
- Betaaltermijn en betaalwijze, ook iDEAL: artikel 8.8 en 8.9
- De eerste factuur van Avsaro: artikel 8.15
- Bezwaar tegen een factuur: artikel 8.12
- Rente en incassokosten: artikel 9
- Niet betalen, Betaalmodus en Pauze (Avsaro): artikel 9A
- Indexering van de Prijs: artikel 10.1
- Meerwerk: artikel 14
- Test en Acceptatie: artikel 15.5
- Garantie en herstel: artikel 16

- Back-up en dataverlies: artikel 19.6 en 19.14 tot en met 19.19
- Domeinnamen: artikel 19.11
- Misbruik of een beveiligingsincident melden: artikel 23.3
- Beveiligingsupdates en kwetsbaarheden: artikel 23.13
- Datalek en Verwerkersovereenkomst: artikel 24
- Consument of particulier, herroepingsrecht: artikel 36
- Aansprakelijkheid en grens: artikel 28
- Opzeggen of ontbinden: artikel 30
- Gegevens meenemen bij het einde: artikel 31.2
- Klacht indienen: artikel 32.1
- Overgang van oudere voorwaarden: artikel 34.6
- Recht en rechter: artikel 33

Deel A · Kader

Artikel 1 · Toepasselijkheid en rangorde

1.1 Deze voorwaarden gelden voor alle Offertes en Overeenkomsten van Assist2go, voor alle Diensten en Producten die wij leveren, voor vervolgopdrachten, wijzigingen en aanvullingen daarop, en voor werk dat wij op jouw verzoek uitvoeren zonder dat een Offerte is aanvaard (artikel 5.13).

1.2 Wij sluiten Overeenkomsten met afnemers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf: bedrijven, eenmanszaken, zzp-ers, stichtingen, verenigingen, overheidsorganisaties en andere organisaties, en natuurlijke personen die voor hun beroep of bedrijf handelen. Consumenten zijn niet onze doelgroep. Sluit toch een Consument een Overeenkomst met ons, dan geldt artikel 36.

1.3 Door een Offerte te aanvaarden of een Bestelling te plaatsen verklaar je dat je handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en dus geen Consument bent. Hebben wij daar gerede twijfel over, dan mogen wij je om bewijs vragen, zoals een uittreksel uit het handelsregister. Blijkt vóór de start van de Werkzaamheden dat je toch een Consument bent, dan mogen wij de Overeenkomst met een Schriftelijke mededeling beëindigen, of voortzetten op de manier van artikel 36. Beëindigen wij haar, dan betalen wij terug wat je al hebt betaald en vergoeden wij geen schade. Heb je bewust onjuist verklaard dat je niet als Consument handelt, dan betaal je wat wij tot dan hebben gedaan en besteld en vergoed je de schade die wij daardoor lijden, voor zover de wet dat toestaat.

1.4 Voorwaarden van jou, zoals inkoopvoorwaarden of andere algemene voorwaarden, gelden niet. Een verwijzing ernaar in een inkooporder, een e-mail of een ander document verandert dat niet. Wij wijzen ze hierbij uitdrukkelijk af, ook als de Offerte of de pagina waar je akkoord geeft dat niet apart herhaalt. Zulke voorwaarden gelden alleen als wij ze vóór het akkoord uitdrukkelijk en Schriftelijk hebben aanvaard, en dan alleen voor de punten die wij noemen.

1.5 Op een Overeenkomst zijn deze voorwaarden van toepassing in de versie die de Offerte noemt of, bij een Bestelling van Avsaro, in de versie die de Bestelpagina noemt. De artikelen 34.2 tot en met 34.6 regelen wat er gebeurt als wij de voorwaarden later wijzigen.

1.6 Staan er in de documenten die bij de Overeenkomst horen tegenstrijdige bepalingen, dan geldt de volgorde hieronder. Het eerstgenoemde document gaat voor:

- (a) de Verwerkersovereenkomst, alleen voor zover het de verwerking van Persoonsgegevens betreft;
- (b) de Offerte, alleen voor zover ze uitdrukkelijk afwijkt van deze voorwaarden, en dan alleen op dat punt;

- (c) de overige Bijlagen;
- (d) deze voorwaarden.

1.7 Een Offerte of Bijlage, ook de Verwerkersovereenkomst, wijkt op de punten betaling, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom en opzegging alleen van deze voorwaarden af als ze het betrokken artikel uitdrukkelijk noemt. Zo'n afwijking geldt alleen voor die Offerte en voor de Overeenkomst die daaruit volgt. Voor een andere aansprakelijkheidsgrens geldt daarnaast artikel 28.20.

1.8 Voor Doorverkochte Diensten gaan de voorwaarden van de leverancier voor, zoals artikel 21.1 bepaalt.

1.9 Is een afnemer een Consument, dan gaat artikel 36 voor op de rest van deze voorwaarden.

Artikel 2 · Definities

2.1 In deze voorwaarden hebben de volgende woorden de betekenis die hieronder staat:

- **Aanbetaling**: het voorschot dat je betaalt voordat wij beginnen en dat wij verrekenen met de Eindfactuur (artikel 8.2).
- **Abonnement**: een Dienst die wij per periode leveren en waarvoor je per periode betaalt, zoals hosting, beheer, support en gebruiksrechten of licenties van Derden.
- **Acceptatie**: het moment waarop een Opleverpunt als goedgekeurd geldt (artikel 15.5).
- **Assist2go, wij en ons**: Assist2go, eenmanszaak, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42071129, en iedere opvolger die de onderneming voortzet (artikel 34.7).
- **AVG**: de Algemene verordening gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679).
- **Avsaro**: het bedrijfsportaal Avsaro by Assist2go: een eigen Installatie van een portaal voor offertes, handtekeningen, facturen en abonnementen, met hosting, beheer en support door ons, zoals de Bestelpagina of de Offerte het omschrijft.
- **back-up**: een kopie van gegevens die bedoeld is om ze na verlies of storing terug te zetten.
- **Bestaande Onderdelen**: software, bibliotheken, componenten, sjablonen, ontwerpen, methoden en kennis die wij vóór of los van een Overeenkomst hebben ontwikkeld of verkregen, met de verbeteringen daarvan.
- **Bestelling**: je aanbod aan ons om Avsaro af te nemen, dat je plaatst op de Bestelpagina (artikel 5.14).
- **Bestelpagina**: de pagina op avsaro.com waar je Avsaro kunt bestellen, met de omschrijving, de prijzen en de voorwaarden die daar staan.
- **Betaaldienstverlener**: de partij die wij inschakelen om online betalingen van jou aan ons te laten verlopen, op dit moment Mollie B.V. (artikel 8.9).
- **Betaalmodus**: de beperkte werking van je Installatie die artikel 9A.5 omschrijft: alleen bekijken, zoeken, exporteren en betalen, zonder dat je nieuwe documenten of berichten maakt of verstuurt.
- **Bevestigingscode**: de eenmalige code die wij per e-mail sturen om je akkoord op een Offerte te bevestigen (artikel 5.3).
- **Bijlage**: een document dat de Offerte noemt als onderdeel van de Overeenkomst en dat wij hebben opgesteld of Schriftelijk hebben goedgekeurd, zoals deze voorwaarden, een Verwerkersovereenkomst, een servicelevel of een productbeschrijving.
- **BW**: het Burgerlijk Wetboek.
- **Consument**: een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- **Datalek**: een inbreuk in verband met persoonsgegevens in de zin van artikel 4 onder 12 van de AVG.
- **Dataverordening**: Verordening (EU) 2023/2854 over geharmoniseerde regels voor eerlijke toegang tot en eerlijk gebruik van data, met de regels voor het overstappen tussen dataverwerkingsdiensten.
- **Derden en Derde**: personen en organisaties die geen partij zijn bij de Overeenkomst, zoals leveranciers, hostingpartijen, softwareaanbieders en andere partijen met wie jij samenwerkt.

- **Diensten en Dienst**: alles wat wij op grond van een Overeenkomst voor je doen of leveren, behalve Producten. Daaronder vallen Werkzaamheden, Abonnementen, Doorverkochte Diensten, advies en support. Een Dienst is een van die onderdelen.
- **Doorverkochte Dienst**: een gebruiksrecht, licentie of andere dienst van een Derde die wij aan je verkopen of voor je regelen, zoals Microsoft 365 en de registratie van een domeinnaam.
- **Eenmalige Opdracht**: het deel van een Opdracht dat uit Werkzaamheden, Producten of een eenmalige Doorverkochte Dienst bestaat en niet uit een Abonnement.
- **Eindfactuur**: de factuur waarmee wij de Eenmalige Opdracht afrekenen, onder aftrek van de Aanbetaling (artikel 8.5).
- **Gebeurtenis**: een feit of een reeks samenhangende feiten waaruit schade voortkomt of kan voortkomen, ook als de schade zich over meer dagen of Klanten uitstrekt.
- **Gebrek**: wat artikel 16.2 als Gebrek omschrijft.
- **Geldigheidsdatum**: de datum tot en met welke een Offerte geldt (artikel 4.1).
- **herstelperiode**: de periode van 90 dagen na de Acceptatie van een Opleverpunt waarin je een Gebrek kunt melden (artikel 16.1).
- **Hulpmiddelen**: software, programma's en online toepassingen die wij gebruiken om te werken, waaronder software met kunstmatige intelligentie.
- **Index**: de procentuele prijsverandering volgens de consumentenprijsindex, zoals artikel 10.1 omschrijft.
- **Ingeschakelde Derde**: een Derde die wij bij de uitvoering van de Overeenkomst inzetten, zoals een onderaannemer, freelancer of leverancier.
- **Installatie**: de eigen installatie van Avsaro voor jou, met een eigen dienst, een eigen database en eigen mappen op onze server.
- **Klant en je**: de partij die met ons een Overeenkomst sluit of wil sluiten en handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. In deze voorwaarden spreken wij de Klant aan met "je" en "jouw". Voor een Consument geldt artikel 36.
- **Klantinhoud**: teksten, beelden, gegevens, merken, bestanden en andere inhoud die jij aan ons geeft of door ons laat opslaan of verwerken.
- **Klantpagina**: de pagina's in ons portaal waar je met een Persoonlijke Link een Offerte, je akkoord of een factuur en de status daarvan bekijkt.
- **Logboek**: onze elektronische registratie van de handelingen rond een Offerte, een Bestelling, een akkoord en een factuur, voor zover wij die technisch kunnen vastleggen, met tijdstip en uitvoerder (artikel 3.6).
- **Meerwerk**: werk en levering buiten de Opdracht, zoals artikel 14.1 omschrijft.
- **Offerte**: ieder aanbod van ons, ook een wijzigingsofferte. Bij Avsaro gelden de Bestelpagina en onze bevestiging als Offerte (artikel 5.14).
- **Ontdekking**: het moment waarop je een probleem of schade hebt gezien of redelijkerwijs had moeten zien.
- **Opdracht**: het werk en de levering die een Offerte omschrijft.
- **Oplevering**: onze melding dat een Opleverpunt klaar is voor test (artikel 15.1).
- **Opleverpunt**: het Resultaat of een deel daarvan dat de Offerte als apart op te leveren onderdeel noemt, of dat wij volgens artikel 15.2 apart opleveren.
- **Overeenkomst**: de aanvaarde Offerte of, bij Avsaro, de goedgekeurde Bestelling, met de Bijlagen, waaronder deze voorwaarden, en alle afspraken die daaruit volgen, ook een afspraak die volgens artikel 5.13 tot stand komt.
- **Partijen**: Assist2go en de Klant.
- **Pauze**: de zwaardere beperking van je Installatie die artikel 9A.8 omschrijft: wij zetten de dienst van je Installatie uit.

- **Persoonlijke Link**: iedere unieke link die wij je sturen naar een Offerte, een factuur of een ander document.
- **Persoonsgegevens, verwerken, verwerker, verantwoordelijke en betrokkene**: hebben de betekenis die de AVG eraan geeft.
- **Prijs**: het bedrag exclusief btw dat je voor de Overeenkomst, of voor het betrokken onderdeel daarvan, aan ons verschuldigd bent.
- **Prijsgarantie**: de afspraak van artikel 10.7 dat bij Avsaro het maandelijkse Abonnement, de opzet en het Supportbudget gedurende 24 maanden vanaf de startdatum niet veranderen.
- **Producten**: fysieke zaken die wij leveren, zoals hardware en schermen.
- **Resultaat**: wat de Werkzaamheden opleveren, zoals een website, webshop, app, software, koppeling, ontwerp, rapport of documentatie.
- **Schriftelijk**: per brief, per e-mail of via de Klantpagina. Een bericht aan ons stuur je naar ons adres in artikel 35.1 of naar info@assist2go.nl.
- **servicelevel**: een afspraak over de beschikbaarheid, reactietijd of hersteltijd van een Dienst, die in de Offerte of een Bijlage staat.
- **Supportbudget**: de tijd per kalendermaand die wij bij Avsaro besteden aan ondersteuning op jouw verzoek zonder dat wij daarvoor extra Prijs berekenen (artikelen 20.10 en 20.11).
- **testperiode**: de periode waarin je een Opleverpunt test (artikel 15.3 en artikel 15.6).
- **Vertrouwelijke Informatie**: informatie die als vertrouwelijk is aangeduid of waarvan de ontvanger redelijkerwijs moet begrijpen dat ze vertrouwelijk is (artikel 25.2).
- **Verwerkersovereenkomst**: de overeenkomst waarin wij en jij vastleggen hoe wij Persoonsgegevens namens jou verwerken, op basis van ons model (artikel 24.3).
- **Werkdag**: elke dag van maandag tot en met vrijdag, behalve Nieuwjaarsdag, Tweede Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag en Eerste en Tweede Kerstdag.
- **Werkzaamheden**: het ontwerpen, bouwen, installeren, configureren, testen, adviseren, beheren en ondersteunen dat wij voor je uitvoeren.
- **wijzigingsofferte**: een Offerte voor Meerwerk (artikel 14.2).

2.2 Voor het lezen van deze voorwaarden gelden de volgende regels:

- (a) “waaronder”, “zoals” en “bijvoorbeeld” leiden een voorbeeld in en geven geen volledige opsomming;
- (b) een term in het enkelvoud omvat ook het meervoud en andersom;
- (c) een termijn in dagen telt kalenderdagen, behalve als het om Werkdagen gaat;
- (d) een verwijzing naar een wet is een verwijzing naar die wet zoals zij geldt op het moment van toepassing;
- (e) de kopjes dienen voor het leesgemak en bepalen de uitleg niet.

Artikel 3 · Communicatie en elektronisch bewijs

3.1 Wij communiceren per e-mail en via de Klantpagina. Je geeft ons een e-mailadres waarop je berichten betrouwbaar ontvangt en houdt dat adres actueel.

3.2 Een bericht dat wij naar het laatst door jou opgegeven e-mailadres sturen, geldt als op de dag van verzending door jou ontvangen. Dat geldt niet als wij een foutmelding krijgen of als je aantoont dat het bericht je niet kon bereiken. Een bericht van jou aan ons geldt als ontvangen op de dag waarop het bij ons binnenkomt.

3.3 Offertes en facturen sturen wij per e-mail, met een link naar een blijvende pagina waar je ze kunt bekijken en als pdf kunt opslaan. Je stemt in met het ontvangen van facturen in elektronische vorm.

3.4 Een Persoonlijke Link werkt per document. Hij gaat naar de ontvangers die wij bij het versturen kiezen. Op de pagina van het document zie je de status, bij een Offerte ook de datum en het tijdstip van je akkoord. Wij houden de link werkend zolang de Overeenkomst loopt en daarna zolang wij hem openlaten. De stukken zelf bewaren wij

zo lang de wet dat vraagt (artikel 31.4). Wij mogen een link intrekken of vervangen bij misbruik of een beveiligingsrisico.

3.5 Je Persoonlijke Link is bedoeld voor jou en voor de personen die jij bevoegd hebt gemaakt. Deel de link niet met anderen. Wat er met je Persoonlijke Link en de Bevestigingscode wordt gedaan, geldt als gedaan door jou, tot je ons volgens artikel 23.3 hebt gemeld dat er misbruik speelt en wij redelijkerwijs de tijd hebben gehad om in te grijpen. Dat geldt niet voor zover het misbruik is ontstaan doordat wij onze eigen beveiligingsplichten niet zijn nagekomen. Moet iemand anders in je organisatie het akkoord geven, dan vraag je ons om een Persoonlijke Link voor die persoon.

3.6 In het Logboek leggen wij vast welke handelingen met een Offerte, een akkoord of een factuur zijn verricht, voor zover ons systeem die technisch kan registreren: het tijdstip, de uitvoerder en technische gegevens zoals het IP-adres. Van documenten bewaren wij een exacte kopie (pdf) en een digitale vingerafdruk (hash), zodat te controleren is dat de inhoud niet is gewijzigd. Wij leggen vast wat wij kunnen registreren en zeggen niet toe dat het Logboek elke handeling of elke weergave van een document volledig vastlegt. Wat het Logboek wel vastlegt, geldt als bewijs volgens artikel 3.7.

3.7 Het Logboek, de bewaarde kopieën en onze verzendregistratie gelden als bewijs van de inhoud, het tijdstip en de verzending van berichten en van de handelingen die erin staan. Jij mag tegenbewijs leveren. De ontvangstbevestiging van artikel 5.7 bevat een kopie en de vingerafdruk van het document en geldt als een tweede aanwijzing buiten ons systeem.

3.8 Een mededeling met rechtsgevolg, zoals een opzegging, een ingebrekestelling of een bezwaar, doe je Schriftelijk.

3.9 Je handtekening en de Bevestigingscode vormen samen een eenvoudige elektronische handtekening. Het is geen geavanceerde en geen gekwalificeerde elektronische handtekening in de zin van de Europese verordening over elektronische identificatie (eIDAS), en wij beweren dat ook niet. Wij spreken af dat je akkoord op deze manier geldt en dat het niet minder geldig is omdat het elektronisch is gegeven. Je kunt altijd tegenbewijs leveren (artikel 3.7).

Deel B · Van Offerte tot Overeenkomst

Artikel 4 · Offerte

4.1 Een Offerte is bindend tot en met de Geldigheidsdatum, tot 23:59 uur Nederlandse tijd. De Geldigheidsdatum staat in de Offerte. Staat er geen datum in, dan is de Geldigheidsdatum 30 dagen na de verzenddatum.

4.2 Noemt een Offerte zichzelf vrijblijvend, dan binden wij ons niet en kunnen wij haar intrekken. De Overeenkomst komt dan pas tot stand als wij je akkoord Schriftelijk bevestigen.

4.3 Wij kunnen de Geldigheidsdatum verlengen, ook op jouw verzoek. Je krijgt dan een melding met de nieuwe datum. Een verlenging verandert niets aan de inhoud van de Offerte.

4.4 Een verlopen Offerte kun je niet meer aanvaarden. Komt er na de Geldigheidsdatum toch een akkoord binnen, dan nemen wij dat nooit stilzwijgend aan. Het geldt als een aanbod van jou, dat wij mogen aanvaarden of afwijzen. Wij laten je onverwijld weten of wij de Offerte verlengen of een nieuwe Offerte sturen. In dat laatste geval geef je opnieuw akkoord en vervalt het te late akkoord. Tot onze Schriftelijke bevestiging of je nieuwe akkoord bestaat er geen Overeenkomst en beginnen wij niet met de Werkzaamheden.

4.5 Sturen wij een nieuwe versie van een Offerte, dan vervalt de eerdere versie zodra wij de nieuwe versie versturen. Je kunt alleen de nieuwste versie aanvaarden. Een akkoord op een eerdere versie dat je al gaf, blijft gelden. Een bindende Offerte trekken wij niet in, behalve met jouw instemming of volgens artikel 4.8.

4.6 De Offerte noemt in elk geval de volgende punten. Wat zij niet noemt, volgt uit deze voorwaarden:

- (a) of zij bindend of vrijblijvend is, en de Geldigheidsdatum;
- (b) de omschrijving van de Opdracht en de planning;
- (c) de Prijs per onderdeel, met het prijstype: vast, richtprijs of nacalculatie;
- (d) het percentage en het bedrag van de Aanbetaling en de betaaltermijn;
- (e) bij een Abonnement: de looptijd, de startdatum, de factureringsperiode en een eventueel maximum voor indexering;
- (f) de Bijlagen, met hun versienummer;
- (g) de andere punten waarvoor deze voorwaarden naar de Offerte verwijzen.

4.7 Iedere Offerte noemt de Bijlagen die erbij horen, waaronder deze voorwaarden met hun versienummer. Wij sturen de Bijlagen als pdf mee of als download via een link in de e-mail, en zetten ze op je Klantpagina, zodat je ze kunt opslaan en later kunt raadplegen. De link verwijst naar exact de versie die de Offerte noemt. Het Logboek legt vast wanneer wij de Bijlagen aan je beschikbaar hebben gesteld en, voor zover ons systeem dat technisch kan registreren, wanneer ze vanaf je Klantpagina of via de link zijn bekeken of gedownload. Zo'n registratie helpt bij het bewijs, maar je akkoord hangt er niet van af: met je akkoord bevestig je dat je de Bijlagen hebt ontvangen en de gelegenheid hebt gehad ze te lezen (artikel 5.3). Moeten wij Persoonsgegevens namens jou verwerken, dan hoort ook de Verwerkersovereenkomst erbij (artikel 24.3).

4.8 Een kennelijke vergissing, verschrijving of rekenfout in een Offerte bindt ons niet, als je de fout redelijkerwijs had kunnen herkennen. Hetzelfde geldt voor een kennelijke vergissing in jouw akkoord die wij redelijkerwijs hadden kunnen herkennen.

4.9 Een Offerte kan voor een onderdeel een kortere geldigheid noemen, bijvoorbeeld bij Producten en Doorverkochte Diensten, omdat inkoopprijzen en voorwaarden van leveranciers veranderen. Verloopt die geldigheid voordat je akkoord geeft, dan kun je de Offerte pas aanvaarden na een bijgewerkte Offerte van ons.

4.10 Bestaat een Offerte uit meerdere onderdelen, dan zijn wij niet verplicht een deel te leveren tegen een evenredig deel van de Prijs. Dat geldt niet voor onderdelen die de Offerte als optie aanbiedt: daarvoor kies je zelf bij het akkoord (artikel 5.3).

4.11 Een Offerte is gratis. Voor uitgebreid voorwerk, zoals een onderzoek of een ontwerp vooraf, kunnen wij vóór de start Schriftelijk een betaling met je afspreken.

4.12 Wat wij in een Offerte voorstellen aan ontwerpen, plannen en werkwijzen is Vertrouwelijke Informatie van ons. Je gebruikt het om de Offerte te beoordelen. Zonder onze toestemming gebruik je onze ontwerpen en werkwijzen niet om ze door een ander te laten nabouwen.

Artikel 5 · Totstandkoming van de Overeenkomst

5.1 De Overeenkomst komt tot stand op het moment waarop je een Offerte aanvaardt binnen de geldigheid ervan. In de gevallen van de artikelen 4.2, 4.4 en 5.12 komt zij tot stand op het moment waarop wij het akkoord Schriftelijk bevestigen. Voor werk zonder aanvaarde Offerte geldt artikel 5.13.

5.2 Wij zijn niet verplicht een Offerte uit te brengen of een aanvraag aan te nemen en mogen dat zonder opgave van redenen weigeren. Een bindende Offerte die je hebt aanvaard, kunnen wij niet meer weigeren.

5.3 Je aanvaardt een Offerte online via je Persoonlijke Link. Het akkoord bestaat in elk geval uit deze stappen:

- (a) je vult je naam, functie en bedrijfsnaam in en controleert je gegevens;
- (b) je kiest de opties die de Offerte aanbiedt, als die er zijn; het akkoord geldt voor de onderdelen die je kiest;
- (c) je bevestigt dat je de Offerte en de Bijlagen hebt ontvangen, waaronder de voorwaarden in de versie die de Offerte noemt en de voorwaarden van een leverancier die de Offerte noemt, en dat je ermee akkoord gaat;

- (d) je zet je handtekening: je tekent met je vinger of muis, of je laat je naam als handschrift weergeven;
- (e) je voert de Bevestigingscode in die wij per e-mail sturen naar het adres dat je hebt opgegeven.

5.4 Voor hogere bedragen of bij nieuwe Klanten kunnen wij een extra verificatiestap vragen. Heb je een inkoopordernummer of een andere referentie nodig op de factuur, dan kun je die bij het akkoord invullen (artikel 8.14).

5.5 Voordat je het akkoord bevestigt, kun je op de Klantpagina je invoer nakijken en verbeteren.

5.6 Het akkoord is gegeven op het moment waarop je de Bevestigingscode juist hebt ingevoerd en je handtekening is geplaatst. Het tijdstip in het Logboek bepaalt of dat binnen de geldigheid van de Offerte viel.

5.7 Wij leggen je naam, de datum en het tijdstip van het akkoord vast, samen met een exacte kopie (pdf) en de digitale vingerafdruk van de Offerte en de Bijlagen zoals jij ze zag. Direct na het akkoord sturen wij je een ontvangstbevestiging per e-mail, met de Bijlagen en een link naar de ondertekende Offerte op je Klantpagina. Die e-mail is niet de bevestiging die de artikelen 4.2, 4.4 en 5.12 bedoelen.

5.8 Met je akkoord verklaar je dat:

- (a) je geen Consument bent (artikel 1.3);
- (b) je bevoegd bent om de organisatie die je vertegenwoordigt aan de Overeenkomst te binden, en dat je zelf onze schade vergoedt als dat niet zo blijkt, voor zover de wet dat toestaat;
- (c) de gegevens die je hebt opgegeven juist zijn;
- (d) het e-mailadres waarnaar wij de Bevestigingscode sturen onder beheer staat van jou of je organisatie.

5.9 Blijkt dat degene die het akkoord gaf niet bevoegd was, dan blijft de organisatie gebonden als wij redelijkerwijs mochten aannemen dat die persoon bevoegd was. Dat geldt in het bijzonder voor een akkoord dat is gegeven met de Persoonlijke Link en de Bevestigingscode die wij aan de organisatie hebben gestuurd.

5.10 Zodra de Overeenkomst tot stand is gekomen, ligt de Opdracht vast. Je kunt haar daarna alleen nog beëindigen volgens artikel 30.8. Wij beginnen met de uitvoering, waaronder het bestellen van Producten en Doorverkochte Diensten, nadat de Aanbetaling op onze rekening is bijgeschreven. Een planning of startdatum uit de Offerte gaat dan pas in. Is er volgens de Offerte geen Aanbetaling (0 procent), dan beginnen wij op de startdatum uit de Offerte of, als die ontbreekt, in overleg met jou. Voor Abonnementen geldt artikel 6.2 en voor Avsaro artikel 8.15.

5.11 Is de Aanbetaling niet binnen 14 dagen na de uiterste betaaldag op onze rekening bijgeschreven, dan mogen wij de Overeenkomst ontbinden met een Schriftelijke mededeling. Een ingebrekestelling is daarvoor niet nodig en wij zijn geen schadevergoeding verschuldigd. Kosten die wij voor de Opdracht al aantoonbaar hebben gemaakt, blijven voor jouw rekening. Voor Avsaro geldt dit lid niet (artikel 8.15 en artikel 9A).

5.12 Je kunt een Offerte ook op een andere manier aanvaarden, bijvoorbeeld met een getekende pdf of een inkooporder. Dat werkt alleen als wij het akkoord Schriftelijk bevestigen. De Overeenkomst komt dan tot stand op het moment van onze bevestiging. In die bevestiging staat dat wij uitsluitend op onze voorwaarden contracteren en dat voorwaarden op de order niet gelden (artikel 1.4). Door de Offerte op een andere manier te aanvaarden bevestig je dat je deze voorwaarden langs elektronische weg van ons hebt ontvangen en dat je daarmee uitdrukkelijk instemt.

5.13 Vraag je ons om werk of een levering zonder dat daarvoor een Offerte is aanvaard, dan mogen wij eerst een Offerte opstellen. Voeren wij het werk toch uit omdat jij daarom vraagt, dan komt er een Overeenkomst tot stand op het moment dat wij beginnen, met deze voorwaarden in de versie die dan actueel is. Wij rekenen af met nacalculatie, tegen het tarief uit je laatste Offerte of, als je nog geen Offerte had, tegen het tarief dat wij je vóór de start Schriftelijk noemen. Wij bevestigen de afspraak vooraf Schriftelijk, met een link naar deze voorwaarden; een e-mail volstaat. Bij spoed doen wij dat direct daarna. Wij factureren zulk werk achteraf, zonder Aanbetaling. Bij

spoed geldt je verzoek om direct te beginnen als akkoord met deze voorwaarden, als wij dat verzoek en de toepasselijkheid van deze voorwaarden uitdrukkelijk per e-mail of bericht bevestigen, met de voorwaarden als pdf-bijlage of een link ernaar. Die bevestiging sturen wij vóór de start of, als dat niet kan, direct daarna.

5.14 Bestel je Avsaro via de Bestelpagina, dan gelden de artikelen 5.3 tot en met 5.7 niet. In plaats daarvan gelden deze regels:

- (a) De Bestelpagina is een uitnodiging om te bestellen en geen aanbod van ons. Jouw Bestelling is het aanbod. Wij zijn pas gebonden als wij je Bestelling goedkeuren en dat bevestigen (onderdeel (e)).
- (b) Je vult de gegevens van je bedrijf in, waaronder je KvK-nummer en het vestigingsadres, en je kunt je invoer nakijken en verbeteren voordat je bestelt. Je bevestigt met een vinkje dat je handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en bestelt voor de onderneming die bij het KvK-nummer hoort (artikel 1.3), dat je bevoegd bent om die onderneming aan de Overeenkomst te binden (artikel 5.8) en dat je akkoord gaat met deze voorwaarden, de Verwerkersovereenkomst en de privacyverklaring, in de versies die de Bestelpagina noemt. Zonder die bevestiging kun je niet bestellen. Wij sluiten via de Bestelpagina geen Overeenkomsten met Consumenten.
- (c) Direct nadat je de Bestelling hebt geplaatst, sturen wij je een ontvangstbevestiging per e-mail, met je gegevens, de prijzen, de looptijd en de versies van de voorwaarden. Die ontvangstbevestiging is geen goedkeuring. Krijg je haar niet, dan kun je je Bestelling intrekken.
- (d) Wij controleren je Bestelling, waaronder je KvK-nummer in het Handelsregister. Wij mogen een Bestelling weigeren (artikel 5.2), bijvoorbeeld als wij je KvK-nummer niet kunnen bevestigen. Wij streven ernaar binnen 1 Werkdag te reageren. Hebben wij binnen 10 Werkdagen niet gereageerd, dan vervalt je Bestelling. Wij hebben gereageerd als wij je Bestelling hebben goedgekeurd of afgewezen. De dag waarop je Bestelling binnenkomt, telt niet mee. Bij een weigering of een vervallen Bestelling ben je niets verschuldigd.
- (e) De Overeenkomst komt tot stand op het moment waarop wij je Bestelling goedkeuren en je dat per e-mail laten weten. In die e-mail staan de Prijs en de startdatum van het Abonnement. Wij sturen daarbij deze voorwaarden en de Verwerkersovereenkomst in de versies waarmee je akkoord ging als pdf mee, of als download via een link, zodat je ze kunt opslaan en later kunt raadplegen (artikel 4.7). Kunnen wij ze niet als pdf of als link meesturen, dan sturen wij ze op je eerste verzoek binnen 2 Werkdagen.
- (f) Het Logboek legt je Bestelling vast: het tijdstip, de versies waarmee je akkoord ging, een digitale vingerafdruk (hash) van de tekst die je zag bij het vinkje en een afgeleide waarde van je IP-adres die niet is terug te rekenen (artikel 3.6). Artikel 3.7 geldt.
- (g) Voor Avsaro gelden de Bestelpagina en onze bevestiging samen als de Offerte voor de toepassing van deze voorwaarden, met uitzondering van de artikelen 4 en 5.1 tot en met 5.13. De Bestelpagina omschrijft wat bij Avsaro en het Abonnement hoort. Wat daar niet staat, is Meerwerk (artikel 14). Een afwijking van deze voorwaarden geldt alleen als de Bestelpagina het betrokken artikel uitdrukkelijk noemt (artikel 1.7).
- (h) Een herroepingsrecht zoals een Consument dat heeft, heb je niet, omdat je als ondernemer bestelt. Opzeggen kan volgens artikel 6.12.
- (i) De Overeenkomst wordt in het Nederlands gesloten (artikel 33.4).

Artikel 6 · Looptijd en opzegging van Abonnementen

6.1 Een Abonnement heeft een eerste looptijd van 12 maanden, tenzij de Offerte een andere looptijd noemt. Een eerste looptijd langer dan 36 maanden spreken wij niet af.

6.2 Een Abonnement begint op de startdatum uit de Offerte. Noemt de Offerte geen startdatum, dan begint het op de eerste dag van de maand die volgt op de ingebruikname van het Resultaat of de Dienst waarvoor het Abonnement geldt. De periode tussen de ingebruikname en die startdatum brengen wij niet in rekening. Bevat de Offerte alleen Abonnementen, dan is er geen Aanbetaling. Is er wel een Aanbetaling, dan begint het Abonnement niet eerder dan de dag na de bijschrijving ervan.

6.3 Na afloop van de eerste looptijd wordt een Abonnement stilzwijgend verlengd, telkens met 1 maand, tenzij een van de Partijen het tijdig heeft opgezegd. De Offerte kan een andere verlengingsperiode noemen, van ten hoogste 12 maanden.

6.4 Je kunt een Abonnement Schriftelijk opzeggen tot uiterlijk 2 maanden voor het einde van de lopende looptijd. Is de verlengingsperiode 1 maand, dan kun je opzeggen tot uiterlijk 1 maand voor het einde ervan. Wij bevestigen je opzegging en de einddatum. Blijft onze bevestiging uit, dan blijft je opzegging geldig als je kunt aantonen dat je haar tijdig hebt verstuurd. Zeg je te laat op, dan eindigt het Abonnement aan het einde van de eerstvolgende verlenging.

6.5 Wij kunnen een Abonnement op dezelfde manier opzeggen, met een termijn van minstens 2 maanden voor het einde van de lopende looptijd.

6.6 Tussentijds opzeggen kan alleen in de gevallen die deze voorwaarden noemen: de artikelen 6.8, 6.9, 6.11, 10.6, 21.5, 24.6, 26.8, 26.9, 29.6, 30.12, 34.3 en 34.7, in de gevallen van artikel 36 en bij ontbinding volgens artikel 30. Het recht dat de wet een opdrachtgever geeft om een overeenkomst van opdracht tussentijds op te zeggen (artikel 7:408 BW), sluiten wij uit voor zover de wet dat toestaat en niet voor een Consument.

6.7 Je kunt de omvang van een Abonnement op elk moment uitbreiden met een wijzigingsofferte (artikel 14.2). Een uitbreiding loopt mee met het Abonnement, tenzij de Offerte anders bepaalt, en de wijzigingsofferte noemt de Prijs voor de rest van de lopende periode. Verkleinen kan alleen per einde van de lopende looptijd en vraagt een opzegging volgens artikel 6.4.

6.8 Beëindigt of wijzigt een Derde een dienst waarop een Abonnement rust, zodat wij het Abonnement niet meer kunnen leveren, dan informeren wij je binnen 5 Werkdagen nadat wij dat weten. Wij bieden dan een gelijkwaardig alternatief aan. Lukt dat niet, dan eindigt het betrokken onderdeel op de dag waarop de dienst wegvalt. Voor de periode daarna betaal je daarvoor geen Prijs, behalve voor kosten die wij bij de Derde niet kunnen terugkrijgen.

6.9 Geeft de wet je voor een Dienst een recht om met een kortere opzegtermijn of tegen lagere kosten over te stappen naar een andere aanbieder, zoals de Dataverordening dat kan doen voor cloud- en andere gegevensverwerkingsdiensten, dan gaat dat recht voor op de artikelen 6.4, 31.2 en 31.5. Dat geldt alleen voor de Dienst waarvoor de wet dat voorschrijft en alleen voor zover zij dat voorschrijft. Artikel 6.11 beschrijft wat dan geldt.

6.10 Wat er na het einde van een Abonnement gebeurt, staat in artikel 31.

6.11 Is de Dataverordening op een Dienst van toepassing, dan gelden voor die Dienst de volgende afspraken. Ze gaan voor op de artikelen 6.4, 31.2 en 31.5, voor zover ze daarvan afwijken:

- (a) je kunt het overstapproces naar een andere aanbieder of naar je eigen systemen starten met een opzegtermijn van ten hoogste 2 maanden, ook tijdens een vaste looptijd. Is de looptijd vast, dan blijft de evenredige vergoeding voor vroegtijdig beëindigen verschuldigd die de Offerte vooraf noemt;
- (b) na de opzegtermijn volgt een overgangsperiode van ten hoogste 30 dagen. Wij blijven de Dienst in die periode leveren en verlenen redelijke bijstand. Is dat technisch niet haalbaar, dan melden wij dat binnen 14 Werkdagen en gelden de langere termijnen die de Dataverordening dan toestaat;
- (c) je hebt minstens 30 dagen na afloop van de overgangsperiode om je exporteerbare gegevens op te halen;
- (d) exporteerbare gegevens zijn de Klantinhoud en de bestanden, databases, instellingen en e-mail die wij voor je hosten, in een gangbaar en leesbaar formaat. Onze software, werkwijzen en gegevens die specifiek zijn voor onze interne werking en waarvan export de beveiliging of de rechten van Derden zou raken, horen daar niet bij;
- (e) na de ophaaltermijn wissen wij je gegevens volgens artikel 31.3 en bevestigen wij dat op verzoek;
- (f) vanaf 12 januari 2027 rekenen wij voor het overstapproces zelf niets. Tot die datum rekenen wij ten hoogste onze directe kosten. Standaardvergoedingen en de evenredige vergoeding van onderdeel (a) zijn geen overstapkosten en blijven verschuldigd;

- (g) wij houden geen toegang of gegevens vast die je nodig hebt om over te stappen.

6.12 Voor Avsaro gelden in plaats van de artikelen 6.1 tot en met 6.5 deze regels, die die artikelen uitdrukkelijk vervangen (artikel 1.7):

- (a) Het Abonnement begint op de dag waarop wij je Bestelling goedkeuren (de startdatum). De eerste periode is de maand vanaf de startdatum en is betaald met de eerste factuur (artikel 8.15). Je gebruiksrecht volgens artikel 18.4 gaat in zodra je Installatie voor je klaarstaat.
- (b) De eerste looptijd is 12 maanden vanaf de startdatum.
- (c) Na de eerste looptijd wordt het Abonnement telkens met 1 maand verlengd, tenzij een van de Partijen het tijdig heeft opgezegd.
- (d) Je kunt het Abonnement Schriftelijk opzeggen tot uiterlijk 1 maand voor het einde van de lopende periode. Dat geldt ook voor het einde van de eerste looptijd. Na 12 maanden kun je het Abonnement dus elke maand opzeggen. Zeggen wij het Abonnement op, dan eindigt het aan het einde van een periode van 1 maand, op zijn vroegst 3 maanden nadat wij hebben opgezegd en niet eerder dan aan het einde van de eerste looptijd. Tijdens die termijn helpen wij je volgens onderdeel (i). Opschorting en ontbinding volgens de artikelen 9A en 30 blijven mogelijk.
- (e) Start je tijdens de eerste looptijd het overstapproces volgens artikel 6.11, dan is de evenredige vergoeding van artikel 6.11(a) de Prijs van de maanden van de eerste looptijd die na afloop van de overgangsperiode nog resteren. Meer dan dat bedrag vragen wij niet. De Bestelpagina noemt deze vergoeding vooraf.
- (f) De opzet is een eenmalige vergoeding voor het aanmaken en inrichten van je Installatie. Wij betalen haar niet terug als het Abonnement eindigt, behalve als wij de Installatie niet leveren of de Overeenkomst eindigt om een reden die bij ons ligt. Wij rekenen dan af volgens artikel 30.10.
- (g) Wij bevestigen je opzegging per e-mail binnen 2 Werkdagen, met de einddatum. Blijft onze bevestiging uit, dan blijft je opzegging geldig als je kunt aantonen dat je haar tijdig hebt verstuurd.
- (h) Tot de einddatum werkt je Installatie en kun je je gegevens blijven exporteren. Wat er na de einddatum met je gegevens gebeurt, staat in artikel 31.8.
- (i) Zeggen wij het Abonnement op, dan helpen wij je tijdens de opzegtermijn bij de export en de overdracht van je gegevens aan jezelf, aan een andere aanbieder of aan een Derde die jij aanwijst. Die hulp gaat niet af van het Supportbudget. Op jouw verzoek leveren wij de export dan al vóór de einddatum, volgens artikel 31.8 en zonder kosten. Het terugzetten van de gegevens in een ander systeem blijft Meerwerk (artikel 31.8(f)).

Deel C · Prijs en betaling

Artikel 7 · Prijzen en btw

7.1 De Prijs en alle andere prijzen, tarieven en bedragen voor Diensten en Producten staan in de Offerte of in een Schriftelijke mededeling die wij vooraf doen. Deze voorwaarden noemen zelf geen tarieven.

7.2 Alle bedragen in de Offerte staan in euro. Btw en andere heffingen van de overheid komen erbovenop, tenzij de Offerte zegt dat ze zijn inbegrepen.

7.3 De Offerte zegt of de Prijs voor een onderdeel een vaste prijs, een richtprijs of een prijs op basis van nacalculatie is. Noemt de Offerte een bedrag voor een omschreven Resultaat, dan is dat een vaste prijs voor dat Resultaat zoals omschreven. Een schatting of begroting, bijvoorbeeld van het aantal uren, is een richtprijs, tenzij de Offerte er uitdrukkelijk een maximum van maakt.

7.4 Bij nacalculatie rekenen wij de werkelijk bestede uren en de gemaakte kosten af tegen de tarieven uit de Offerte. Onze urenregistratie geldt als bewijs, tenzij jij het tegendeel aantoont.

7.5 Reiskosten, voorrijkosten en kosten van Derden die wij voor je maken en die niet in de Prijs zijn begrepen, berekenen wij door zoals de Offerte bepaalt. Staat daar niets over in, dan berekenen wij de werkelijke kosten door. Verwachten wij kosten die niet in de Offerte staan, dan melden wij dat vooraf.

7.6 Je geeft ons juiste en actuele gegevens voor de factuur, zoals je volledige bedrijfsnaam, adres, KvK-nummer en btw-nummer. Wij berekenen de btw op basis van die gegevens. Wijzigen deze gegevens, dan meld je dat direct. De gevolgen van onjuiste gegevens, zoals correcties en naheffingen, zijn voor jouw rekening.

7.7 Wijzigt nadat je akkoord gaf een belasting of heffing van de overheid waarop wij geen invloed hebben, dan passen wij de Prijs daarmee aan.

7.8 Heeft je onderneming een btw-nummer in een andere lidstaat van de Europese Unie en schrijft de wet voor dat wij de btw verleggen, dan factureren wij zonder Nederlandse btw, als je ons vóór de factuur een geldig btw-identificatienummer geeft. Wij controleren dat nummer. Klopt het niet, dan rekenen wij alsnog btw (artikel 7.6).

Artikel 8 · Aanbetaling, facturen en betaling

8.1 Voor de Eenmalige Opdracht betaal je in beginsel in twee delen: de Aanbetaling vooraf en het restant op de Eindfactuur. Bij 0 procent is er geen Aanbetaling en betaal je alles op de Eindfactuur. Bij 100 procent betaal je alles vooraf; wij sturen na de Acceptatie dan toch een Eindfactuur waarop staat dat er niets meer te betalen is.

8.2 De Offerte noemt het percentage van de Aanbetaling, tussen 0 en 100 procent, en het bedrag, inclusief btw. Het percentage geldt voor de Eenmalige Opdracht die je hebt gekozen, zonder Abonnementen en zonder opties die je niet koos. Bij een richtprijs of nacalculatie geldt het voor de begroting in de Offerte. Wijkt het bedrag door afronding enkele centen af van het percentage, dan geldt het bedrag uit de Offerte. Noemt de Offerte geen percentage, dan is de Aanbetaling 30 procent.

8.3 Voor Producten en Doorverkochte Diensten mag de Offerte een hogere Aanbetaling of betaling vóór bestelling vragen. Wij factureren de Producten dan apart, ook als de Eenmalige Opdracht ook Werkzaamheden bevat.

8.4 Wij sturen de factuur voor de Aanbetaling zo spoedig mogelijk nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen. In de gevallen van de artikelen 4.2, 4.4 en 5.12 doen wij dat nadat wij het akkoord hebben bevestigd. De Aanbetaling is een voorschot op de Prijs. Wij verrekenen haar met de Eindfactuur.

8.5 De Eindfactuur sturen wij na de Acceptatie van het laatste Opleverpunt. Bestaat de Eenmalige Opdracht uit Producten, dan sturen wij haar volgens artikel 22.13. Bevat de Eenmalige Opdracht zowel Werkzaamheden als Producten, dan sturen wij één Eindfactuur, na het laatste van die momenten, tenzij artikel 8.3 anders bepaalt. In de situaties van de artikelen 12.8 en 30.8 sturen wij de Eindfactuur eerder.

8.6 De Prijs voor een Abonnement factureren wij per periode vooraf: per maand, per kwartaal of per jaar, zoals de Offerte bepaalt.

8.7 Een wijzigingsofferte (artikel 14.2) factureren wij zo: een eventuele Aanbetaling direct na het akkoord en het restant op de Eindfactuur van de Opdracht waar zij bij hoort, als apart blok. Ander Meerwerk en nacalculatie factureren wij na uitvoering op een aparte factuur, bij een Abonnement per maand of per klus.

8.8 De betaaltermijn is 14 dagen na de factuurdatum. De factuurdatum is de dag waarop wij de factuur versturen, tenzij de factuur een latere datum noemt. De Offerte kan een andere betaaltermijn noemen, korter of langer, of een vaste uiterste betaaldag. Een factuur kan de termijn alleen verlengen. Verlengen wij de termijn Schriftelijk, ook via de pagina van de factuur, dan blijft de factuur ongewijzigd en geldt de nieuwe datum als uiterste betaaldag. De uiterste betaaldag staat op de factuur.

8.9 Je betaalt een factuur op een van deze manieren:

- (a) per bankoverschrijving naar het rekeningnummer op de factuur, onder vermelding van het factuurnummer;
- (b) als de factuur een betaallink heeft: met iDEAL via die link.

Betaling door automatische incasso is alleen mogelijk als wij dat samen Schriftelijk met een machtiging afspreken.

Betaaldienstverlener. Voor een online betaling schakelen wij een Betaaldienstverlener in, op dit moment Mollie B.V. Die int het bedrag voor ons en betaalt het aan ons uit. Wij zijn zelf geen betaaldienstverlener en verlenen jou geen betaaldienst. Voor de uitvoering van je betaling gelden de voorwaarden van je bank en van de Betaaldienstverlener. Je rekent af op de beveiligde omgeving van je bank en vult op onze pagina's geen bank- of kaartgegevens in. Wij mogen de Betaaldienstverlener vervangen. Betalen per bankoverschrijving blijft dan mogelijk.

Wanneer is een betaling ontvangen? Bij een bankoverschrijving is het bedrag ontvangen, en dus tijdig, als het uiterlijk op de uiterste betaaldag op onze rekening is bijgeschreven. Een betaling met iDEAL is tijdig als de Betaaldienstverlener haar uiterlijk op de uiterste betaaldag voor 23:59 uur Nederlandse tijd als geslaagd meldt. Zij geldt dan als ontvangen op het moment van die melding. Wordt het bedrag nadien niet aan ons uitbetaald, bijvoorbeeld omdat de betaling wordt teruggeboekt of geannuleerd, dan geldt zij niet als ontvangen en is artikel 9.1 van toepassing alsof je niet had betaald.

Kosten. Voor een iDEAL-betaling rekenen wij geen toeslag. De kosten van je eigen bank zijn voor jou.

Storing. Werkt de betaallink niet door een storing aan onze kant of bij de Betaaldienstverlener, dan blijft betaling per bankoverschrijving mogelijk. Toon je aan dat je op de uiterste betaaldag door zo'n storing niet kon betalen, dan verlengen wij de betaaltermijn Schriftelijk met de duur van de storing (artikel 8.8).

Gegevens. De Betaaldienstverlener geeft ons de uitkomst van de betaling en de gegevens die nodig zijn om haar aan de factuur te koppelen. Wat wij daarmee doen, staat in onze privacyverklaring (artikel 24.11).

8.10 Wij wijzigen onze betaalgegevens nooit alleen per e-mail. Nieuwe betaalgegevens staan op een factuur of op je Klantpagina. Twijfel je aan een betaalverzoek, neem dan voordat je betaalt contact met ons op via info@assist2go.nl. Betaal je op een ander rekeningnummer dan het nummer op onze factuur, dan bevrijdt dat je niet van je betalingsverplichting. Dat ligt anders als de afwijkende betaalgegevens vanuit onze systemen of accounts zijn verstuurd, of op een andere manier aan onze tekortkoming zijn toe te rekenen. Een betaallink gebruiken wij alleen in de factuur zelf en op de pagina's van onze portalen. Ontvang je een betaallink in een ander bericht, dan betaal je pas nadat je contact met ons hebt opgenomen.

8.11 Een factuur die wij hebben verstuurd, wijzigen wij niet meer. Is een correctie nodig, dan sturen wij een creditnota en zo nodig een nieuwe factuur. Facturen en creditnota's staan op je Klantpagina.

8.12 Maak je bezwaar tegen een factuur, dan doe je dat Schriftelijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur, met een omschrijving van het bezwaar. Een fout die uit de factuur zelf niet te zien was, meld je binnen 30 dagen nadat je haar redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Een kennelijke fout, zoals een dubbele factuur of een verkeerd bedrag, corrigeren wij altijd. Na de termijn gaan wij ervan uit dat de factuur wat de hoogte van het bedrag betreft juist is, behalve voor zo'n kennelijke fout of als je aantoont dat zij onjuist is. Een bezwaar schort je betalingsverplichting niet op. Wij schorten onze verplichtingen ook niet op voor een bedrag dat je tijdig en gemotiveerd hebt betwist (artikel 9.7). Is het bezwaar terecht, dan crediteren wij de factuur en verrekenen wij wat je te veel hebt betaald.

8.13 Je mag je betalingsverplichting niet verrekenen of opschorten, ook niet als je een klacht hebt of een beroep doet op herstel of garantie. Dat ligt anders voor:

- (a) een vordering van jou die wij Schriftelijk hebben erkend of die een rechter heeft vastgesteld;
- (b) een vermindering van de Prijs waarop deze voorwaarden je recht geven;
- (c) een tegenvordering waarvan de grondslag en de hoogte vaststaan.

8.14 Heb je een inkooporder nummer, kostenplaats of andere referentie nodig op de factuur, dan geef je die uiterlijk bij het akkoord door. Een ontbrekende referentie is geen reden om de betaling uit te stellen.

8.15 Bij Avsaro bestaat de Prijs uit een eenmalige opzet en het Abonnement. Daarvoor gelden in plaats van de artikelen 8.1 tot en met 8.5, artikel 8.6 en de artikelen 5.10 en 5.11 deze regels, die die artikelen uitdrukkelijk vervangen (artikel 1.7):

- (a) Wij sturen je de eerste factuur zo spoedig mogelijk nadat wij je Bestelling hebben goedgekeurd. Op die factuur staan de opzet en de eerste periode van het Abonnement als aparte regels, met btw. Er is geen Aanbetaling en geen Eindfactuur.
- (b) De betaaltermijn is 14 dagen na de factuurdatum en de uiterste betaaldag staat op de factuur (artikel 8.8).
- (c) Daarna sturen wij elke maand vooraf een factuur voor de volgende periode van het Abonnement, op dezelfde dag van de maand als de startdatum, en uiterlijk op de 28e. De betaaltermijn is ook dan 14 dagen.
- (d) Wij beginnen met het inrichten van je Installatie nadat wij je Bestelling hebben goedgekeurd. Wij wachten daarvoor niet op de betaling van de eerste factuur. Betaal je die factuur niet, dan geldt artikel 9A.
- (e) Avsaro is een doorlopende Dienst. De artikelen 15 en 16 (Oplevering, Acceptatie en garantie) gelden daarom niet. Fouten in Avsaro herstellen wij volgens artikel 20.9.
- (f) De bedragen van de opzet en van het Abonnement staan op de Bestelpagina, exclusief btw (artikel 7.1 en 7.2).

Artikel 9 · Verzuim, rente, incassokosten en opschorting bij niet-betaling

9.1 Betaal je niet uiterlijk op de uiterste betaaldag, dan ben je van rechtswege in verzuim. Een ingebrekestelling is daarvoor niet nodig.

9.2 Vanaf de dag na de uiterste betaaldag tot de dag van volledige betaling ben je over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd (artikel 6:119a BW). Geldt die niet voor jou, dan ben je de wettelijke rente verschuldigd.

9.3 Je vergoedt de buitengerechtelijke incassokosten volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van 40 euro. Dat minimum is zonder herinnering of aanmaning verschuldigd vanaf de dag na de uiterste betaaldag. Een hoger bedrag volgens het Besluit rekenen wij pas door nadat wij daadwerkelijk incassowerk hebben verricht, zoals een aanmaning. Daarnaast vergoed je de kosten van gerechtelijke procedures en van de tenuitvoerlegging van een vonnis, voor zover de rechter die aan ons toekent.

9.4 Een betaling van jou gebruiken wij eerst voor kosten, dan voor rente en daarna voor de oudste openstaande factuur. Heb je bij de betaling aangegeven voor welke factuur zij is bedoeld en heb je een andere factuur tijdig en gemotiveerd betwist, dan rekenen wij de betaling toe aan de factuur die je aanwijst.

9.5 Bij een openstaande factuur sturen wij gewoonlijk eerst een herinnering en daarna een aanmaning. In de aanmaning staan het openstaande bedrag, de betaaltermijn en de gevolgen van niet betalen. Een aanmaning kan tegelijk een ingebrekestelling zijn. Voor de rente van artikel 9.2 hoeven wij die stappen niet te doorlopen.

9.6 Heb je een factuur niet betaald, dan mogen wij onze verplichtingen opschorten nadat wij dat Schriftelijk hebben aangekondigd. De aankondiging noemt het openstaande bedrag, wat wij opschorten en de datum waarop dat ingaat. Die datum ligt minstens 7 dagen na de aankondiging voor Werkzaamheden, support en Producten. Voor Diensten die je online gebruikt in je bedrijfsvoering, zoals hosting, e-mail en domeinnaamdiensten en software die wij als dienst via internet leveren, zoals Avsaro, ligt hij minstens 14 dagen na de aankondiging. Beperken wij de werking van een Dienst zonder haar uit te schakelen, zoals bij de Betaalmodus, dan is dat een gedeeltelijke opschorting volgens dit artikel en artikel 30.1(a). Voor Avsaro gelden daarnaast de termijnen en voorwaarden van artikel 9A.

9.7 Wij schorten niet op voor een bedrag dat je tijdig en gemotiveerd hebt betwist (artikel 8.12), zolang je het onbetwiste deel betaalt. Hosting, e-mail en domeinnaamdiensten en een Dienst als Avsaro schorten wij alleen op nadat wij je Schriftelijk in gebreke hebben gesteld en je daarbij een redelijke termijn van minstens 14 dagen hebben gegeven om te betalen, als het openstaande bedrag in redelijke verhouding staat tot de opschorting (voor Avsaro: artikel 9A.15) en nadat wij daarna nog een keer hebben geprobeerd je te bereiken. Die poging doen wij

per e-mail, aan een tweede adres als wij dat hebben en anders aan het adres waarop wij je tot dan schreven, en wij proberen je ook telefonisch te bereiken als wij je nummer hebben. Laten wij daarbij een voicemail of bericht achter, dan telt dat als een poging. Beperken wij de werking van een Dienst alleen tot alleen-lezen, waarbij je kunt blijven bekijken, exporteren en betalen (de Betaalmodus), dan is die extra poging niet nodig. Voor de Pauze is zij wel nodig. Je gegevens kun je tijdens een opschorting zelf exporteren als de Dienst dat toelaat, en anders op verzoek door ons laten exporteren.

9.8 Wij schorten in deze volgorde op, voor zover er iets op te schorten valt: eerst nieuwe Werkzaamheden en leveringen, dan support, en als laatste hosting, e-mail en domeinnaamdiensten.

9.9 Tijdens een opschorting blijft je betalingsverplichting bestaan. Wij hervatten onze verplichtingen binnen 2 Werkdagen nadat de volledige betaling op onze rekening is bijgeschreven. De planning schuift op. Voor het hervatten mogen wij redelijke kosten in rekening brengen, die wij vooraf noemen, behalve bij Avsaro (artikel 9A.9). Een opschorting die wij volgens dit artikel hebben aangekondigd en uitgevoerd, is geen tekortkoming. Artikel 28 is op de gevolgen van toepassing.

9.10 Hebben wij goede redenen om te vrezen dat je niet kunt of wilt betalen, dan mogen wij zekerheid of vooruitbetaling vragen, ook tijdens de uitvoering. Voldoe je daar niet binnen 7 dagen aan, dan mogen wij opschorten.

9.11 Ontbinden wegens niet-betaling kunnen wij onder de voorwaarden van artikel 30.2, behalve in het geval van artikel 5.11.

Artikel 9A · Niet betalen bij Avsaro: Betaalmodus, Pauze en ontbinding

9A.1 Toepassing. Dit artikel geldt voor Avsaro. Het vult de artikelen 9.5 tot en met 9.9 aan en gaat daar voor Avsaro boven. Het wijkt af van de artikelen 9.6, 9.7, 9.9 en 31.3 en noemt die daarom uitdrukkelijk (artikel 1.7). Voor andere Diensten blijven de artikelen 9.5 tot en met 9.9 gelden.

9A.2 Dag 0 en herinneringen. De uiterste betaaldag van een factuur is dag 0. Alle dagen in dit artikel tellen vanaf de uiterste betaaldag van de oudste openstaande factuur. Als service sturen wij gewoonlijk een vriendelijke herinnering kort vóór de uiterste betaaldag, en herinneringen op of rond dag 3 en dag 10. Herinneringen zijn geen voorwaarde voor verzuim, rente of kosten (de artikelen 9.1, 9.2, 9.3 en 9.5). Doe je een deelbetaling van minstens 10 procent van de factuur en minstens 10 euro, dan wachten wij 14 dagen na die betaling met de volgende stap. Een kleinere betaling stelt de stappen niet uit. Een deelbetaling heft een Betaalmodus die al is ingegaan niet op; dat gebeurt volgens artikel 9A.9. Verlengen wij Schriftelijk de betaaltermijn (artikel 8.8) of spreken wij Schriftelijk een betalingsregeling af, dan staan de stappen van dit artikel stil zolang jij de afspraak nakomt.

9A.3 Laatste aanmaning (dag 16). Is een factuur op of rond dag 16 niet betaald, dan sturen wij je een Schriftelijke laatste aanmaning. Die aanmaning is tegelijk een ingebrekestelling volgens de artikelen 9.7 en 30.2 voor de betaling van de factuur en een aankondiging van de Betaalmodus volgens artikel 9.6. Zij noemt:

- (a) het factuurnummer en het openstaande bedrag;
- (b) de datum waarop de Betaalmodus kan ingaan; die datum ligt ten minste 14 dagen na de dag waarop wij de aanmaning versturen. De dag van verzending telt niet mee (artikel 9A.16), zodat je minstens 14 volle dagen hebt om te betalen;
- (c) wat de Betaalmodus inhoudt (artikel 9A.5);
- (d) dat je de Betaalmodus voorkomt door de factuur vóór die datum te betalen, ook met iDEAL via de betaallink;
- (e) dat je kunt reageren als je de factuur betwist of een regeling wilt.

9A.4 Hoe wij aankondigen. Elke aanmaning, aankondiging en ingebrekestelling van dit artikel sturen wij per e-mail naar de e-mailadressen die je ons hebt opgegeven voor facturen of contact (artikel 3.1 en 3.2). Bij een aanmaning en bij de aankondiging van de Pauze tonen wij daarnaast een melding in je Installatie. De laatste

ingebrekestelling van artikel 9A.11 sturen wij buiten de Installatie, per e-mail. Een e-mail geldt als ontvangen als wij geen bericht krijgen dat hij niet is aangekomen (artikel 3.2). Krijgen wij op de e-mail een foutmelding, of kunnen wij hem niet versturen, bijvoorbeeld omdat wij geen geldig adres hebben, dan loopt de termijn pas vanaf de dag waarop wij je langs een andere weg hebben bereikt of een brief naar je vestigingsadres hebben verstuurd.

9A.5 Betaalmodus. Is de factuur op de datum uit artikel 9A.3(b) niet betaald, dan mogen wij je Installatie in de Betaalmodus zetten. Wij besluiten dat zelf, per geval: de Betaalmodus gaat dus niet vanzelf in. Hij is een gedeeltelijke opschorting (artikel 9.6 en 30.1(a)). Tijdens de Betaalmodus is je Installatie alleen-lezen:

- (a) wat blijft werken: inloggen, alles bekijken en zoeken, je gegevens exporteren (met de exportfuncties van de Installatie, zoals de csv-rapporten over facturen, omzet, btw, debiteuren, offertes, terugkerende facturen en betaalgedrag en de pdf's van je offertes en facturen; een export van al je gegevens krijg je op verzoek van ons, artikel 9A.6), de openstaande factuur betalen, een supportticket maken, ook voor een verzoek om gegevens te corrigeren of te verwijderen, en je account, wachtwoord en tweestapsverificatie beheren;
- (b) wat niet kan: offertes, facturen, abonnementen, klanten of berichten maken of wijzigen, mails versturen (ook automatische mails en herinneringen), koppelingen wijzigen en gebruikers uitnodigen;
- (c) mails en taken die in die periode zouden uitgaan, houden wij vast; zij lopen weer zodra de Betaalmodus eindigt;
- (d) de pagina's waar jouw klanten een offerte ondertekenen, een factuur betalen of een certificaat controleren, blijven werken. Betalingen van jouw klanten lopen naar jouw eigen betaalaccount en niet naar ons;
- (e) de beveiliging en het beheer van de server door ons gaan door.

9A.6 Gegevens blijven beschikbaar. Tijdens de Betaalmodus en de Pauze bewaren wij je gegevens en kun je ze laten exporteren in een gangbaar en leesbaar formaat. In de Betaalmodus exporteer je zelf met de exports van artikel 9A.5(a); een volledige export leveren wij op verzoek, binnen 5 Werkdagen. In de Pauze kan dat op de manier van artikel 9A.8. Wij sluiten je gegevens niet af, houden ze niet vast als pressiemiddel en wissen ze niet vanwege een betalingsachterstand. Artikel 31.5 blijft gelden. De export kost je niets.

9A.7 Extra contactpoging en aankondiging van de Pauze (dag 45 en dag 46). Is de factuur op of rond dag 45 niet betaald, dan doen wij minstens een extra poging je te bereiken, op de manier van artikel 9.7. Op of rond dag 46 sturen wij een Schriftelijke aankondiging van de Pauze. Daarin staan het openstaande bedrag, de datum waarop de Pauze kan ingaan (ten minste 14 dagen na de dag waarop wij de aankondiging versturen; die dag telt niet mee, artikel 9A.16), wat de Pauze inhoudt (artikel 9A.8), dat wij je gegevens niet wissen en dat je tot de Pauze kunt exporteren.

9A.8 Pauze (dag 60). Is de factuur op de datum uit artikel 9A.7 niet betaald en voldoet het openstaande bedrag aan artikel 9A.15, dan mogen wij je Installatie pauzeren. Wij besluiten dat zelf, per geval, en wij doen dat nooit automatisch. In de Pauze zetten wij de dienst van je Installatie uit:

- (a) je kunt niet meer inloggen en niets meer doen in je Installatie, en er gaan geen mails meer uit;
- (b) de pagina's voor jouw klanten werken niet; zij zien dat de pagina niet bereikbaar is;
- (c) je gegevens blijven bewaard en beveiligd. Op jouw verzoek leveren wij ze binnen 5 Werkdagen als export, in een gangbaar en leesbaar formaat, zonder dat je eerst hoeft te betalen;
- (d) de back-ups die er al zijn, blijven bewaard volgens artikel 19.19. Van een gepauzeerde Installatie maken wij geen nieuwe back-up, omdat er dan geen gegevens bijkomen;
- (e) de beveiliging van de server en de melding van een Datalek gaan door.

9A.9 Opheffen. Wij heffen de Betaalmodus of de Pauze op zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen 2 Werkdagen, nadat de openstaande facturen waarvoor wij de aanmaning stuurden volledig zijn betaald (artikel 9.9). Rente en kosten blijven verschuldigd, maar zijn geen reden om de Betaalmodus of de Pauze te laten doorlopen. Voor het opheffen rekenen wij geen kosten. Je Installatie werkt dan weer volledig.

9A.10 Betwiste factuur. Maak je tijdig (artikel 8.12) en met een gemotiveerde omschrijving bezwaar tegen een factuur, dan gaan de Betaalmodus en de Pauze niet in voor het betwiste bedrag, zolang je het onbetwiste deel betaalt (artikel 9.7). Wij reageren Schriftelijk binnen 10 Werkdagen en zeggen dan of wij het bezwaar honoreren. Ons antwoord sturen wij Schriftelijk. Wijzen wij het af, dan krijg je een termijn van 14 dagen om te betalen; die termijn loopt vanaf de dag na ons antwoord, waarna de stappen van dit artikel opnieuw beginnen bij artikel 9A.3. Een bezwaar zonder concrete motivering, of dat te laat komt, stopt de stappen niet. Een kennelijke fout, zoals een dubbele factuur, corrigeren wij altijd (artikel 8.12). Is een bezwaar terecht, dan heffen wij de Betaalmodus of de Pauze op voor dat deel.

9A.11 Ontbinding en incasso. Is een factuur 90 dagen na de uiterste betaaldag nog niet betaald, dan sturen wij je op zijn vroegst op dag 90 een laatste Schriftelijke ingebrekestelling met een termijn van minstens 14 dagen (artikel 30.2). De aanmaning van artikel 9A.3 en de aankondiging van artikel 9A.7 vervangen die ingebrekestelling niet. De termijn loopt vanaf de dag na verzending en eindigt minstens 14 volle dagen later (artikel 9A.16). Betaal je niet binnen die termijn, dan mogen wij de Overeenkomst voor Avsaro ontbinden met een Schriftelijke mededeling. Daarna zijn de artikelen 30.4 en 30.5 van toepassing. Voor ontbinding is deze aparte ingebrekestelling nodig, voor incasso niet. Wij mogen de vordering uit handen geven voor incasso vanaf het verzuim (artikel 9.1 en 9.3), maar doen dat in principe pas nadat de aanmaning van artikel 9A.3 is verstuurd. Ook dan blijven de artikelen 9A.6, 9A.12 en 31.5 gelden.

9A.12 Gegevens bij het einde. Eindigt de Overeenkomst voor Avsaro, ook door ontbinding wegens niet-betaling, dan eindigt je toegang tot Avsaro (artikel 31.1). Wij sturen je binnen 5 Werkdagen na de einddatum een Schriftelijke mededeling over het ophalen van je gegevens. Wij bewaren je gegevens tot uiterlijk 12 maanden na de einddatum. De einddatum is de dag waarop de Overeenkomst eindigt; wij leggen haar vast wanneer wij je Installatie verwijderen. Vraag je ons in die periode Schriftelijk om je gegevens, dan leveren wij ze volgens artikel 31.2, binnen 10 Werkdagen. Daarna wissen wij je gegevens, ook uit de back-ups (artikel 31.3 en 19.19), op een wisdatum die uiterlijk 12 maanden na de einddatum ligt. Wij kondigen die datum minstens 14 dagen van tevoren Schriftelijk aan, wissen met de hand en niet eerder dan op die datum, en bevestigen het wissen op verzoek Schriftelijk. Vraag je ons Schriftelijk om je gegevens eerder te wissen, dan doen wij dat binnen 30 dagen na je verzoek. Een openstaand bedrag is geen reden om gegevens te weigeren of langer vast te houden (artikel 31.5). Kopieën die wij moeten bewaren, bewaren wij volgens artikel 31.4. Voor de back-ups, ook de kopie buiten de server, geldt artikel 19.19(f).

9A.13 Verwerkersovereenkomst. De Betaalmodus en de Pauze beperken je toegang tot de Installatie. Zij zijn geen verwerking in strijd met je instructies (artikel 24.4(a)). Je geeft daarvoor met de Overeenkomst toestemming. Wij blijven in die periode de Verwerkersovereenkomst nakomen: wij beveiligen je gegevens, bewaren ze, melden een Datalek en helpen je bij verzoeken van betrokkenen, zoals inzage, correctie en verwijdering, binnen 5 Werkdagen en ook zonder dat je eerst betaalt (artikel 24.4(f)). Jij blijft verantwoordelijk voor je eigen wettelijke plichten, zoals bewaarplichten en plichten rond facturen, en gebruikt de export om daaraan te voldoen. Bij strijd gaat de Verwerkersovereenkomst voor (artikel 1.6(a)).

9A.14 Geen tekortkoming, aansprakelijkheid en jouw klanten. Een Betaalmodus of Pauze die wij volgens dit artikel hebben aangekondigd en uitgevoerd, is geen tekortkoming (artikel 9.9). Artikel 28 is op de gevolgen van toepassing, ook voor stilstand en schade bij jouw klanten of andere Derden (artikel 28.3(a)). Wij zijn geen partij bij de overeenkomsten tussen jou en jouw klanten. De gevolgen van de Betaalmodus of de Pauze voor jouw klanten komen voor jouw rekening, voor zover de Betaalmodus of de Pauze aan jou is toe te rekenen (artikel 28.18(e)).

9A.15 Verhouding tussen achterstand en beperking. Wij zetten een Installatie alleen in de Betaalmodus of de Pauze als de achterstand daarvoor in redelijke verhouding staat (artikel 9.7). Wij beoordelen dat per geval, naar het openstaande bedrag in verhouding tot de Prijs van het Abonnement. Een klein restant na een bijna volledige betaling is geen reden.

9A.16 Termijnen en uitstel. Alle termijnen van dit artikel tellen kalenderdagen (artikel 2.2(c)) en beginnen op de dag na de uiterste betaaldag of na de verzending van het bericht. Doen wij een stap later dan dit artikel noemt, bijvoorbeeld door ziekte (artikel 26.7), dan schuiven de volgende stappen mee en gelden altijd minstens de

termijnen van dit artikel. Doen wij een stap later, dan doen wij daarmee geen afstand van ons recht om hem te zetten (artikel 34.10).

Artikel 10 · Indexering en prijswijzigingen

10.1 Wij mogen de Prijs voor Abonnementen eenmaal per 12 maanden verhogen met de Index, op de jaardag van de startdatum, voor het eerst na 12 maanden. De Index is de procentuele verandering van het prijsindexcijfer voor consumentenprijzen (CPI, alle bestedingen) van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), of de reeks die het CBS daarvoor in de plaats stelt, over de meest recente maand waarvoor het CBS op de dag van onze aankondiging een cijfer heeft gepubliceerd, ten opzichte van dezelfde maand een jaar eerder. In de aankondiging noemen wij die maand en het percentage.

10.2 Wij kondigen een indexering Schriftelijk aan, met de nieuwe Prijs, minstens 4 maanden voordat de verhoging ingaat. Zo kun je het Abonnement nog opzeggen volgens artikel 6.4 voordat de verhoging ingaat.

10.3 Passen wij de Prijs in een bepaald jaar niet aan, dan doen wij geen afstand van ons recht om dat in een later jaar wel te doen. Een latere indexering werkt niet terug.

10.4 Is de Index nul of negatief, dan blijft de Prijs gelijk. De Offerte kan een maximum voor de indexering noemen.

10.5 Verhoogt een leverancier zijn prijs voor een Doorverkochte Dienst, bijvoorbeeld voor licenties of domeinnamen, dan mogen wij die verhoging aan je doorberekenen, zonder opslag. Op verzoek geven wij je een afschrift van de verhoging van de leverancier. Wij kondigen de doorberekening Schriftelijk aan. Ze gaat niet eerder in dan 30 dagen na onze aankondiging, ook niet als de leverancier eerder verhoogt; dat verschil komt voor onze rekening. Voor onze eigen Abonnementen, zoals hosting en beheer, geldt alleen de Index.

10.6 Is een verhoging als bedoeld in artikel 10.5 procentueel hoger dan de Index, dan mag je het betrokken onderdeel opzeggen. Je doet dat Schriftelijk binnen 30 dagen na onze aankondiging, per de dag waarop de verhoging ingaat. Kan de Doorverkochte Dienst bij de leverancier op dat moment niet worden opgezegd, dan rekenen wij tot het eerstvolgende moment waarop opzeggen wel kan de verhoging door tot ten hoogste de Index. Je mag dan op dat moment opzeggen.

10.7 Voor Avsaro gelden naast de artikelen 10.1 tot en met 10.6 deze regels, die voor Avsaro voorgaan op die artikelen (artikel 1.7):

- (a) Prijsgarantie. Gedurende 24 maanden vanaf de startdatum wijzigen wij niet het bedrag van het maandelijkse Abonnement, het bedrag van de opzet en het Supportbudget, zoals de Bestelpagina of de Offerte ze noemt. De artikelen 7.7 (belastingen en heffingen van de overheid) en 10.5 (Doorverkochte Diensten) blijven gelden.
- (b) Indexering. Na die 24 maanden mogen wij de Prijs voor het Abonnement eenmaal per 12 maanden verhogen met de Index (artikel 10.1), op de jaardag van de startdatum, voor het eerst na 24 maanden.
- (c) Maximum. Een verhoging bedraagt ten hoogste 5 procent per jaar, ook als de Index hoger is. Wat wij daardoor niet doorberekenen, berekenen wij in een later jaar niet alsnog door (artikel 10.3).
- (d) Aankondiging en opzegrecht. Wij kondigen een verhoging Schriftelijk aan, met de nieuwe Prijs, de Index en het percentage, minstens 2 maanden voordat zij ingaat. Artikel 10.2 geldt voor Avsaro niet. Zo kun je het Abonnement nog opzeggen volgens artikel 6.12(d) voordat de verhoging ingaat.
- (e) Supportbudget. Binnen de Prijsgarantie verkleinen wij het Supportbudget niet. Daarna doen wij dat alleen met een aankondiging die voldoet aan onderdeel (d), zodat je het Abonnement kunt opzeggen voordat het kleinere Supportbudget ingaat.

Deel D · Uitvoering

Artikel 11 · Uitvoering en inspanningsverplichting

11.1 Wij voeren de Werkzaamheden uit met de zorg en kunde die van een redelijk bekwame IT-dienstverlener mag worden verwacht. Daarbij volgen wij de stand van de techniek op het moment van uitvoering.

11.2 Onze verplichtingen zijn inspanningsverplichtingen. Een bepaalde uitkomst zeggen wij alleen toe als de Offerte dat uitdrukkelijk doet en daarbij zegt dat het om een resultaatsverplichting gaat.

11.3 Wij garanderen niet:

- (a) dat software, systemen en Diensten nooit storingen of fouten hebben;
- (b) dat je een bepaalde positie in zoekmachines, een aantal bezoekers, omzet, besparing of ander commercieel voordeel haalt;
- (c) dat je systemen volledig tegen aanvallen en storingen zijn beveiligd;
- (d) dat een Resultaat geschikt is voor een bijzonder doel dat niet in de Offerte staat.

11.4 Artikel 11.3 laat onze zorgplicht uit artikel 11.1 en de regels over kwetsbaarheden in de artikelen 16.5 en 23.9 onverlet.

11.5 Wij bepalen zelf hoe wij de Werkzaamheden uitvoeren en welke Hulpmiddelen en Ingeschakelde Derden wij daarbij inzetten (artikel 26). Een voorkeur van jou nemen wij mee als dat redelijk is. Wil je dat wij de Opdracht op een andere manier uitvoeren dan afgesproken, dan behandelen wij dat als Meerwerk (artikel 14).

11.6 Een advies van ons baseren wij op de informatie die jij ons geeft. De beslissing om het advies te volgen, blijft bij jou.

11.7 De herstelplicht van artikel 16 is de enige garantie die wij op een Resultaat geven. Voor het overige gelden de artikelen 11.1 en 11.2.

Artikel 12 · Medewerking en informatie van de Klant

12.1 Je geeft ons op tijd alles wat wij redelijkerwijs nodig hebben voor de Opdracht, zoals informatie, bestanden, toegang tot systemen, accounts en locaties, en beslissingen. Wat je geeft, is juist en volledig.

12.2 Je wijst een contactpersoon aan die namens jou beslissingen kan nemen. Wij mogen afgaan op wat de contactpersoon zegt en beslist. Bij afwezigheid regel je een vervanger.

12.3 Je moet vragen beantwoorden en goedkeuring geven binnen 5 Werkdagen nadat wij daarom hebben gevraagd, tenzij wij een andere termijn noemen.

12.4 Voordat wij werken aan je systemen, accounts of gegevens, moet je zorgen voor een actuele en volledige back-up van de gegevens die daarbij betrokken kunnen zijn. Dat is anders als de Offerte uitdrukkelijk zegt dat wij die back-up maken.

12.5 Jij zorgt ervoor dat wij je Klantinhoud mogen gebruiken voor de Opdracht, en dat die inhoud en het gebruik ervan niemands rechten en geen wet schenden.

12.6 Jij blijft verantwoordelijk voor de regels die voor jouw bedrijf gelden bij het gebruik van het Resultaat, de Diensten en de Producten. Het gaat bijvoorbeeld om consumentenrecht voor je eigen webshop, privacy, toegankelijkheid, belasting, administratie en bewaarplichten. Wij leveren de techniek. Juridisch of fiscaal advies geven wij alleen als de Offerte dat uitdrukkelijk zegt.

12.7 Werk je niet of niet op tijd mee, dan schuift de planning op. Het extra werk en de extra kosten die daardoor ontstaan, zoals wachttijd en opnieuw opstarten, mogen wij doorberekenen als Meerwerk, zonder wijzigingsofferte, als wij ze binnen 5 Werkdagen nadat wij ze merken aan je melden. Dreigt zo'n vertraging, dan melden wij dat

zodra wij het merken.

12.8 Staat de Opdracht langer dan 30 dagen stil doordat jij niet meewerkt, dan mogen wij de Werkzaamheden pauzeren. Wij mogen dan de Eindfactuur sturen voor het deel van de Eenmalige Opdracht dat tot dan is uitgevoerd, met de kosten van Derden en vastgelegde bestellingen, en wij verrekenen de Aanbetaling. Voor het onafgemaakte werk geldt artikel 30.11. Artikel 16 is daarop niet van toepassing. Voor een stilstand van 90 dagen geldt artikel 30.13.

12.9 Waar wij op jouw locatie werken, zorg je voor veilige en toegankelijke werkomstandigheden, een geschikte werkplek, stroom en netwerk.

12.10 Heb je voor de Opdracht medewerking nodig van Derden die jij zelf hebt gekozen, zoals een andere leverancier of een hostingpartij, dan regel jij die medewerking. Wij zijn niet verantwoordelijk voor wat die Derden doen of nalaten.

Artikel 13 · Planning en termijnen

13.1 Datums in de Offerte of in een planning zijn richtdatums, tenzij de Offerte een datum uitdrukkelijk fataal noemt.

13.2 Missen wij een richtdatum, dan zijn wij daarmee nog niet in verzuim. Dat gebeurt pas als jij ons Schriftelijk een laatste termijn van minstens 14 dagen hebt gegeven en wij die laten verstrijken.

13.3 De planning hangt af van jouw medewerking (artikel 12), van de ontvangst van de Aanbetaling (artikel 5.10) en van Derden, zoals leveranciers van hardware, platforms en hostingpartijen. Verandert daarin iets, dan schuift de planning mee. Is de planning door jouw vertraging vervallen, dan plannen wij de uitvoering opnieuw in op basis van onze beschikbaarheid. Wij zijn dan niet verplicht op de oorspronkelijke datum te beginnen. Wij melden dit tijdig.

13.4 Ziekte of andere verhindering aan onze kant schuift de termijnen op. Wij proberen een vervanger te regelen (artikel 26.7) en melden je tijdig als een termijn niet haalbaar is.

Artikel 14 · Wijzigingen en Meerwerk

14.1 Meerwerk is werk en levering buiten de Opdracht. Dat zijn bijvoorbeeld:

- (a) een wijziging van functies, ontwerp of omvang nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen;
- (b) extra werk door onjuiste of late informatie van jou, of door omstandigheden die voor jouw rekening komen;
- (c) extra revisierondes of tests boven wat de Offerte noemt;
- (d) aanpassingen doordat een Derde een koppeling, API, platform of ander onderdeel wijzigt waarmee het Resultaat samenwerkt;
- (e) herstel van problemen die zijn ontstaan door wijzigingen of handelingen van jou of van Derden;
- (f) werk dat buiten beheer en support valt (artikel 20.6).

14.2 Meerwerk dat volgens onze inschatting meer dan 8 uur kost, starten wij nadat je akkoord hebt gegeven op een wijzigingsofferte. Voor die Offerte gelden de artikelen 4 en 5 op dezelfde manier. Een wijzigingsofferte kan een eigen Aanbetaling hebben. De eerder aanvaarde Offerte blijft ongewijzigd.

14.3 Voor kleiner Meerwerk volstaat een e-mail van jou waarin je akkoord geeft op onze inschatting van de uren en de kosten en op het tarief uit de Offerte. Staat er geen tarief in de Offerte, dan noemen wij het voordat wij beginnen Schriftelijk. Wij factureren zulk Meerwerk na uitvoering (artikel 8.7).

14.4 Dreigt er schade of is er een beveiligingsrisico, dan mogen wij zonder voorafgaand akkoord de maatregelen nemen die daarvoor nodig zijn. Wij melden dat zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 1 Werkdag, beperken de maatregelen tot wat redelijkerwijs nodig is en rekenen het werk als Meerwerk volgens het tarief uit de Offerte.

14.5 Vraag je om een wijziging, dan beoordelen wij die binnen 5 Werkdagen en melden wij wat de gevolgen zijn voor de Prijs en de planning. Een wijziging die redelijkerwijs niet uitvoerbaar is, mogen wij weigeren.

14.6 Verwachten wij dat een Opdracht met een richtprijs meer dan 10 procent duurder uitvalt, dan melden wij dat voordat wij verdergaan, met een nieuwe inschatting. Doen wij die melding niet, dan berekenen wij het deel boven die 10 procent alleen door als je de overschrijding redelijkerwijs had kunnen verwachten.

14.7 Bij een vaste prijs veranderen wij de Prijs alleen voor Meerwerk, volgens artikel 7.7, volgens artikel 10.1 en volgens artikel 10.5.

14.8 Technische keuzes die de afgesproken werking niet veranderen, maken wij zelf. Dat is geen Meerwerk en daarvoor vragen wij geen toestemming.

Artikel 15 · Oplevering en Acceptatie

15.1 Wij melden Schriftelijk dat een Opleverpunt klaar is voor test. Dat is de Oplevering. In de melding staat hoe en waar je het Opleverpunt kunt testen.

15.2 Wij mogen eerder opleveren dan gepland. Wij leveren in delen op als de Offerte Opleverpunten noemt, of als een deel zelfstandig bruikbaar is en wij dat vooraf melden.

15.3 Je hebt 14 dagen na de Oplevering om het Opleverpunt te testen aan de hand van de afgesproken specificaties en de omschrijving in de Offerte, tenzij de Offerte een andere periode noemt.

15.4 Gebreken meld je in de testperiode Schriftelijk en concreet: wat je ziet, wat je verwachtte en, waar mogelijk, de stappen of schermafbeeldingen waarmee wij het zelf kunnen zien. Een melding die te vaag is om te onderzoeken, verlengt de testperiode niet.

15.5 Acceptatie vindt plaats op het eerste van deze momenten:

- (a) je keurt het Opleverpunt Schriftelijk goed, ook via de Klantpagina;
- (b) de testperiode verstrijkt zonder dat je een Gebrek hebt gemeld dat je verhindert het Opleverpunt in je bedrijf te gebruiken;
- (c) je gebruikt het Opleverpunt voor je dagelijkse werk, zonder voorbehoud en anders dan om te testen.

15.6 Meld je een Gebrek dat je verhindert het Opleverpunt te gebruiken, dan herstellen wij dat binnen 10 Werkdagen, of melden wij binnen die termijn wanneer het klaar is, rekening houdend met artikel 13.4. Daarna leveren wij het herstelde opnieuw op. Voor de herstelde onderdelen heb je 7 dagen om te testen. Daarna volgt Acceptatie volgens artikel 15.5.

15.7 Je mag de Acceptatie niet uitstellen vanwege een Gebrek dat je er niet van weerhoudt het Opleverpunt voor je werk te gebruiken, of vanwege wensen die niet in de Overeenkomst staan. Zulke Gebreken zet je op een herstellijst. De Acceptatie gaat dan in op het einde van de testperiode en wij herstellen de Gebreken van de lijst volgens artikel 16.1.

15.8 Zijn wij het niet eens dat een gemelde afwijking een Gebrek is, dan laten wij je dat binnen 5 Werkdagen met reden weten. Komen wij daarna niet tot overeenstemming, dan geldt de Acceptatie voor de rest van het Opleverpunt. Een Gebrek dat je pas na de testperiode meldt en dat je ook tijdens de testperiode al had kunnen zien, valt onder artikel 16.1.

15.9 Acceptatie laat je recht op herstel volgens artikel 16.1 onverlet.

15.10 Dit artikel geldt voor Resultaten. Voor een Abonnement geldt het begin volgens artikel 6.2 (voor Avsaro: artikel 6.12). Voor Producten geldt de keuring van artikel 22.5.

Artikel 16 · Garantie en herstel

16.1 Meld je een Gebrek Schriftelijk binnen 14 dagen na de Ontdekking en uiterlijk binnen 90 dagen na de Acceptatie van een Opleverpunt, dan herstellen wij dat kosteloos, binnen 10 Werkdagen of, als dat niet kan, met een melding binnen die termijn wanneer het klaar is, rekening houdend met artikel 13.4. Meld je het binnen de 90 dagen maar later dan 14 dagen na de Ontdekking, dan herstellen wij het ook kosteloos, tenzij wij door de late melding zijn benadeeld (artikel 32.4).

16.2 Een Gebrek is een onderdeel van een Resultaat dat niet werkt zoals de Overeenkomst of de omschrijving in de Offerte beschrijft, of niet zoals je bij gebruik zoals bedoeld redelijkerwijs mag verwachten van een Resultaat van dit type. Om een Gebrek te kunnen vaststellen, geef je ons de gegevens die daarvoor nodig zijn (artikel 15.4).

16.3 Geen Gebrek zijn:

- (a) wensen en verwachtingen die niet in de Overeenkomst staan;
- (b) gevolgen van wijzigingen die jij of een Derde zonder onze toestemming hebt aangebracht;
- (c) problemen door updates, wijzigingen of storingen bij Derden, zoals platforms, browsers, besturingssystemen, API’s en software van anderen, tenzij wij de wijziging redelijkerwijs hadden moeten voorzien;
- (d) onjuist gebruik, misbruik of gebrekkig onderhoud door jou;
- (e) problemen door je eigen hardware, netwerk of Klantinhoud;
- (f) kleine verschillen in weergave tussen schermen, browsers en apparaten die de werking niet raken.

16.4 Wij kiezen hoe wij een Gebrek verhelpen. Een noodoplossing mag, mits wij in de eerstvolgende uitgave een blijvende oplossing leveren.

16.5 Een beveiligingskwetsbaarheid die bij de Oplevering al in ons werk zat, en die hoort bij de algemeen bekende soorten kwetsbaarheden waartegen een redelijk bekwame IT-dienstverlener volgens de stand van de techniek op dat moment maatregelen neemt, zoals de soorten uit de OWASP Top 10 van dat jaar, is een Gebrek, ook als de specificaties er niets over zeggen. Wij herstellen die kosteloos, ook als je haar na de herstelperiode meldt, mits je haar binnen 14 dagen na de Ontdekking en uiterlijk 12 maanden na de Acceptatie meldt. Voor kwetsbaarheden die pas na de Oplevering bekend worden, geldt artikel 23.9.

16.6 Herstel volgens dit artikel komt eerst. Herstellen wij een gemeld Gebrek niet binnen de termijn van artikel 15.6 of 16.1, of melden wij niet binnen die termijn wanneer het klaar is, dan kun je ons Schriftelijk een laatste termijn van minstens 14 dagen geven. Herstellen wij het ook dan niet, dan geldt artikel 28 voor de gevolgen, waaronder de kosten van herstel door een ander.

16.7 Herstel buiten de herstelperiode, en herstel van wat geen Gebrek is, is Meerwerk. Het kan ook onder een Abonnement voor onderhoud vallen (artikel 20).

16.8 Andere garanties dan in dit artikel geven wij alleen als de Offerte ze uitdrukkelijk noemt. Voor Producten en Doorverkochte Diensten gelden de garanties van de fabrikant of leverancier (de artikelen 21.4 en 22.8).

16.9 Valt een Resultaat onder de Europese verordening over cyberweerbaarheid (Verordening (EU) 2024/2847), dan gelden vanaf de datum van toepassing de verplichtingen van die verordening voor ons als fabrikant. De Offerte noemt dan de ondersteuningsperiode en de updates.

Deel E · Rechten

Artikel 17 · Intellectueel eigendom

17.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op wat wij maken of aanleveren, zoals programmacode, ontwerpen, handleidingen, adviezen, Offertes en werkwijzen, berusten bij ons of bij de makers van de onderdelen die wij gebruiken. Jij krijgt alleen het gebruiksrecht van artikel 18, behalve als de Offerte volgens artikel 17.5 het auteursrecht aan jou overdraagt.

17.2 Bestaande Onderdelen blijven van ons of van onze licentiegevers, ook als wij ze in een Resultaat gebruiken. Wij mogen ze voor andere klanten blijven gebruiken. Algemene verbeteringen die wij tijdens de Opdracht aan Bestaande Onderdelen aanbrengen, mogen wij hergebruiken, zonder Klantinhoud of Vertrouwelijke Informatie van jou.

17.3 De rechten op Klantinhoud blijven bij jou of bij je licentiegevers. Je geeft ons een niet-exclusief recht om de Klantinhoud te gebruiken, op te slaan, te kopiëren en te verwerken. Dat recht geldt voor de duur van de Overeenkomst en voor zover het nodig is om de Overeenkomst uit te voeren.

17.4 Broncode leveren wij alleen als de Offerte dat zegt. De Offerte kiest dan een van deze vormen: een gebruiksrecht met broncode, broncode op aanvraag, broncode in escrow of overdracht van het auteursrecht (artikel 17.5). Noemt de Offerte niets, dan krijg je het Resultaat in uitvoerbare vorm, zonder broncode.

17.5 Draagt de Offerte het auteursrecht op een Resultaat aan jou over, dan gaat het over onder twee voorwaarden. Je hebt de Prijs voor dat Resultaat volledig betaald en wij en jij hebben daarvoor een aparte akte ondertekend. Wij werken daaraan binnen een redelijke termijn mee. Bestaande Onderdelen en onderdelen van Derden vallen buiten die overdracht. Daarvoor krijg je een gebruiksrecht volgens artikel 18. De akte noemt de bevoegdheden die overgaan. Een exclusieve licentie verlenen wij alleen in een door ons en jou ondertekende akte.

17.6 Resultaten kunnen onderdelen van Derden bevatten, waaronder open-sourcesoftware, met een eigen licentie. Voor die onderdelen geldt de licentie van de maker, ook als die afwijkt van deze voorwaarden. Op verzoek geven wij je een overzicht van deze onderdelen en hun licenties. Je houdt je aan die licenties.

17.7 Stelt een Derde dat een Resultaat dat wij hebben gemaakt, bij gebruik zoals is afgesproken, inbreuk maakt op zijn intellectuele eigendomsrechten, dan geldt het volgende:

- (a) je meldt de aanspraak direct Schriftelijk aan ons, laat het verweer en een eventuele schikking aan ons over en geeft ons de informatie en volmacht die daarvoor nodig zijn;
- (b) wij vergoeden de kosten en de schade die een rechter je in die zaak oplegt, of die wij met jou overeenkomen, binnen de grenzen van artikel 28;
- (c) wij mogen het Resultaat aanpassen of vervangen, of een gebruiksrecht voor je regelen. Lukt dat niet tegen redelijke voorwaarden, dan mogen wij het gebruiksrecht beëindigen en de Prijs voor dat Resultaat terugbetalen, verminderd met een redelijk bedrag voor het gebruik tot dan toe.

17.8 Artikel 17.7 geldt niet voor inbreuk die wordt veroorzaakt door Klantinhoud, door gebruik dat niet is afgesproken of door wijzigingen die wij niet hebben aangebracht. Daarvoor geldt de vrijwaring van artikel 28.18.

17.9 Wordt de inbreuk veroorzaakt door een onderdeel van een Derde, zoals open-sourcesoftware (artikel 17.6), dan geldt de licentie van de maker. Wij helpen je naar redelijkheid met vervanging of aanpassing van dat onderdeel en zijn niet verder verantwoordelijk, tenzij wij het onderdeel in strijd met zijn licentie hebben gebruikt.

17.10 Wij gebruiken Hulpmiddelen, waaronder software met kunstmatige intelligentie (artikel 26.3). Voor onderdelen die daarmee zijn gemaakt, kan de bescherming door het auteursrecht beperkt zijn of ontbreken. Wij garanderen voor zulke onderdelen geen exclusieve rechten en geen auteursrechtelijke bescherming.

17.11 Wij mogen openbaar zichtbaar werk, zoals een website, als referentie tonen in ons portfolio en op onze website, en daarbij je naam noemen. Je logo tonen wij alleen met jouw toestemming, bijvoorbeeld in de Offerte. Wij tonen geen Vertrouwelijke Informatie. Maak je Schriftelijk bezwaar, dan doen wij dat niet meer voor nieuwe uitingen en verwijderen wij bestaande uitingen binnen 30 dagen.

17.12 Je laat auteursrechtvermeldingen en licentieteksten in het Resultaat staan.

Artikel 18 · Gebruiksrecht en gebruiksbeperkingen

18.1 Vanaf de Acceptatie van een Resultaat krijg je een gebruiksrecht voor dat Resultaat. Het recht is niet exclusief, geldt voor onbepaalde tijd en is bedoeld voor het gebruik in je eigen bedrijf. Je mag het niet overdragen en niet in sublicentie geven. Wij kunnen het recht alleen opschorten of beëindigen op de manieren van de artikelen 17.7(c), 18.3 en 18.8.

18.2 Tot de Acceptatie mag je het Resultaat alleen gebruiken om het te testen, tenzij wij je Schriftelijk toestemming geven voor ander gebruik, zoals livegang. Zo'n toestemming is tijdelijk en kunnen wij opschorten als je de Prijs niet op tijd betaalt, op de manier van artikel 18.3.

18.3 Betaal je de Prijs niet binnen de betaaltermijn, dan mogen wij het gebruiksrecht opschorten nadat wij dat volgens artikel 9.6 (voor Avsaro ook artikel 9A) hebben aangekondigd. Het herleeft zodra je volledig hebt betaald.

18.4 Voor software of een Dienst die wij als Abonnement leveren, geldt het gebruiksrecht zolang het Abonnement loopt.

18.5 Je mag niet:

- (a) het Resultaat of de software kopiëren, wijzigen, ontleden of terugrekenen naar broncode, behalve voor zover de wet dat dwingend toestaat;
- (b) anderen het Resultaat laten gebruiken, ook niet tijdelijk of tegen betaling, tenzij de Offerte dat toestaat;
- (c) beperkingen en controles in de software omzeilen;
- (d) het gebruiken voor meer gebruikers, sites, domeinen of apparaten dan is afgesproken;
- (e) het gebruiken om een concurrerend product te maken of voor onrechtmatige doeleinden.

18.6 De aantallen waarvoor het gebruiksrecht geldt, zoals gebruikers, sites, domeinen en apparaten, staan in de Offerte. Meer gebruik vraagt een uitbreiding volgens artikel 6.7.

18.7 Wij mogen op redelijke wijze controleren of je je aan het gebruiksrecht houdt, bijvoorbeeld aan de hand van gebruiksgegevens of een verklaring van jou. Je werkt daaraan mee. Blijkt dat je meer hebt gebruikt dan is afgesproken, dan betaal je alsnog de Prijs daarvoor, onverminderd onze overige rechten.

18.8 Het gebruiksrecht voor een Abonnement eindigt met het Abonnement (artikel 31). Ontbinden wij de Overeenkomst wegens jouw tekortkoming (artikel 30), dan eindigt ook het gebruiksrecht, behalve voor een Resultaat dat je volledig hebt betaald. Voor onafgemaakt werk geldt artikel 30.11.

Deel F · Diensten en Producten

Artikel 19 · Hosting en domeinnamen

19.1 Bij hosting stellen wij serverruimte, rekenkracht en bijbehorende voorzieningen beschikbaar, zoals de Offerte omschrijft. Hosting leveren wij als inspanningsverplichting (artikel 11.2). Hosting omvat geen beheer, updates of beveiliging van de applicatie die erop draait, zoals een CMS, plug-ins of thema's, tenzij de Offerte beheer noemt.

19.2 Een beschikbaarheidspercentage, reactietijd, hersteltijd of ander servicelevel geldt alleen als de Offerte of een Bijlage dat noemt. Zonder zo'n afspraak doen wij geen toezegging over een bepaald percentage beschikbaarheid.

19.3 Een servicelevel is een inspanningsverplichting, tenzij de Bijlage uitdrukkelijk een resultaat toezegt. Noemt de Bijlage bij het missen van het servicelevel een tegoed, dan is dat tegoed de enige compensatie voor dat missen, onverminderd artikel 28.10.

19.4 Ook zonder servicelevel zetten wij ons in voor een redelijke beschikbaarheid van de hosting. Wij melden storingen die wij vaststellen en herstellen ze met de zorg van artikel 11.1.

19.5 Wij plannen onderhoud zoveel mogelijk buiten de supporttijden van artikel 20.2 en melden het van tevoren, waar mogelijk minstens 2 Werkdagen. Spoedonderhoud, bijvoorbeeld voor een beveiligingsupdate, mogen wij zonder aankondiging uitvoeren. Een onderbreking duurt niet langer dan nodig en is geen tekortkoming.

19.6 Back-ups maken wij alleen als de Offerte ze noemt, met de frequentie, bewaartermijn en plaats die daarin staan. Behoren back-ups niet tot de Dienst, dan zorg jij voor een eigen kopie. Onze back-ups dienen voor herstel na een storing en zijn geen archief. Het terugzetten van een back-up op jouw verzoek doen wij volgens de Offerte. Staat daar niets over in, dan is het Meerwerk. Zie ook de artikelen 19.14 tot en met 19.18.

19.7 Je gebruikt de hosting binnen de afgesproken ruimte, het afgesproken dataverkeer en de afgesproken rekenkracht, en op een redelijke manier. Gebruik dat andere klanten of het platform schaadt, mogen wij beperken. Wij overleggen eerst met jou, tenzij het niet kan wachten. Blijft je gebruik boven de afgesproken omvang uitkomen, dan stellen wij je een wijzigingsofferte voor.

19.8 Je gebruikt de Diensten niet voor inhoud of handelingen die onrechtmatig zijn, zoals malware, phishing, spam, inbreuk op rechten van Derden of illegaal materiaal. Vermoeden wij dat dit speelt, of krijgen wij daarover een melding, dan mogen wij de toegang blokkeren en de inhoud voor bezoekers afschermen. Verwijderen doen wij alleen bij duidelijke onrechtmatigheid of op bevel van een bevoegde instantie. Wij mogen gegevens als bewijs bewaren en melding doen bij de bevoegde instanties. Wij waarschuwen je vooraf als dat redelijkerwijs kan. Anders melden wij het direct daarna.

19.9 Op onze hostingomgeving kunnen meerdere klanten draaien. Is jouw omgeving besmet of gehackt, of vormt zij een gevaar voor andere klanten of het platform, dan mogen wij haar direct isoleren of offline halen. Wij proberen je vooraf te bereiken als de situatie dat toelaat. Wij melden het zo snel mogelijk, helpen je met herstel en zetten de omgeving terug zodra het risico weg is. Ligt de oorzaak bij jou, dan is het herstelwerk Meerwerk.

19.10 Wij mogen de technische invulling van de hosting wijzigen, bijvoorbeeld servers, software, locaties en leveranciers, zolang de afgesproken functies en de kwaliteit niet wezenlijk slechter worden. Grotere wijzigingen melden wij vooraf. Voor leveranciers die Persoonsgegevens verwerken geldt artikel 24.6.

19.11 Wij kunnen domeinnamen voor je registreren, verlengen en verhuizen. Daarbij gelden de voorwaarden van de registrar en van de registry. De domeinnaam staat op jouw naam als houder, tenzij de Offerte iets anders zegt. Wij handelen als je gemachtigde. Verkopen wij de registratie als Doorverkochte Dienst, dan geldt daarnaast artikel 21.

19.12 Je zorgt dat de gegevens van de houder juist blijven en dat een domeinnaam tijdig wordt verlengd, tenzij wij de verlenging volgens de Offerte verzorgen. Wij garanderen niet dat een domeinnaam beschikbaar is of blijft. Je staat ervoor in dat de domeinnaam niet in strijd is met rechten van Derden. Verlies van een domeinnaam doordat een verlenging niet is betaald, of doordat een Derde de naam opeist, is voor jouw rekening. Hadden wij de verlenging volgens de Offerte moeten verzorgen en lieten wij dat na, dan geldt artikel 28.

19.13 Staat een domeinnaam volgens de Offerte op onze naam als houder, dan dragen wij hem bij het einde van de Overeenkomst op verzoek aan jou over, tegen betaling van de redelijke kosten en onder de voorwaarden van artikel 31.5.

19.14 Noemt de Offerte bij hosting een back-up, dan maken en bewaren wij die volgens wat de Offerte zegt over frequentie, bewaartermijn en plaats. Zo’n back-up kan op dezelfde server of hetzelfde platform staan als de hosting zelf, tenzij de Offerte een andere plaats noemt, en beschermt dan niet tegen het verlies van die server. E-mailberichten, gegevens buiten je hostingomgeving en gegevens van Doorverkochte Diensten vallen er alleen onder als de Offerte of een Bijlage dat zegt.

19.15 Een back-up is een hulpmiddel en geen garantie. Wij zeggen niet toe dat een back-up altijd slaagt, volledig is of kan worden teruggezet, en ook niet dat een terugzetting binnen een bepaalde tijd klaar is. Wij doen wat redelijkerwijs van ons mag worden verwacht om de back-ups te laten slagen en om een mislukte back-up die wij opmerken te herstellen. Wat wij vergoeden als gegevens door onze tekortkoming verloren gaan, staat in artikel 28.12.

19.16 Je blijft zelf verantwoordelijk voor een eigen kopie van gegevens die voor je belangrijk zijn, zoals bestellingen, administratieve gegevens en gegevens die je wettelijk moet bewaren. Van wat na de laatste back-up is gewijzigd, bestaat geen back-up. Controleer regelmatig of je eigen kopie bruikbaar is.

19.17 Een back-up die de Offerte noemt, zit in de Prijs die de Offerte noemt. Meer of andere back-ups zijn extra Diensten, zoals een hogere frequentie, een langere bewaartermijn, een kopie bij een andere aanbieder, een afgesproken hersteltijd of een periodieke controle of een back-up terug te zetten is. Daarvoor betaal je de volledige Prijs uit de Offerte, inclusief de kosten van opslag en van Derden. Een back-up die je zelf bij een Derde afneemt, valt onder de voorwaarden van die Derde.

19.18 Back-ups worden na de bewaartermijn overschreven of verwijderd. Gegevens die je zelf verwijdert, blijven tot het einde van die termijn in de back-ups staan (artikel 31.3). Wij hoeven een back-up niet eerder te verwijderen, tenzij de Offerte of de wet dat vraagt.

19.19 Voor Avsaro gelden in plaats van de artikelen 19.14 en 19.17 deze regels over back-ups, die die artikelen uitdrukkelijk vervangen (artikel 1.7):

- (a) Wij maken elke nacht een back-up van de database en de bestanden (uploads en huisstijl) van je Installatie, en zetten een kopie buiten de server, in de Microsoft-omgeving van Assist2go.
- (b) Op de server bewaren wij de back-ups van de laatste 14 dagen, van de laatste 8 zondagen en van de eerste dag van elk van de laatste 12 maanden. Een kopie buiten de server ruimen wij op uiterlijk 13 maanden nadat zij is gemaakt.
- (c) Een back-up bevat niet de sleutels van je Installatie. Van een gepauzeerde Installatie maken wij geen nieuwe back-up (artikel 9A.8).
- (d) De artikelen 19.15, 19.16 en 12.4 gelden ongewijzigd. Een back-up is een hulpmiddel en geen garantie, en jij houdt zelf een kopie van gegevens die voor je belangrijk zijn. De exportfuncties van Avsaro helpen daarbij.
- (e) Het terugzetten van een back-up op jouw verzoek is Meerwerk, tenzij je gegevens door onze tekortkoming verloren zijn gegaan (artikel 28.12).
- (f) De back-ups van een beëindigde Installatie, op de server en buiten de server, bewaren wij tot uiterlijk 12 maanden na de einddatum. Daarna wissen wij ze, op een wisdatum die wij minstens 14 dagen van tevoren Schriftelijk aankondigen, en wij bevestigen het wissen op verzoek Schriftelijk. Wij wissen met de hand; er is geen automatisch wissen. Vraag je ons Schriftelijk om ze eerder te wissen, dan doen wij dat binnen 30 dagen na je verzoek (artikel 9A.12). Microsoft bewaart een verwijderd bestand daarna nog kort in een prullenbak, volgens zijn eigen regels.

Artikel 20 · Beheer en support

20.1 Beheer en support leveren wij volgens de Offerte, met de systemen, kanalen en tijden die de Offerte noemt. Wat niet in de Offerte staat, is Meerwerk (artikel 14).

20.2 Onze supporttijden zijn maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur, behalve de feestdagen die artikel 2.1 bij Werkdag noemt. Een melding buiten die tijden behandelen wij op de eerstvolgende Werkdag. Je meldt een verstoring via info@assist2go.nl of via een ander kanaal dat de Offerte noemt.

20.3 Wij reageren zo snel als redelijk is. Een vaste reactietijd of hersteltijd geldt alleen als een servicelevel die noemt (artikel 19.2). Monitoring en meldingen buiten de supporttijden leveren wij alleen als de Offerte dat noemt.

20.4 Support op afstand geven wij met jouw toestemming en via een beveiligde verbinding. Je bepaalt tot welke systemen wij toegang krijgen en je zorgt dat wij daartoe bevoegd zijn. Tijdens ondersteuning kunnen wij Persoonsgegevens zien. Dat is verwerken (artikel 24).

20.5 Wij voeren updates en beveiligingsupdates uit zoals de Offerte aangeeft. Wij mogen een update uitstellen of niet uitvoeren als zij een risico voor de werking meebrengt. Kritieke beveiligingsupdates voeren wij zo snel uit als redelijk is (artikel 23.13). Een update of wijziging van een Derde kan de werking veranderen. Dat is geen Gebrek. Ondersteunt een Derde zijn software niet meer, dan melden wij dat. Vervanging of een upgrade is dan Meerwerk.

20.6 Tenzij de Offerte iets anders zegt, vallen deze zaken buiten beheer en support en voeren wij ze uit als Meerwerk:

- (a) het herstel van problemen die zijn veroorzaakt door handelingen van jou of van Derden;
- (b) je eigen hardware en netwerk;
- (c) opleiding van je medewerkers;
- (d) de ontwikkeling van nieuwe functies.

20.7 Beveiligingsonderzoek, zoals scans, penetratietests en phishingsimulaties, doen wij alleen met Schriftelijke toestemming van iemand die bevoegd is over de te onderzoeken systemen. De Offerte of de toestemming omschrijft de reikwijdte, de methode en de periode. Je staat in voor je bevoegdheid, ook voor systemen die van een Derde zijn. Een test kan de werking van systemen verstoren. Je zorgt daarom vooraf voor een eigen kopie van je gegevens en aanvaardt dat risico binnen de omschreven reikwijdte.

20.8 Beveiligingsdiensten verkleinen risico’s. Wij kunnen niet toezeggen dat een incident uitblijft.

20.9 Bij Avsaro herstellen wij fouten in Avsaro zelf als onderdeel van het Abonnement, zonder Meerwerk, binnen een redelijke termijn nadat je ze volgens artikel 20.2 hebt gemeld. Artikel 20.6 blijft gelden. Weten wij van een kritieke kwetsbaarheid in Avsaro, dan lossen wij die op zo snel als redelijk is (artikel 23.13).

20.10 Bij Avsaro zijn in het Abonnement inbegrepen: de hosting van je Installatie, het beheer van je Installatie (zoals de nachtelijke back-ups, updates, beveiligingsupdates en de controle op de achtergrond), het herstel van fouten in Avsaro zelf (artikel 20.9) en een Supportbudget van 1,5 uur (90 minuten) per kalendermaand, zoals de Bestelpagina vermeldt. Wat je in een maand niet gebruikt, schuift niet door naar de volgende maand.

20.11 Van het Supportbudget gaat af: de tijd die wij besteden aan jouw verzoeken om hulp, zoals vragen over het gebruik van Avsaro, uitleg, uitzoekwerk naar de oorzaak van iets dat bij jou niet lukt, hulp bij je instellingen en sjablonen, hulp bij de koppelingen met Microsoft 365, Mollie en Exact, en het beantwoorden van vragen van jouw medewerkers. Niet van het Supportbudget gaat af: de hosting en het beheer van artikel 20.10 (waaronder updates en werk op de achtergrond), het herstel van fouten in Avsaro zelf, de tijd voor de opzet die in de eenmalige vergoeding zit, en maatregelen die wij nemen om schade of een beveiligingsrisico in Avsaro zelf te beperken. Blijkt het uitzoekwerk naar de oorzaak van een probleem te leiden tot een fout in Avsaro zelf, dan telt die tijd niet af. Wat verder buiten het Abonnement valt, is Meerwerk (artikelen 14.1 en 20.6).

20.12 Wij registreren de tijd die van het Supportbudget afgaat per kwartier, per Installatie en per kalendermaand. Onze registratie geldt als bewijs, tenzij jij het tegendeel aantoont (artikel 7.4). Heeft de geregistreerde tijd in een kalendermaand 75 procent van het Supportbudget bereikt, en later ook 100 procent, dan melden wij dat elke keer per e-mail, uiterlijk 5 Werkdagen nadat de geregistreerde tijd die grens heeft bereikt. Binnen de eerste 5 Werkdagen van elke maand sturen wij je een overzicht van de geregistreerde tijd van de maand ervoor, ook als je het Supportbudget niet volledig hebt gebruikt. Op verzoek geven wij je de registratie per verzoek.

20.13 Is het Supportbudget van de maand op, of verwachten wij dat het niet toereikend is, dan kun je ons blijven om hulp vragen. Wij noemen je dan vooraf hoeveel tijd wij verwachten nodig te hebben. Die tijd is Meerwerk (artikel 14). Wij beginnen nadat je daarvoor per e-mail akkoord hebt gegeven (artikel 14.3; verwachten wij meer dan 8 uur, dan geldt artikel 14.2) en berekenen de tijd per kwartier tegen het uurtarief uit de Offerte (bij Avsaro: de Bestelpagina). Noemt de Offerte geen uurtarief, dan is dat het meest recente tarief dat wij op aanvraag meedelen

en dat wij je vóór je akkoord Schriftelijk noemen. Wij factureren die tijd na uitvoering (artikel 8.7). Zonder jouw akkoord brengen wij geen tijd boven het Supportbudget in rekening, ook niet als wij de melding van artikel 20.12 te laat of niet hebben gedaan. Artikel 14.4 blijft gelden voor maatregelen tegen schade of een beveiligingsrisico dat niet in Avsaro zelf zit.

Artikel 21 · Doorverkoop van diensten van Derden

21.1 Voor een Doorverkochte Dienst, zoals een Microsoft 365-licentie of de registratie van een domeinnaam, gelden naast deze voorwaarden de voorwaarden van de leverancier. Bij strijd gaan die van de leverancier voor, voor zover wij daarvan niet kunnen afwijken.

21.2 De Offerte noemt de leverancier en verwijst naar zijn voorwaarden. Je aanvaardt die voorwaarden voordat wij de Doorverkochte Dienst bestellen, bij het akkoord (artikel 5.3). Eist de leverancier dat jij zelf een overeenkomst of voorwaarden aanvaardt, zoals bij Microsoft het geval kan zijn, dan doe je dat voordat wij beginnen.

21.3 Wij verkopen de Doorverkochte Dienst door of regelen die voor je. De dienst zelf wordt geleverd door de leverancier. Wij zijn niet de maker van die dienst en niet verantwoordelijk voor de werking ervan, ook niet voor storingen of uitval bij de leverancier. Voor ons eigen handelen en nalaten zijn wij aansprakelijk volgens artikel 28.

21.4 De garanties, servicelevels en aansprakelijkheid van de leverancier gelden zoals de leverancier ze geeft. Wij helpen je bij een claim bij de leverancier en treden waar mogelijk namens jou op.

21.5 Looptijden, minimale afnameperioden, annuleringsvensters en opzegregels van de leverancier gelden ook voor jou. De Offerte noemt ze, of wij geven ze op verzoek. Je kunt een Doorverkochte Dienst alleen opzeggen binnen die regels, en die regels gaan voor op artikel 6.4. Meld je opzegging minstens 5 Werkdagen vóór de uiterste opzegdatum van de leverancier, zodat wij haar kunnen doorgeven. Looptijd en opzegging van ons eigen beheer rond een Doorverkochte Dienst volgen uit artikel 6, tenzij de Offerte anders bepaalt.

21.6 De Prijs van een Doorverkochte Dienst is de Prijs uit de Offerte. Prijsverhogingen van de leverancier rekenen wij door volgens de artikelen 10.5 en 10.6. De Index komt daar niet bovenop, tenzij de Offerte anders zegt.

21.7 Voor het beheer van je omgeving, zoals een Microsoft 365-omgeving of een domeinaccount, krijgen wij beheerrechten. Wij gebruiken die alleen voor de Overeenkomst en trekken ze bij het einde in of dragen ze over (artikel 31.6).

21.8 Controleert een leverancier of je de licentievoorwaarden naleeft, dan werk je daaraan mee. Bijbetalingen en heffingen die voortkomen uit gebruik in strijd met die voorwaarden zijn voor jouw rekening, behalve voor zover wij dat gebruik hebben veroorzaakt.

21.9 Levering van een Doorverkochte Dienst hangt af van de leverancier. Wij zeggen levering en beschikbaarheid pas toe als de leverancier de bestelling heeft bevestigd.

Artikel 22 · Hardware en schermen

22.1 Producten leveren wij zoals de Offerte ze omschrijft. Fabrikanten kunnen specificaties wijzigen. Wij mogen een Product van gelijke of betere specificatie leveren voor dezelfde Prijs. Is het vervangende Product wezenlijk anders, dan vragen wij eerst je instemming.

22.2 Levertijden zijn een indicatie en hangen af van onze leveranciers (artikel 13).

22.3 Wij leveren op het adres dat de Offerte noemt. Installatie en configuratie verzorgen wij als de Offerte dat zegt. Je zorgt voor een geschikte plaats, stroom en netwerk en voor toegang tot de locatie.

22.4 Het risico van verlies of beschadiging gaat op het moment van levering op jou over. Transportkosten berekenen wij zoals de Offerte bepaalt.

22.5 Je controleert de Producten binnen 5 Werkdagen na levering op zichtbare gebreken, ontbrekende onderdelen, afwijkende aantallen en transportschade. Je meldt wat je vindt Schriftelijk binnen die termijn. Bij transportschade meld je het ook direct bij de vervoerder. Na die termijn gelden de Producten als goedgekeurd, behalve voor gebreken die je niet kon zien.

22.6 Een herroepingsrecht of recht op retour heb je niet, omdat je zakelijk koopt. Retourneren kan alleen met onze Schriftelijke toestemming en op jouw kosten. Producten die wij speciaal voor jou hebben besteld, samengesteld of geconfigureerd, nemen wij niet terug. Voor een Consument geldt artikel 36.

22.7 Producten blijven ons eigendom tot je het bedrag hebt betaald dat op die Producten ziet, met rente en kosten. De Offerte noemt de Prijs per Product. Tot die tijd gebruik je ze alleen in je bedrijf en mag je ze niet verkopen, verpanden of op een andere manier bezwaren. Je zorgt dat ze verzekerd zijn tegen brand, diefstal en waterschade. Wordt beslag gelegd op een Product of dreigt dat, dan meld je dat direct aan ons en wijs je de beslaglegger op ons eigendom. Betaal je niet, dan mogen wij de Producten terughalen, voor zover de wet dat toestaat.

22.8 Voor Producten geldt de garantie van de fabrikant of de leverancier, onder zijn voorwaarden. Wij helpen je met het aanmelden van een claim. Zelf geven wij geen garantie op Producten, tenzij de Offerte dat zegt. Voor voorgeïnstalleerde software geldt de licentie van de maker (artikel 21).

22.9 Jij bent verantwoordelijk voor de regels die voor jouw bedrijf gelden bij het gebruik van de Producten, bijvoorbeeld regels over btw en administratie, privacy en camera’s, betalingen en veiligheid. Wij leveren en stellen in volgens jouw wensen en het gebruik dat de Offerte noemt.

22.10 Wij zeggen niet toe dat een Product voldoet aan een bepaalde branche-, belasting- of certificeringsregeling, tenzij de Offerte dat uitdrukkelijk zegt. Instellingen zoals btw-tarieven en de indeling van documenten voeren wij uit volgens jouw instructies; jij controleert ze. Een wetswijziging die aanpassing van software of instellingen vraagt, is Meerwerk, tenzij een Abonnement voor onderhoud het dekt. Gegevens die je wettelijk moet bewaren, exporteer en bewaar je zelf; onze back-ups zijn daarvoor geen archief.

22.11 Wij zijn geen betaaldienstverlener. Voor betaalterminals sluit je zelf een overeenkomst met de betaalprovider, tenzij de Offerte iets anders zegt.

22.12 Geef je ons apparaten voor installatie of reparatie, dan maak je vooraf een kopie van de gegevens erop. Gegevens die niet bij ons terecht mogen komen, verwijder je. Oude apparatuur voeren wij alleen af als de Offerte dat zegt. Ook dan wis je eerst je gegevens.

22.13 Bestaat de Eenmalige Opdracht uit Producten, dan sturen wij de Eindfactuur na levering, of na installatie als de Offerte installatie omvat. De keuring van artikel 22.5 stelt de betaling niet uit.

22.14 Kunnen wij een Product niet of niet tijdig krijgen, dan melden wij dat zo snel mogelijk en bieden wij een gelijkwaardig alternatief aan. Stem je daar niet mee in, dan mag je dat Product uit de Overeenkomst halen. De bestelling van dat Product vervalt dan en wij rekenen af volgens artikel 30.10. Een schadevergoeding is daarbij niet verschuldigd.

22.15 Wij leveren niet als dat in strijd is met sanctie- of exportregels. Je voert Producten niet uit of door naar bestemmingen of aan personen waarvoor dat verboden is.

Deel G · Veiligheid, gegevens en samenwerking

Artikel 23 · Beveiliging en accounts

23.1 Je beheert zelf de accounts, wachtwoorden en rechten van je gebruikers. Je kiest sterke wachtwoorden, gebruikt meerfactorauthenticatie waar wij dat aanbieden of vragen, deelt inloggegevens niet en trekt de rechten in van mensen die vertrekken of ze niet meer nodig hebben.

23.2 Handelingen met jouw accounts en inloggegevens gelden als handelingen van jou. Dat geldt tot het moment waarop je ons meldt dat er misbruik speelt en wij redelijkerwijs de tijd hebben gehad om in te grijpen. Het geldt niet voor zover het misbruik is ontstaan doordat wij onze eigen beveiligingsplichten niet zijn nagekomen.

23.3 Je moet ons direct melden als je misbruik, verlies of diefstal van inloggegevens vermoedt, en bij een Datalek of een ander beveiligingsincident dat de Diensten kan raken. Dat doe je via info@assist2go.nl of via een ander kanaal dat wij je hebben genoemd.

23.4 Toegangsgegevens die je ons geeft, bewaren wij veilig, bijvoorbeeld in een wachtwoordbeheerder, en wij gebruiken ze alleen voor de Overeenkomst. Gewone e-mail is niet altijd veilig: stuur ons wachtwoorden en andere geheime gegevens daarom niet per gewone e-mail. Wij geven aan welk kanaal je wel kunt gebruiken.

23.5 Bestaat er een beveiligingsrisico of een vermoeden van misbruik, dan mogen wij direct de maatregelen nemen die daarvoor nodig zijn. Dat kan betekenen dat wij wachtwoorden wijzigen, accounts blokkeren, Diensten beperken of tijdelijk uit de lucht halen. Wij doen dat niet langer of ruimer dan nodig en melden het je zo snel mogelijk. Zie ook de artikelen 19.8 en 19.9.

23.6 Raakt een beveiligingsincident bij ons jouw omgeving of jouw gegevens, dan melden wij dat onverwijld nadat wij het met redelijke zekerheid hebben vastgesteld, met de informatie die wij dan hebben. Wij vullen die melding aan zodra we meer weten. Voor Persoonsgegevens geldt daarnaast artikel 24.7.

23.7 Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om onze eigen systemen te beveiligen. De Offerte noemt eventuele aanvullende maatregelen, certificeringen of normen.

23.8 Je zorgt voor een redelijke beveiliging van je eigen apparaten, netwerk en software, zoals actuele updates en virusbescherming.

23.9 Na de herstelperiode zijn wij niet verplicht kwetsbaarheden in een Resultaat te volgen of te verhelpen, tenzij een Abonnement voor onderhoud of beheer dat vraagt. Weten wij van een kritieke kwetsbaarheid in een Resultaat dat wij hebben gemaakt, dan melden wij dat aan jou met een advies, zolang wij je daarvoor kunnen bereiken. Herstel is Meerwerk, tenzij een Abonnement of de herstelperiode het dekt.

23.10 Een beveiligingsupdate die wij je aanbieden, installeer je binnen de termijn die wij in onze melding noemen, of je geeft ons toegang om dat te doen. Schade die ontstaat doordat zo'n update bleef liggen, komt voor jouw rekening.

23.11 Voor onderdelen van Derden volgen wij de updates van de maker. Wij garanderen niet dat die updates op tijd verschijnen.

23.12 Ontdek je zelf een kwetsbaarheid in een Resultaat of een Dienst van ons, dan meld je die direct aan ons. Je maakt haar niet openbaar voordat herstel redelijkerwijs mogelijk was.

23.13 Voor de servers, het besturingssysteem en de hostingsoftware die wij zelf beheren, installeren wij beveiligingsupdates binnen een redelijke termijn nadat ze beschikbaar zijn. Hoe snel dat gebeurt, hangt af van de ernst van de kwetsbaarheid, de beschikbaarheid van de update en het risico voor de werking. Een vaste termijn geldt alleen als een servicelevel die noemt. Voor applicaties op je hosting, zoals een CMS, plug-ins en thema's, geldt dit alleen als de Offerte beheer noemt (artikel 19.1).

23.14 Wij garanderen niet dat een Resultaat, een Dienst of je systemen vrij zijn van kwetsbaarheden of beschermd zijn tegen elke aanval, inbraak, malware of overbelasting. Beveiliging verkleint risico's (artikel 20.8).

23.15 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door een aanval of inbraak die buiten onze redelijke invloed lag, tenzij wij onze plichten uit de artikelen 23.7 en 23.13 niet zijn nagekomen en de schade daardoor is ontstaan. Dat geldt in het bijzonder voor een aanval via een applicatie, plug-in, thema, account of apparaat dat wij niet beheren, via inloggegevens die jij hebt gedeeld of die zijn gestolen bij jou, of via een kwetsbaarheid waarvoor nog geen update bestond. De artikelen 28.10 en 28.12 blijven gelden.

Artikel 24 · Persoonsgegevens

24.1 Jij en wij houden ons aan de AVG en andere wetgeving over Persoonsgegevens, voor zover die voor ons geldt.

24.2 Verwerken wij Persoonsgegevens namens jou bij de uitvoering van de Overeenkomst, dan ben jij de verantwoordelijke en zijn wij de verwerker. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij hosting, beheer, support op afstand, apps, ERP, CRM, e-mail en back-ups. Voor onze eigen administratie zijn wij zelf verantwoordelijke (artikel 24.11).

24.3 Verwerken wij als verwerker, dan leggen wij dat vast in een Verwerkersovereenkomst. Wij gebruiken daarvoor ons model Verwerkersovereenkomst in de versie die de Offerte noemt en voegen die als Bijlage bij de Offerte, zodat je haar met de Offerte aanvaardt. Wij beginnen niet met de structurele verwerking van Persoonsgegevens namens jou voordat zij is gesloten. Voor kortstondig inzien van Persoonsgegevens tijdens support gelden de afspraken van artikel 24.4. Blijkt dat wij al structureel verwerken zonder Verwerkersovereenkomst, dan sluiten wij die zonder uitstel, met een wijzigingsofferte of een Schriftelijke bevestiging. Verwerken wij geen Persoonsgegevens namens jou, dan is er geen Verwerkersovereenkomst nodig. Bij Avsaro aanvaard je de Verwerkersovereenkomst met je Bestelling (artikel 5.14).

24.4 Daarnaast gelden de volgende afspraken. Zolang er geen aparte Verwerkersovereenkomst is gesloten, vormen ze samen met de Offerte de Verwerkersovereenkomst. Bij strijd gaat een aparte Verwerkersovereenkomst voor.

- (a) Wij verwerken Persoonsgegevens alleen op jouw instructies, zoals de Overeenkomst en je gebruik van de Diensten die geven, tenzij de wet ons iets anders verplicht. Vinden wij een instructie in strijd met de AVG, dan melden wij dat. Een beperking van je toegang volgens artikel 9A is geen verwerking in strijd met je instructies.
- (b) Personen die bij ons toegang hebben tot de Persoonsgegevens, zijn gebonden aan geheimhouding.
- (c) Wij nemen passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, afgestemd op het risico, en beschrijven ze op verzoek. Binnen redelijke grenzen helpen wij je met jouw eigen plichten op het gebied van beveiliging.
- (d) Wij schakelen subverwerkers in volgens artikel 24.6.
- (e) Wij geven Persoonsgegevens alleen door buiten de Europese Economische Ruimte met een wettelijk geldige waarborg.
- (f) Wij helpen je op verzoek, binnen redelijke grenzen, bij verzoeken van betrokkenen, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en meldingen aan de toezichthouder. Kost dat veel werk, dan mogen wij daarvoor een redelijk bedrag vragen dat wij vooraf noemen.
- (g) Wij melden een Datalek volgens artikel 24.7.
- (h) Wij stellen de informatie beschikbaar die je nodig hebt om aan te tonen dat wij ons aan dit artikel houden, en werken mee aan controles volgens artikel 24.9.
- (i) Na het einde verwijderen of retourneren wij de Persoonsgegevens volgens artikel 31.

24.5 De Offerte of de Verwerkersovereenkomst omschrijft het onderwerp, de duur, de aard en het doel van de verwerking, de soort Persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen. Staat dat daar niet in, dan gaat het om het leveren van de Dienst gedurende de looptijd van de Overeenkomst, bestaande uit opslaan, ontsluiten,

beheren, ondersteunen en terugzetten. De Persoonsgegevens zijn dan de gegevens die jij in of via de Dienst bewaart of verwerkt, zoals contact-, klant-, bestel- en gebruikersgegevens. De betrokkenen zijn dan jouw klanten, medewerkers, bezoekers en andere relaties.

24.6 Je geeft ons toestemming om de subverwerkers in te schakelen die in de Verwerkersovereenkomst of de Offerte staan. Wij sluiten met hen afspraken die dezelfde bescherming bieden en blijven jegens jou verantwoordelijk. Een nieuwe of vervangende subverwerker melden wij minstens 14 dagen vooraf. In die periode kun je Schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. Komen wij er niet uit, dan mag je het betrokken onderdeel van de Dienst opzeggen per de datum waarop de wijziging ingaat. Kan een wijziging niet wachten, bijvoorbeeld bij een storing of een beveiligingsrisico bij een subverwerker, dan melden wij haar zo snel mogelijk en geldt dezelfde bezwaarmogelijkheid daarna.

24.7 Stellen wij met redelijke zekerheid een Datalek vast bij Persoonsgegevens die wij namens jou verwerken, dan melden wij dat aan jou zonder onredelijke vertraging en in beginsel binnen 48 uur nadat wij het hebben vastgesteld. In de melding staat wat dan bekend is, zoals de aard, de omvang en de gevolgen van het Datalek en de maatregelen die wij nemen. Wij vullen de melding aan zodra we meer weten. Jij beoordeelt of een melding aan de toezichthouder of aan betrokkenen nodig is en doet die melding, in overleg met ons. Wij werken daaraan mee. Jij noemt ons niet in een openbare mededeling zonder overleg met ons, tenzij de wet iets anders vereist.

24.8 De redelijke kosten van onderzoek en herstel na een Datalek dat aan onze tekortkoming is toe te rekenen, zijn directe schade (artikel 28.2). De kosten van jouw meldingen en mededelingen zijn voor jouw rekening, tenzij het Datalek aan onze tekortkoming is toe te rekenen.

24.9 Je mag eens per jaar, en na een Datalek dat Persoonsgegevens van jou raakt, controleren of wij ons aan dit artikel houden. Je kondigt dat minstens 30 dagen vooraf aan. De controle gaat op jouw kosten, tenzij zij een tekortkoming van ons aantoont (zoals de Verwerkersovereenkomst bepaalt). Zij gebeurt door een onafhankelijke deskundige die gebonden is aan geheimhouding, zonder toegang tot gegevens van andere klanten of tot beveiligingsinformatie die risico’s oplevert. Wij mogen de controle voorkomen door een actuele rapportage of ingevulde vragenlijst te geven die de vragen beantwoordt.

24.10 Als verantwoordelijke zorg jij voor een grondslag voor de verwerking, voor de informatie aan betrokkenen en voor de rechtmatigheid van de gegevens die je aan ons geeft. Bijzondere categorieën van persoonsgegevens in de zin van de AVG, zoals gezondheidsgegevens, en gegevens over strafrechtelijke veroordelingen laat je alleen door ons verwerken als de Offerte of de Verwerkersovereenkomst dat noemt.

24.11 Voor onze eigen administratie verwerken wij gegevens van jou en je contactpersonen, zoals naam, zakelijk adres, e-mailadres, functie, factuurgegevens en, bij een akkoord, het IP-adres, browsergegevens en de afbeelding van je handtekening, bij een Bestelling een afgeleide waarde van je IP-adres die niet is terug te rekenen, en bij een online betaling de uitkomst van die betaling. Wij doen dat voor de uitvoering van de Overeenkomst, het bewijs van je akkoord, betaling en administratie, communicatie en beveiliging. In onze privacyverklaring op assist2go.nl staat wat wij doen en hoe lang wij gegevens bewaren. Jij informeert je contactpersonen daarover.

24.12 Op verzoek vertellen wij je in welke landen en bij welke organisaties jouw Persoonsgegevens worden verwerkt.

24.13 Verwerkt een leverancier van een Doorverkochte Dienst Persoonsgegevens, dan gelden daarvoor zijn eigen voorwaarden en verwerkersafspraken (artikel 21). Voor wat wij zelf bij het beheer daarvan met Persoonsgegevens doen, gelden de regels van dit artikel.

24.14 De beveiligingsmaatregelen, de subverwerkers en de doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte staan in de bijlagen bij de Verwerkersovereenkomst. Wij houden die bijlagen actueel en melden een wijziging op de manier van artikel 24.6. Voor de verwerking van Persoonsgegevens gaat de Verwerkersovereenkomst voor op de rest van deze voorwaarden (artikel 1.6).

Artikel 25 · Geheimhouding

25.1 Jij en wij houden de Vertrouwelijke Informatie van de ander geheim. Wij gebruiken die alleen voor de Overeenkomst en delen haar alleen met personen die haar nodig hebben en aan geheimhouding zijn gebonden.

25.2 Vertrouwelijke Informatie is informatie die als vertrouwelijk is aangeduid of waarvan de ontvanger redelijkerwijs moet begrijpen dat ze vertrouwelijk is. Daaronder vallen in elk geval Persoonsgegevens, wachtwoorden en andere toegangsgegevens, beveiligingsinformatie, broncode, Offertes en prijsopbouw, en zakelijke gegevens van de ander.

25.3 De plicht geldt niet voor informatie die:

- (a) openbaar is of wordt zonder schending van deze plicht;
- (b) de ontvanger al zonder geheimhouding kende;
- (c) de ontvanger rechtmatig van een Derde krijgt;
- (d) de ontvanger zelfstandig ontwikkelt zonder de informatie te gebruiken.

25.4 Verplicht de wet of een gerechtelijke of overheidsopdracht tot verstrekking, dan mag dat. De ontvanger meldt dit vooraf, als dat is toegestaan, en beperkt de verstrekking tot wat verplicht is. Vertrouwelijke Informatie mag ook worden gedeeld met adviseurs, zoals accountants, juristen en verzekeraars, als zij gebonden zijn aan geheimhouding.

25.5 De plicht geldt tijdens de Overeenkomst en 3 jaar na het einde ervan. Voor Persoonsgegevens, wachtwoorden en beveiligingsinformatie geldt zij zonder einddatum.

25.6 Wij leggen de geheimhouding op aan Ingeschakelde Derden en aan de personen die wij bij de uitvoering inzetten (artikel 26).

25.7 Kennis, ervaring en vaardigheden die wij bij de uitvoering opdoen, mogen wij vrij blijven gebruiken, zolang wij daarbij geen Vertrouwelijke Informatie van jou onthullen.

25.8 Na het einde geven wij je Vertrouwelijke Informatie op verzoek terug of vernietigen wij die, volgens artikel 31.

Artikel 26 · Inzet van Derden, Hulpmiddelen en vervanging

26.1 Assist2go is een eenmanszaak. Wij voeren de Werkzaamheden in beginsel zelf uit. Wij mogen Ingeschakelde Derden en Hulpmiddelen inzetten zonder je daarvoor toestemming te vragen, onverminderd de artikelen 24.6 en 26.4. Wij sluiten de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW uit, voor zover de wet dat toestaat.

26.2 Wij blijven jegens jou verantwoordelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, ook als Ingeschakelde Derden ervoor werken. Wij kiezen Ingeschakelde Derden met zorg en leggen hen de verplichtingen op die nodig zijn, waaronder geheimhouding en, waar nodig, de afspraken uit artikel 24. Voor Doorverkochte Diensten geldt artikel 21.

26.3 Wij gebruiken Hulpmiddelen om efficiënt te werken, waaronder software met kunstmatige intelligentie, bijvoorbeeld bij het schrijven en testen van code, het opstellen van tekst en het analyseren van problemen. Wij gaan met de zorg van artikel 11.1 om met wat zo'n Hulpmiddel oplevert, en wij blijven verantwoordelijk voor het Resultaat.

26.4 Persoonsgegevens van jou zetten wij alleen in een Hulpmiddel van een Derde als dat voor de Opdracht nodig is. Wij kiezen dan een Hulpmiddel waarvoor, voor zover redelijkerwijs mogelijk, het volgende geldt:

- (a) de aanbieder gebruikt de gegevens niet om zijn modellen te trainen;
- (b) de aanbieder bewaart de gegevens niet langer dan nodig is voor de dienstverlening, de beveiliging en de controle op misbruik;
- (c) de aanbieder is gebonden aan geheimhouding en beveiligt de gegevens;
- (d) bij doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte geldt een wettelijk geldige waarborg;

- (e) wij hebben met de aanbieder een verwerkersovereenkomst zodra de aanbieder Persoonsgegevens namens ons verwerkt.

26.5 Andere Vertrouwelijke Informatie van jou, zoals broncode en technische gegevens zonder Persoonsgegevens, delen wij alleen met een Hulpmiddel van een Derde als wij er redelijkerwijs van uit mogen gaan dat de aanbieder die informatie niet gebruikt om modellen te trainen en gebonden is aan geheimhouding en beveiliging.

26.6 Zijn de waarborgen van de artikelen 26.4 en 26.5 er niet, dan gebruiken wij de gegevens niet in dat Hulpmiddel, tenzij jij daar Schriftelijk mee instemt. Op verzoek vertellen wij je welke Hulpmiddelen van Derden wij met jouw gegevens hebben gebruikt. Wil je niet dat wij bepaalde Hulpmiddelen met jouw gegevens gebruiken, bijvoorbeeld vanwege je eigen beleid, dan laat je ons dat vooraf Schriftelijk weten. Wij overleggen en houden daar rekening mee. Heeft dat gevolgen voor de Prijs of de planning, dan melden wij dat vooraf.

26.7 Bij ziekte, afwezigheid of andere verhindering proberen wij waarneming te regelen door een vervanger met voldoende kennis. Die vervanger mag toegang krijgen tot de gegevens en systemen die nodig zijn, onder geheimhouding. Bereikbaarheid buiten de supporttijden van artikel 20.2 zeggen wij alleen toe als de Offerte dat noemt.

26.8 Duurt een verhindering van ons langer dan 30 dagen aaneengesloten en voert geen vervanger het werk uit, dan mag je het niet-uitgevoerde deel van de Overeenkomst opzeggen. Dat kan Schriftelijk en met onmiddellijke ingang. Je betaalt dan voor wat wij hebben geleverd. Vooruitbetaalde bedragen voor wat niet is geleverd, betalen wij terug volgens artikel 30.10.

26.9 Overlijdt degene die de onderneming drijft, of is hij blijvend niet in staat de Diensten te leveren, dan eindigt de Overeenkomst niet van rechtswege, voor zover de wet dat toestaat. Onze rechtsopvolger of een door ons aangewezen waarnemer mag de Overeenkomst dan voortzetten of afwikkelen. Jij mag het niet-uitgevoerde deel opzeggen. Binnen een redelijke termijn krijg je de gelegenheid je Klantinhoud en domeinnamen over te nemen, tegen betaling van de redelijke kosten. Vooruitbetaalde bedragen voor wat niet is geleverd, worden terugbetaald (artikel 30.10).

Artikel 27 · Werving van personeel

27.1 Geen van de Partijen neemt medewerkers en freelancers van de ander in dienst of in opdracht als zij bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken waren. Dat geldt tijdens de Overeenkomst en 12 maanden na het einde ervan. In die periode benadert geen van de Partijen hen ook actief om hen te werven. Met voorafgaande Schriftelijke toestemming van de ander mag het wel. Het verbod geldt ook als een Partij dit via een Derde doet.

27.2 Reageert iemand uit eigen beweging op een openbare vacature of advertentie, dan is dat toegestaan.

27.3 Overtreedt een van de Partijen dit artikel, dan vergoedt zij de aantoonbare schade van de ander, zoals de kosten voor werving, inwerken en vervanging.

Deel H · Als het anders loopt

Artikel 28 · Aansprakelijkheid

28.1 Dit artikel regelt onze aansprakelijkheid voor schade die je lijdt bij de uitvoering van de Overeenkomst, door een tekortkoming die ons is toe te rekenen of door een onrechtmatige daad van ons. Het geldt voor elke rechtsgrond en ook voor aanspraken tussen jou en ons uit de Verwerkersovereenkomst. Aanspraken van betrokkenen jegens jou of ons blijven daarbuiten.

28.2 Wij vergoeden alleen directe schade. Directe schade is schade die zonder onze tekortkoming niet zou zijn ontstaan en die rechtstreeks verband houdt met de Dienst die wij uitvoerden. Daaronder vallen bijvoorbeeld de redelijke kosten van herstel of vervanging van ons werk, van een noodzakelijke externe deskundige en van het

terugzetten van gegevens (artikel 28.12), en de redelijke kosten van maatregelen die je nam om de schade klein te houden en waarvan je aantoont dat ze daaraan bijdroegen. Ook schade door een advies dat wij onzorgvuldig gaven, is directe schade.

28.3 Andere schade dan directe schade vergoeden wij niet. Ook als zij rechtstreeks uit onze tekortkoming voortvloeit, vergoeden wij niet:

- (a) omzet- en winstderving, kosten van stilstand in je bedrijf, verlies van klanten of opdrachten en besparingen die je niet haalt;
- (b) reputatieschade en immateriële schade;
- (c) schade doordat jij of een Derde een beslissing nam op basis van een advies of Resultaat van ons, terwijl je wist of had moeten weten dat het advies was gebaseerd op onvolledige of onjuiste informatie van jou, of terwijl je zonder ons te raadplegen afweek van ons advies;
- (d) boetes of sancties die een toezichthouder of een Derde je oplegt, voor zover de wet niet toestaat dat je ze op ons verhaalt. Wij brengen jou op dezelfde manier geen boete of sanctie in rekening die een toezichthouder of een Derde ons oplegt, tenzij de wet dat toestaat. Wat de wet wel toestaat te verhalen, vergoeden wij alleen als directe schade volgens artikel 28.2 en binnen de grenzen van de artikelen 28.4 tot en met 28.8;
- (e) verlies of beschadiging van gegevens en de kosten om gegevens opnieuw te verzamelen of aan te maken, behalve de kosten van artikel 28.12.

28.4 Onze aansprakelijkheid voor directe schade is per Gebeurtenis beperkt tot het bedrag, exclusief btw, dat je voor de Diensten waarop de Gebeurtenis betrekking heeft aan ons hebt betaald, namelijk:

- (a) bij een Abonnement: wat je over de 12 maanden vóór de Gebeurtenis voor dat Abonnement hebt betaald;
- (b) bij een Eenmalige Opdracht: wat je voor het onderdeel van de Opdracht waarop de Gebeurtenis betrekking heeft hebt betaald, de Aanbetaling meegerekend.

28.5 Raakt een Gebeurtenis zowel een Abonnement als een Eenmalige Opdracht, dan tellen de bedragen voor beide op. Bedragen die wij voor Producten en Doorverkochte Diensten aan je doorberekenen, tellen niet mee. Het totaal blijft binnen het maximum van artikel 28.7.

28.6 Is de grens volgens artikel 28.4 lager dan 5.000 euro, dan is de grens 5.000 euro.

28.7 Naast de grens van artikel 28.4 geldt een maximum. Wij zijn per Gebeurtenis nooit meer dan 25.000 euro schadevergoeding verschuldigd, ook niet als het bedrag dat je hebt betaald hoger is. Per Overeenkomst zijn wij voor alle Gebeurtenissen samen nooit meer verschuldigd dan het dubbele van de grens die voor één Gebeurtenis geldt volgens de artikelen 28.4 tot en met 28.6 en dit lid. Deze grenzen gelden voor alle schade samen, ook voor de kosten van artikel 28.2.

28.8 Raakt een Gebeurtenis meer dan één Klant, dan zijn wij aan al die Klanten samen nooit meer verschuldigd dan 50.000 euro. Is het totaal van wat de Klanten volgens de voorgaande artikelen zouden krijgen hoger, dan verdelen wij dat bedrag naar evenredigheid.

28.9 Samenhangende Gebeurtenissen gelden als één Gebeurtenis. Die Gebeurtenis geldt als ingetreden op het moment van de eerste.

28.10 Een beperking of uitsluiting van onze aansprakelijkheid in deze voorwaarden, ook buiten dit artikel, geldt niet:

- (a) voor schade die wij of onze leidinggevenden opzettelijk of met bewuste roekeloosheid hebben veroorzaakt, en bij bedrog;
- (b) bij dood of lichamelijk letsel;
- (c) voor schade door grove nalatigheid van ons bij onze verplichtingen op grond van de Dataverordening, voor zover de wet de beperking daarvoor verbiedt;
- (d) voor zover de wet de beperking of uitsluiting verbiedt.

28.11 Handelt een Ingeschakelde Derde zelf opzettelijk of bewust roekeloos, dan kan alleen die Derde zich niet op de beperkingen beroepen.

28.12 Gaan gegevens van jou door onze tekortkoming verloren, dan geldt het volgende, binnen de grenzen van de artikelen 28.4 tot en met 28.8:

- (a) Hoort back-up bij de Dienst volgens de Offerte (artikel 19.6, 19.14 en 19.19) en bestaat er een bruikbare back-up die wij beheren, dan vergoeden wij de redelijke kosten om je gegevens daaruit terug te zetten.
- (b) Hoort back-up bij de Dienst, maar ontbreekt een bruikbare back-up door onze tekortkoming, dan vergoeden wij de redelijke kosten om de gegevens uit andere bronnen opnieuw op te bouwen.
- (c) Hoort back-up niet bij de Dienst, dan vergoeden wij de redelijke kosten om jouw eigen kopie terug te zetten, als jij je aan artikel 12.4 hebt gehouden. Had je geen eigen kopie, dan komt het verlies voor jouw rekening (artikel 19.16).
- (d) Wij zeggen niet toe dat verloren gegevens kunnen worden teruggezet (artikel 19.15). Andere schade door gegevensverlies vergoeden wij niet (artikel 28.3).

28.13 Schade meld je ons Schriftelijk zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen na de Ontdekking. Je omschrijft de schade en de oorzaak. Meld je haar later, dan vervalt je recht op schadevergoeding voor zover wij daardoor in onze mogelijkheden zijn beperkt om de schade te onderzoeken, te beperken of te herstellen.

28.14 Elk recht op schadevergoeding tegen ons vervalt, tenzij je ons binnen 12 maanden na de Ontdekking, en in elk geval binnen 5 jaar na de Gebeurtenis, Schriftelijk aansprakelijk hebt gesteld en binnen 12 maanden daarna een procedure hebt gestart. De termijnen staan stil zolang Partijen overleggen volgens artikel 33.3.

28.15 Je neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen en te beperken, zoals het bewaren van een eigen kopie van je gegevens (artikel 12.4). Je geeft ons de gelegenheid om te herstellen. Schade die je had kunnen voorkomen door dat te doen, vergoeden wij niet.

28.16 Iedere beperking of uitsluiting van onze aansprakelijkheid in deze voorwaarden kan ook worden ingeroepen door onze medewerkers, door Ingeschakelde Derden en door onze rechtsopvolgers, zonder dat wij dat hoeven te doen.

28.17 Voor schade door een tekortkoming van een Ingeschakelde Derde zijn wij aansprakelijk volgens dit artikel, alsof wij de tekortkoming zelf hebben begaan. Voor Doorverkochte Diensten geldt artikel 21.3.

28.18 Behalve voor zover een aanspraak voortkomt uit onze tekortkoming, vrijwaar je ons voor aanspraken van Derden, en vergoed je onze redelijke kosten daarvan, die verband houden met:

- (a) de Klantinhoud;
- (b) gebruik van de Diensten, het Resultaat of de Producten dat niet is toegestaan of dat in strijd is met de wet, en wijzigingen die wij daaraan niet zelf hebben aangebracht;
- (c) onjuiste of onvolledige informatie die jij ons door een eigen toerekenbare fout hebt gegeven;
- (d) beveiligingsonderzoek zonder toestemming van de eigenaar van de onderzochte systemen (artikel 20.7);
- (e) de gevolgen voor jouw klanten van een Betaalmodus of een Pauze volgens artikel 9A, voor zover die aan jou zijn toe te rekenen (artikel 9A.14).

28.19 Voor aanspraken die verband houden met onjuiste of onvolledige informatie van jou (onderdeel (c) van artikel 28.18) is je plicht beperkt tot hetzelfde bedrag als onze aansprakelijkheid volgens de artikelen 28.4 tot en met 28.7.

28.20 Een andere aansprakelijkheidsgrens dan in dit artikel geldt alleen als de Offerte dit artikel uitdrukkelijk noemt en de afwijkende grens vermeldt. Zij geldt dan alleen voor die Offerte.

28.21 Jouw aansprakelijkheid jegens ons voor schade bij de uitvoering van de Overeenkomst, ook uit de vrijwaring van artikel 28.18 en de schadevergoeding van artikel 30.4, is op dezelfde manier beperkt als de onze: de artikelen 28.2 en 28.3 gelden ook voor jou en je betaalt per Gebeurtenis nooit meer dan het bedrag dat volgens de

artikelen 28.4 tot en met 28.7 voor ons geldt. Dat geldt niet voor je plicht om de Prijs, rente, incassokosten en de vergoeding van artikel 30.5 te betalen, en niet in de gevallen van artikel 28.10.

28.22 Voor een vrijwaring volgens artikel 28.18 geldt: wij melden een aanspraak van een Derde zo snel als redelijk is, geven je de gelegenheid mee te denken over het verweer, treffen geen schikking zonder overleg met jou als dat redelijkerwijs kan, en je vergoedt alleen kosten die redelijk en aantoonbaar zijn.

28.23 Dit lid is vervallen. Het nummer blijft vrij, zodat de nummering van de overige leden gelijk blijft.

28.24 Is een beperking of uitsluiting in dit artikel niet geldig of niet toegestaan, dan blijft de rest van dit artikel gelden en geldt in plaats van die beperking of uitsluiting, trapsgewijs, de eerstvolgende minder verstrekkende regel hieronder:

- (a) is de uitsluiting van een soort schade in artikel 28.3 niet toegestaan, dan vergoeden wij die schade wel, maar binnen de grenzen van de artikelen 28.4 tot en met 28.8;
- (b) is het maximum van artikel 28.7 niet toegestaan, dan geldt de grens van artikel 28.4, met de ondergrens van artikel 28.6, zonder dat maximum;
- (c) is ook die grens niet toegestaan, dan beperkt de rechter onze aansprakelijkheid tot het hoogste bedrag dat de wet wel toestaat.

Artikel 29 · Overmacht

29.1 Overmacht is een omstandigheid waardoor wij een verplichting niet nakomen en die niet aan onze schuld is te wijten en niet voor onze rekening komt.

29.2 Overmacht kan onder meer zijn:

- (a) een algemene storing of uitval van internet, telecommunicatie of energievoorziening waarop wij geen invloed hebben;
- (b) maatregelen van de overheid, oorlog, terrorisme, brand, overstroming, pandemieën en stakingen;
- (c) een cyberaanval die ondanks beveiligingsmaatregelen slaagt, als wij beveiligingsmaatregelen hadden genomen die in onze sector gebruikelijk zijn;
- (d) ziekte, een ongeval of overlijden van degene die de Werkzaamheden uitvoert, voor Werkzaamheden met een planning, zolang er redelijkerwijs geen vervanger is (artikel 26.7).

29.3 Een tekortkoming van een Ingeschakelde Derde die wij zelf voor de Dienst hebben gekozen, zoals een hostingpartij of onderaannemer, is in beginsel geen overmacht. Voor de gevolgen geldt artikel 28.17. Het is wel overmacht als wij de tekortkoming niet konden voorkomen en de Ingeschakelde Derde niet binnen redelijke tijd konden vervangen.

29.4 Bij overmacht zijn onze verplichtingen opgeschort zolang de overmacht duurt. Termijnen schuiven mee. Wij informeren je zo spoedig mogelijk en geven aan hoe lang wij verwachten dat de overmacht duurt.

29.5 Duurt een storing in een Dienst langer dan 5 Werkdagen, ook als er geen sprake is van overmacht, dan melden wij wat er speelt en wat wij verwachten.

29.6 Wat wij op het moment van de overmacht al hebben geleverd, blijf je betalen. Duurt de overmacht langer dan 45 dagen aaneengesloten, dan kan ieder van de Partijen het niet-uitgevoerde deel van de Overeenkomst met een Schriftelijke mededeling ontbinden, zonder dat een van beiden schade hoeft te vergoeden.

29.7 Voor perioden waarin wij een Abonnement door overmacht niet leveren, betaal je de Prijs daarvoor naar evenredigheid niet. Een Aanbetaling voor werk of Producten die wij niet hebben geleverd, rekenen wij af volgens artikel 30.10.

Artikel 30 · Opschorting en ontbinding

30.1 Wij mogen onze verplichtingen geheel of gedeeltelijk opschorten:

- (a) bij niet-betaling, onder de voorwaarden van artikel 9.6 en, voor Avsaro, artikel 9A;
- (b) als je niet meewerkt en de Opdracht daardoor vertraagt of stilligt (artikel 12), nadat wij dat aan je hebben gemeld;
- (c) direct en zonder aankondiging bij een beveiligingsrisico of misbruik (de artikelen 19.8, 19.9 en 23.5);
- (d) in een van de gevallen waarin wij volgens artikel 30.2 of 30.3 mogen ontbinden.

30.2 Wij mogen de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden, door een Schriftelijke mededeling, als je een verplichting niet nakomt en wij je daarna Schriftelijk in gebreke hebben gesteld. In die ingebrekestelling geven wij je een redelijke termijn om alsnog na te komen, van minstens 14 dagen.

30.3 Wij mogen de Overeenkomst ook zonder ingebrekestelling ontbinden, door een Schriftelijke mededeling, in deze gevallen. Voor het faillissement, het onderhandse akkoord, het beslag en de stopzetting of liquidatie geldt dit voor zover de wet dat toestaat:

- (a) nakoming is blijvend onmogelijk of een ingebrekestelling is zinloos;
- (b) je vraagt faillissement of surseance van betaling aan, of krijgt die;
- (c) je biedt je schuldeisers een onderhands akkoord aan, zoals onder de Wet homologatie onderhands akkoord (WHOA);
- (d) op een belangrijk deel van je vermogen wordt beslag gelegd dat niet binnen 30 dagen wordt opgeheven;
- (e) je zet je bedrijf stop of liquideert het;
- (f) er is ernstig misbruik van de Diensten of van je Persoonlijke Link.

30.4 Ontbinden wij de Overeenkomst volgens artikel 30.2 of 30.3, dan zijn alle vorderingen die wij op je hebben direct opeisbaar, ook voor wat wij nog niet hebben gefactureerd. Je betaalt de verrichte Werkzaamheden, de geleverde Producten, de kosten van Derden en de bestellingen die wij niet meer kunnen annuleren, en wij rekenen af volgens artikel 30.10. Wij zijn geen schadevergoeding verschuldigd en ons recht op vergoeding van onze schade blijft bestaan.

30.5 Ontbinden wij een Abonnement wegens jouw tekortkoming, dan blijft de Prijs voor de rest van de lopende looptijd verschuldigd, met een maximum van 12 maanden Prijs, verminderd met wat wij besparen doordat wij de Dienst niet meer leveren. Kosten van Derden die wij niet kunnen stoppen, vergoed je volledig.

30.6 Jij mag de Overeenkomst ontbinden na een Schriftelijke ingebrekestelling, waarin je ons een redelijke termijn van minstens 14 dagen geeft om alsnog na te komen. De tekortkoming moet de ontbinding rechtvaardigen. Een tekortkoming van geringe betekenis doet dat niet. Heb je het uitgevoerde deel van de Overeenkomst al gebruikt of is het zelfstandig bruikbaar, dan geldt de ontbinding alleen voor het deel dat nog niet is uitgevoerd.

30.7 Jij mag de Overeenkomst zonder ingebrekestelling ontbinden als nakoming door ons blijvend onmogelijk is of een ingebrekestelling zinloos is, bij ons faillissement of onze surseance van betaling, als wij ons bedrijf stopzetten zonder dat een opvolger de Overeenkomst voortzet (artikel 34.7) en bij ernstig misbruik van jouw gegevens door ons. Dit geldt voor zover de wet dat toestaat.

30.8 Beëindig je een Eenmalige Opdracht voordat het laatste Opleverpunt is opgeleverd, zonder dat een tekortkoming van onze kant dat rechtvaardigt, dan betaal je:

- (a) de Werkzaamheden die wij tot dan hebben verricht;
- (b) de kosten van Derden;
- (c) de bestellingen die wij niet meer kunnen annuleren.

30.9 Wij berekenen het verrichte werk naar de voortgang ten opzichte van de Prijs. Is die voortgang niet eenduidig te bepalen, dan rekenen wij de bestede uren tegen de tarieven uit de Offerte. Je beëindigt de Opdracht Schriftelijk. Een vast percentage of vaste annuleringskosten berekenen wij niet. Voor Abonnementen geldt artikel 6.

30.10 Bij een afrekening volgens de artikelen 22.14, 26.8, 26.9, 29.7, 30.4, 30.8 en 30.12 verrekenen wij de Aanbetaling. Is de Aanbetaling nog niet betaald, dan crediteren wij haar voor zover zij meer bedraagt dan wat je verschuldigd bent. Heb je meer betaald dan je verschuldigd bent, dan betalen wij het verschil terug met een creditnota. Hoort de Aanbetaling bij meerdere onderdelen, dan rekenen wij haar naar evenredigheid toe. Wat wij je terug moeten betalen, betalen wij binnen 30 dagen na de afrekening.

30.11 Eindigt de Overeenkomst of de Opdracht vóór de Acceptatie van het laatste Opleverpunt, anders dan door een tekortkoming van ons, door annulering, ontbinding, stilstand of verhindering, dan leveren wij niets uit zolang je het bedrag dat je dan volgens deze voorwaarden verschuldigd bent, niet hebt betaald. Na betaling krijg je voor het onafgemaakte werk, in afwijking van artikel 18.1, een gebruiksrecht volgens artikel 18. Dat recht geldt in de staat waarin het werk verkeert, zonder broncode (tenzij de Offerte iets anders zegt), zonder garantie en zonder dat wij het moeten afmaken. Het geldt alleen voor onderdelen die zelfstandig bruikbaar zijn. Bestaande Onderdelen blijven van ons: daarop krijg je een gebruiksrecht alleen voor zover het onafgemaakte werk zonder die onderdelen niet bruikbaar is, en niet om het door een ander te laten voortzetten.

30.12 Wij mogen een Opdracht of een Abonnement met onmiddellijke ingang Schriftelijk beëindigen als voortzetting redelijkerwijs niet van ons kan worden gevergd, bijvoorbeeld bij bedreiging, onwerkbare eisen, een vermoeden van fraude of strijd met wet- en regelgeving. Je betaalt dan wat wij tot dan hebben verricht. Wat je vooruitbetaalde voor wat wij niet leveren, betalen wij terug (artikel 30.10). Wij helpen je redelijkerwijs met de overdracht van je gegevens (artikel 31).

30.13 Staat de Opdracht 90 dagen stil doordat jij niet meewerkt (artikel 12.8), dan mogen wij de Overeenkomst beëindigen. Daarvoor geldt artikel 30.8 op dezelfde manier.

30.14 Ontbinding of beëindiging van een onderdeel raakt de andere onderdelen alleen als die zonder het ontbonden onderdeel redelijkerwijs geen zelfstandige waarde hebben.

Artikel 31 · Einde van de Overeenkomst en overdracht van gegevens

31.1 Na het einde van de Overeenkomst of van een Abonnement eindigen je toegang tot de Diensten en de accounts en licenties die daarbij horen. Een Resultaat dat je volledig hebt betaald, mag je blijven gebruiken volgens artikel 18.

31.2 Je zorgt dat je vóór de einddatum je gegevens exporteert, of je laat ons dat doen. Vraag je ons Schriftelijk om je gegevens, uiterlijk 30 dagen na de einddatum, dan geven wij je binnen 30 dagen, of zoveel langer als technisch nodig is met een melding binnen 14 Werkdagen, de Klantinhoud en je overige gegevens terug. Dat doen wij in een gangbaar en leesbaar formaat, of door ze over te dragen aan een Derde die jij aanwijst. Voor het werk dat daarvoor nodig is, betaal je de kosten uit de Offerte. Noemt de Offerte die niet, dan stellen wij je vooraf een Offerte voor dat werk op. Geeft de wet je een recht om over te stappen naar een andere aanbieder, dan gaan de artikelen 6.9 en 6.11 voor. Bij Avsaro leveren wij de export van je gegevens kosteloos (artikel 9A.6). Bij Avsaro geldt in plaats van de termijn van 30 dagen na de einddatum: je kunt om je gegevens vragen zolang wij ze nog bewaren, dus tot uiterlijk 12 maanden na de einddatum, en wij leveren ze dan binnen 10 Werkdagen (artikel 9A.12). Ander werk, zoals het overzetten van je gegevens naar een ander systeem, is Meerwerk.

31.3 Nadat de gegevens zijn teruggegeven of de termijn van artikel 31.2 is verstreken, wissen wij de gegevens van jou binnen 30 dagen uit onze actieve systemen. Bij Avsaro geldt in plaats daarvan: wij bewaren je gegevens tot uiterlijk 12 maanden na de einddatum en wissen ze daarna, op een wisdatum die wij minstens 14 dagen van tevoren Schriftelijk aankondigen. Vraag je ons eerder te wissen, dan doen wij dat binnen 30 dagen na je verzoek (artikel 9A.12). Back-ups lopen daarna uit volgens hun bewaartermijn. Op verzoek bevestigen wij de verwijdering Schriftelijk.

31.4 Wij mogen kopieën bewaren die de wet of ons bewijs vereisen, zoals facturen, het Logboek en het bewijs van je akkoord, zolang dat nodig is. Daarvoor blijft artikel 25 gelden.

31.5 Beheerrechten, toegang tot accounts, DNS-instellingen en je gegevens geven wij bij het einde altijd mee of dragen wij over, ook als er nog een bedrag openstaat. Dat geldt ook tijdens de Betaalmodus en de Pauze (artikel 9A.6). Een openstaand bedrag blijft verschuldigd en wij mogen daarvoor nieuwe Diensten opschorten (artikel 9). Voor een domeinnaam waarvan jij de houder bent, werken wij binnen 5 Werkdagen mee aan de verhuizing, onder meer door de autorisatiecode te geven, voor zover de regels van de registry of registrar dat vragen. Een domeinnaam die op onze naam staat, dragen wij op jouw verzoek over, tegen betaling van de redelijke kosten van de overdracht.

31.6 Beheerrechten en accounts die wij voor je omgeving hebben, trekken wij bij het einde in of dragen wij over aan jou of aan een Derde die jij aanwijst. Jij regelt een opvolger voor het beheer.

31.7 Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om te blijven gelden, blijven gelden na het einde. Dat zijn in elk geval de artikelen 17, 18, 24, 25, 27, 28 en 33, en de betalingsverplichtingen uit de artikelen 8, 9 en 9A.

31.8 Bij het einde van de Overeenkomst voor Avsaro, om welke reden ook, geldt dit artikel als aanvulling op artikel 31.2 (artikel 1.7):

- (a) Tot de einddatum exporteer je je gegevens zelf met de exportfuncties van de Installatie (artikel 9A.5 onder a).
- (b) Op jouw Schriftelijk verzoek leveren wij binnen 10 Werkdagen een export van al je gegevens. Je kunt dat vragen tot uiterlijk 12 maanden na de einddatum (artikelen 9A.12 en 31.2). De export kost je niets.
- (c) De export bevat de gegevens die jij in je Installatie hebt opgeslagen, in gangbare en leesbare formaten. Daaronder vallen in elk geval je klanten en contactpersonen, je offertes en facturen met hun regels en betalingen, je abonnementen en diensten, de pdf’s van je offertes, facturen en creditnota’s, je ondertekende offertes met het certificaat en het bewijsdossier, de bestanden die je hebt geüpload en je instellingen. Bij de export zit een overzicht van wat erin zit, met de datum van de export.
- (d) Niet in de export zitten sleutels, wachtwoorden, tokens van koppelingen en onze software (artikel 6.11 onder d).
- (e) Wij leveren de export via een beveiligde link met een beperkte geldigheid, of dragen hem over aan een Derde die jij aanwijst.
- (f) Het terugzetten van de export in een ander systeem is Meerwerk (artikel 31.2).
- (g) De wettelijke bewaarplichten voor je administratie blijven bij jou (artikel 9A.13).

Artikel 32 · Klachten

32.1 Een klacht meld je Schriftelijk via info@assist2go.nl, binnen 14 dagen na de Ontdekking. Je omschrijft wat er aan de hand is, zodat wij kunnen onderzoeken wat er gebeurd is. Schermafbeeldingen en andere bewijsstukken helpen daarbij.

32.2 Wij bevestigen de ontvangst en reageren inhoudelijk binnen 5 Werkdagen, of bij afwezigheid door vakantie of ziekte zo snel mogelijk daarna. Vergt het onderzoek meer tijd, dan melden wij dat binnen die termijn en noemen wij een verwachte datum.

32.3 Je geeft ons de gelegenheid om de klacht te onderzoeken en op te lossen, en je geeft ons de informatie en toegang die daarvoor nodig zijn.

32.4 Meld je een klacht later dan 14 dagen na de Ontdekking, dan vervalt je recht op herstel of schadevergoeding, voor zover wij daardoor zijn benadeeld.

32.5 Voor deze onderwerpen gelden eigen termijnen:

- (a) Gebreken tijdens de testperiode: artikel 15.3;

- (b) Gebreken na de Acceptatie: binnen 14 dagen na de Ontdekking en uiterlijk binnen 90 dagen na de Acceptatie (artikel 16.1);
- (c) Producten: artikel 22.5;
- (d) bezwaren tegen facturen: artikel 8.12;
- (e) schade: de artikelen 28.13 en 28.14.

32.6 Komen Partijen er samen niet uit, dan geldt artikel 33.3.

Deel I · Recht en contact

Artikel 33 · Toepasselijk recht en geschillen

33.1 Op de Overeenkomst en op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

33.2 Geschillen over of voortvloeiend uit de Overeenkomst leggen Partijen voor aan de rechtbank Midden-Nederland. Deze rechter is exclusief bevoegd, behalve voor zover de wet dwingend een andere rechter aanwijst. Voor een Consument geldt artikel 36.

33.3 Voordat een van de Partijen een procedure start, overleggen Partijen minstens 14 dagen over het geschil. Die termijn begint op de dag waarop een van de Partijen de ander Schriftelijk laat weten dat er een geschil is. Dat geldt niet voor spoedmaatregelen, zoals een kort geding of een beslag, en niet voor de invordering van bedragen die al verschuldigd zijn.

33.4 De Nederlandse tekst van deze voorwaarden is bindend. Een vertaling, ook een Engelse, is alleen een gemak. Bij verschil gaat de Nederlandse tekst voor. De Overeenkomst wordt in het Nederlands gesloten.

Artikel 34 · Nietigheid, wijziging, overdracht en volledigheid

34.1 Blijkt een bepaling van deze voorwaarden ongeldig of wordt zij vernietigd, dan blijft de rest gewoon gelden. Wij vervangen de ongeldige bepaling dan door een geldige die inhoudelijk zo dicht mogelijk in de buurt komt.

34.2 Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. Een nieuwe versie geldt voor Offertes die wij na de bekendmaking sturen en voor Bestellingen die wij na de bekendmaking ontvangen.

34.3 Voor een lopend Abonnement geldt een nieuwe versie van deze voorwaarden alleen als je haar uitdrukkelijk aanvaardt, met dezelfde stappen als bij een Offerte (artikel 5.3), of als wij haar volgens dit lid doorvoeren. Wij mogen een nieuwe versie doorvoeren om een zwaarwegende reden, zoals een wijziging van wet- of regelgeving, een wijziging die de Dienst raakt, een wijziging bij een Derde op wie de Dienst rust, of het herstel van een fout of onduidelijkheid. Zo'n wijziging verandert de Prijs niet, behalve zoals artikel 10 bepaalt, en verandert de kern van de Dienst niet. Wij kondigen haar Schriftelijk aan, minstens 30 dagen voordat zij ingaat, met de nieuwe tekst, een korte samenvatting van wat verandert en de reden. Is de wijziging nadelig voor je, dan mag je het Abonnement binnen die 30 dagen Schriftelijk opzeggen per de datum waarop de wijziging ingaat, zonder kosten en zonder de opzegtermijn van artikel 6.4. Tot die datum blijft de oude versie gelden. Zeg je niet op, dan geldt de nieuwe versie vanaf die datum.

34.4 Voor een lopende Eenmalige Opdracht blijft de versie gelden die bij je akkoord hoorde, tenzij jij met de nieuwe versie instemt. Een wijzigingsofferte bij een lopende Opdracht volgt de versie van de oorspronkelijke Offerte, tenzij je met een nieuwere versie instemt.

34.5 Een wijziging die nodig is door wet- of regelgeving, of die alleen in jouw voordeel is, geldt direct.

34.6 Versie 1.3 vervangt versie 1.2, versie 1.1, versie 1.0 en de voorwaarden van mei 2026. Voor Offertes en Bestellingen die wij sturen of ontvangen na de uitgifte van versie 1.3 geldt versie 1.3. Voor lopende Abonnementen die onder een eerdere versie vallen, gaat de overgang uitsluitend volgens artikel 34.3: met jouw uitdrukkelijke akkoord, of door een aangekondigde wijziging om een zwaarwegende reden, met opzegrecht. Wij beroepen ons daarvoor niet op een wijzigingsbeding in de eerdere voorwaarden. Voor lopende Eenmalige Opdrachten blijft de versie gelden die bij je akkoord hoorde (artikel 34.4). Een wijziging die alleen in jouw voordeel is, zoals het betalen met iDEAL, geldt direct (artikel 34.5).

34.7 Wij mogen onze rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan een rechtsopvolger die de onderneming voortzet, bijvoorbeeld een vennootschap waarin wij de onderneming inbrengen, of een koper. Daarvoor geef je ons nu al toestemming. Wij melden de overdracht Schriftelijk. De inhoud van de Overeenkomst blijft gelijk. Gaat de onderneming over naar een koper of een andere eigenaar, dan mag je binnen 30 dagen na onze melding Schriftelijk opzeggen, zonder kosten.

34.8 Zonder onze voorafgaande Schriftelijke toestemming kun je de Overeenkomst niet aan een ander overdragen. Wij mogen daaraan redelijke voorwaarden verbinden.

34.9 De Overeenkomst bevat alle afspraken en vervangt eerdere afspraken over hetzelfde onderwerp. Een mondelinge toezegging, ook van iemand die voor ons werkt, en een wijziging van de Overeenkomst gelden alleen als wij ze Schriftelijk hebben bevestigd.

34.10 Als een van de Partijen een recht niet of later uitoefent, is dat geen afstand van dat recht.

Artikel 35 · Contact en slot

35.1 Wij zijn:

- **Naam**: Assist2go, eenmanszaak
- **Vestigingsadres**: Lindenlaan 27, 3931 ZK Woudenberg
- **KvK-nummer**: 42071129
- **Btw-nummer**: NL005472396B65
- **E-mail**: info@assist2go.nl
- **Website**: assist2go.nl (voor Avsaro ook avsaro.com)

35.2 Wij zijn bereikbaar per e-mail. Onze supporttijden staan in artikel 20.2. Voor klachten geldt artikel 32.2.

35.3 Deze voorwaarden zijn versie 1.3 van november 2026. De actuele versie staat op assist2go.nl en gaat als pdf mee met elke Offerte en staat voor Avsaro ook op avsaro.com. Wij bewaren elke eerder uitgegeven versie op een vaste plek. Een nieuwe versie vervangt een oudere niet voor lopende Overeenkomsten waarop die oudere versie van toepassing is.

35.4 Voor situaties waarin deze voorwaarden niet voorzien, overleggen Partijen en handelen zij naar redelijkheid en billijkheid.

Deel J · Consumenten

Artikel 36 · Consumenten

36.1 Dit artikel geldt als je een Consument bent, dus een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en toch een Overeenkomst met ons sluit. Waar deze voorwaarden over de Klant of over je spreken, geldt dat ook voor jou, voor zover dit artikel niet anders bepaalt. Dit artikel gaat voor op de rest van deze voorwaarden.

36.2 De rechten die de wet je als Consument dwingend geeft, gaan voor op deze voorwaarden en worden er niet door beperkt. Een bepaling die voor een Consument volgens de wet niet geldt, nietig of vernietigbaar is, passen wij op jou niet toe, of alleen voor zover de wet dat toestaat. De rest van de voorwaarden blijft gelden (artikel 34.1).

36.3 Voor jou als Consument gelden de volgende artikelen niet of alleen zoals hier staat:

- (a) de artikelen 3.7, 7.4 en 8.12 gelden niet als bewijsregel of als regel die een bezwaar afsnijdt. Het Logboek, onze urenregistratie en onze facturen zijn gewone bewijsmiddelen, en jij kunt met alle middelen bewijzen wat je wilt;
- (b) de artikelen 8.13, 28.13, 28.14, 32.1 en 32.4 gelden niet voor zover ze je wettelijke rechten op opschorting, verrekening, herstel of schadevergoeding beperken. Een klacht meld je binnen bekwame tijd nadat je het probleem hebt ontdekt. Een melding binnen 2 maanden is in elk geval tijdig;
- (c) bij artikel 9 sturen wij je eerst een aanmaning waarin je minstens 14 dagen krijgt om te betalen, voordat wij incassokosten rekenen. Wij rekenen de wettelijke rente en de incassokosten die de wet voor Consumenten toestaat;
- (d) de artikelen 7.7, 10.1 en 10.5 gelden alleen voor zover de wet een prijswijziging toestaat. Verhogen wij de Prijs van een lopend Abonnement, dan mag je opzeggen vóór de dag waarop de verhoging ingaat, zonder kosten;
- (e) wij beginnen niet met werk voordat je akkoord hebt gegeven. Artikel 5.13 geldt niet;
- (f) de artikelen 22.5, 22.6 en 22.7 gelden alleen voor zover de wet dat toestaat. Voor herroeping gelden de artikelen 36.5 tot en met 36.9;
- (g) de Acceptatie volgens artikel 15.5 beperkt je wettelijke rechten op herstel, vervanging of prijsvermindering niet, als een Resultaat, Product of Dienst niet aan de Overeenkomst beantwoordt;
- (h) de artikelen 33.2 en 33.3 gelden niet. Je kunt een geschil voorleggen aan de rechter die volgens de wet bevoegd is, ook zonder eerst 14 dagen te overleggen;
- (i) de vrijwaring van artikel 28.18 geldt voor jou alleen voor aanspraken van Derden die voortkomen uit jouw eigen onrechtmatig handelen of uit onrechtmatige Klantinhoud van jou;
- (j) de artikelen 5.3 tot en met 5.7 gelden niet. Artikel 36.6 regelt hoe de overeenkomst tot stand komt;
- (k) de artikelen 5.14, 6.12, 8.15 en 9A gelden niet. Voor opschorting gelden de artikelen 9.5 tot en met 9.9 en de wet, en wij zetten een Installatie niet in de Betaalmodus of de Pauze.

36.4 Onze aansprakelijkheid is niet beperkt of uitgesloten bij opzet of bewuste roekeloosheid, bij dood of lichamelijk letsel, en voor zover de wet de beperking of uitsluiting verbiedt. De uitsluitingen van artikel 28.3 en de grenzen van de artikelen 28.4 tot en met 28.8 gelden voor jou alleen voor zover de wet dat toestaat. Staat de wet een beperking maar deels toe, dan geldt zij voor dat deel.

36.5 Sluit je een overeenkomst met ons op afstand of buiten onze verkoopruimte, dan kun je die zonder opgave van redenen herroepen (de wet noemt dit ontbinden) binnen 14 dagen. Bij een Dienst gaat die termijn in op de dag nadat de overeenkomst is gesloten. Bij een Product gaat zij in op de dag nadat jij, of een door jou aangewezen derde die niet de vervoerder is, het Product heeft ontvangen. Bij digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, gaat zij in op de dag nadat de overeenkomst is gesloten.

36.6 Een overeenkomst met een Consument komt alleen Schriftelijk en buiten ons portaal tot stand. Wij sturen je de Offerte met de informatie die de wet voorschrijft, waaronder het modelformulier voor herroeping, per e-mail of per post. Je aanvaardt haar per e-mail of per post. Wij bevestigen je aanvaarding op een duurzame gegevensdrager, bijvoorbeeld per e-mail met een pdf, en beginnen niet voordat wij dat hebben gedaan. Je herroept met een ondubbelzinnige verklaring aan ons, bijvoorbeeld met het modelformulier of per e-mail aan info@assist2go.nl. Wij bevestigen de ontvangst. Je verklaring is op tijd als je haar binnen de termijn verstuurt. Geven wij de wettelijke informatie niet, dan verloopt de herroepingstermijn zoals de wet bepaalt.

36.7 Wil je dat wij met een Dienst beginnen voordat de herroepingstermijn is verstreken, dan vraag je dat ons uitdrukkelijk en Schriftelijk, bijvoorbeeld per e-mail. Wij bevestigen je verzoek en je verklaringen per e-mail voordat wij beginnen. Zonder je verzoek beginnen wij niet voor het einde van de termijn. Met je verzoek bevestig je:

- (a) dat wij op jouw uitdrukkelijke verzoek beginnen;
- (b) dat je bij herroeping een bedrag betaalt dat evenredig is aan wat wij tot dat moment hebben gedaan, vergeleken met de volledige Dienst, berekend op basis van de overeengekomen Prijs, of op basis van de marktwaarde als de Prijs niet is bepaald;
- (c) dat je je herroepingsrecht verliest zodra wij de Dienst volledig hebben uitgevoerd, als je daar vooraf uitdrukkelijk mee hebt ingestemd en hebt erkend dat je het recht dan verliest.

36.8 Digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, zoals een gedownloade applicatie, leveren wij pas nadat je uitdrukkelijk hebt ingestemd met de levering tijdens de herroepingstermijn en hebt erkend dat je daarmee je herroepingsrecht verliest zodra de levering begint, en nadat wij die instemming en erkenning per e-mail hebben bevestigd. Producten die wij volgens jouw specificaties maken of samenstellen, of die duidelijk voor jou persoonlijk bestemd zijn, kun je niet herroepen. Voor een op maat gemaakte Dienst of een op maat gemaakt digitaal product geldt die uitzondering niet, want de wet kent haar alleen voor zaken. Daarvoor gelden de regels van artikel 36.7 en van dit lid. Geeft de wet in jouw geval geen uitzondering, dan geldt het herroepingsrecht volledig. In de Offerte staat vooraf welke regel wij toepassen.

36.9 Herroep je, dan betalen wij binnen 14 dagen nadat wij je verklaring hebben ontvangen terug wat je hebt betaald, onder aftrek van het bedrag van artikel 36.7. Bij Producten mogen wij wachten met terugbetalen tot wij ze terug hebben of je bewijs van terugzending geeft. Je stuurt Producten binnen 14 dagen na je herroeping terug. De kosten van terugzending zijn voor jou als wij je die vooraf hebben genoemd. Voor waardevermindering van een Product door gebruik dat verder gaat dan nodig is om het te onderzoeken, ben je aansprakelijk.

36.10 Voor een Abonnement dat je als Consument met ons sluit, is de eerste looptijd ten hoogste 12 maanden, tenzij de wet een langere looptijd toestaat en de Offerte die uitdrukkelijk noemt. Na de eerste looptijd verlengen wij het Abonnement niet stilzwijgend voor bepaalde tijd. Wordt het voortgezet, dan voor onbepaalde tijd, en kun je het dan op elk moment opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste 1 maand. Je zegt op op dezelfde manier als waarop je de overeenkomst hebt gesloten, dus Schriftelijk per e-mail of per post. De artikelen 6.3 tot en met 6.5 gelden voor jou niet voor zover ze hiervan afwijken. Wij zeggen een Abonnement met een Consument op met een termijn van minstens 2 maanden.

36.11 Wijzigen wij tijdens een lopend Abonnement deze voorwaarden of de Prijs, dan geldt dat voor jou alleen als je uitdrukkelijk akkoord geeft of als de wet de wijziging toestaat, bijvoorbeeld bij een wijziging van wet- of regelgeving. Is een wijziging nadelig en accepteer je haar niet, dan kun je het Abonnement opzeggen per de datum waarop de wijziging zou ingaan, zonder kosten.

36.12 Zegt de wet iets anders dan dit artikel, dan geldt de wet. Vragen of klachten kun je sturen aan info@assist2go.nl. Wij reageren volgens artikel 32.2.

Uitgave

Versie 1.3 · november 2026. Algemene Voorwaarden Assist2go. Deze versie vervangt de voorwaarden van mei 2026, versie 1.0, versie 1.1 en versie 1.2 voor nieuwe Offertes en Bestellingen en, op de manier die artikel 34.3 beschrijft, voor lopende Abonnementen. De actuele versie staat op assist2go.nl.

Uitgegeven door Assist2go, eenmanszaak · KvK-nummer 42071129 · btw-nummer NL005472396B65 · info@assist2go.nl · assist2go.nl