

ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie 2025-05

1. DEFINITIES EN TOEPASSELIJKHEID

1.1. DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **WEBSOLVE:** de besloten vennootschap WEBSOLVE B.V., statutair gevestigd te Amsterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34141020.
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke of rechtspersoon met wie WEBSOLVE een overeenkomst sluit of heeft gesloten.
- **Offerte:** een schriftelijk of elektronisch aanbod van WEBSOLVE aan Opdrachtgever waarin de inhoud, prijs en overige voorwaarden van de Diensten zijn gespecificeerd, en dat door Opdrachtgever is aanvaard.
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen WEBSOLVE en Opdrachtgever inzake de levering van Diensten.
- **Diensten:** de door WEBSOLVE te leveren SaaS-oplossingen, support, consultancy, implementatie of andere daarmee verband houdende werkzaamheden.
- **Software:** alle programmatuur, inclusief modules zoals ConvertPro, LoyaltyMax, Radar, Flows, Quoto en andere door WEBSOLVE geleverde toepassingen.
- **SLA:** een Service Level Agreement die prestatieafspraken bevat met betrekking tot beschikbaarheid en ondersteuning.
- **DPA:** een afzonderlijke verwerkersovereenkomst waarin afspraken zijn vastgelegd over verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Diensten.
- **Gebruiker:** iedere persoon die onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever gebruik maakt van de Diensten.
- **Overmacht:** omstandigheden buiten de redelijke controle van WEBSOLVE waardoor nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend onmogelijk wordt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot storingen in de telecommunicatie-infrastructuur, internetstoringen, stroomstoringen, overheidsmaatregelen, pandemieën, natuurrampen, oorlogen, cyberaanvallen en arbeidsconflicten.

1.2. TOEPASSELIJKHEID

- 1.2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten tussen WEBSOLVE en Opdrachtgever.
- 1.2.2. Afwijkingen van of aanvullingen op deze voorwaarden zijn slechts geldig

indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

- 1.2.3. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.2.4. Indien enige bepaling uit deze voorwaarden nietig blijkt of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen dan in overleg treden teneinde een vervangende bepaling overeen te komen die de strekking van het origineel zoveel mogelijk benadert.
- 1.3. RANGORDE**
- 1.3.1. Indien meerdere documenten van toepassing zijn, geldt de volgende rangorde, tenzij schriftelijk anders overeengekomen:
- a. de Overeenkomst;
 - b. de Offerte;
 - c. eventuele Bijlagen;
 - d. de DPA;
 - e. deze Algemene Voorwaarden;
 - f. eventueel van toepassing zijnde SLA.
- 1.3.2. In geval van strijdigheid tussen de DPA en andere documenten met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, prevaleert de DPA.

1.4. WIJZIGINGEN

WEBSOLVE is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. WEBSOLVE zal Opdrachtgever daarvan ten minste dertig (30) dagen van tevoren schriftelijk in kennis stellen. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen een wezenlijke wijziging, dient hij dit binnen veertien (14) dagen schriftelijk kenbaar te maken. In dat geval treedt WEBSOLVE in overleg. Indien WEBSOLVE besluit de wijziging toch door te voeren, is

Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt. Dit opzegrecht geldt niet voor wijzigingen van ondergeschikt belang of wijzigingen die in het voordeel van Opdrachtgever zijn.

2. TOTSTANDKOMING EN WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

2.1. OFFERTES EN AANBIEDINGEN

- 2.1.1. Alle offertes en aanbiedingen van WEBSOLVE zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 2.1.2. Een offerte is geldig voor de in de offerte genoemde termijn. Indien geen termijn is vermeld, geldt een geldigheidsduur van 30 dagen.

2.2. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- 2.2.1. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat WEBSOLVE de opdracht schriftelijk bevestigt of met de uitvoering is begonnen.
- 2.2.2. Elektronische communicatie, waaronder e-mail, geldt als schriftelijk bewijs.
- 2.2.3. Indien Opdrachtgever mondeling akkoord geeft en WEBSOLVE met uitvoering start voordat een schriftelijke bevestiging is verzonden, wordt de overeenkomst geacht tot stand te zijn gekomen op basis van de laatst verzonden offerte of schriftelijke communicatie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.3. WIJZIGINGEN EN AANVULLINGEN

- 2.3.1. Wijzigingen in de Overeenkomst zijn slechts bindend indien deze

schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

- 2.3.2. Indien de wijziging leidt tot meerwerk of vertraging, heeft WEBSOLVE het recht om de overeengekomen planning en vergoeding hierop aan te passen. WEBSOLVE zal Opdrachtgever hierover tijdig informeren.
- 2.3.3. Mondelinge toezeggingen of afspraken binden WEBSOLVE slechts indien deze schriftelijk zijn bevestigd door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van WEBSOLVE.

3. DIENSTEN EN LEVERING

3.1. OMSCHRIJVING DIENSTEN

- 3.1.1. WEBSOLVE levert haar diensten op basis van Software-as-a-Service (SaaS), waarbij de Software wordt aangeboden via internet en beschikbaar is voor gebruik door Opdrachtgever en haar Gebruikers.
- 3.1.2. Eventuele aanvullende diensten, zoals implementatie, consultancy, training of support, worden afzonderlijk overeengekomen en gespecificeerd in de Overeenkomst.

3.2. LEVERING EN BESCHIKBAARHEID

- 3.2.1. WEBSOLVE spant zich in om de Diensten conform de overeengekomen specificaties en binnen de afgesproken termijnen beschikbaar te stellen.
- 3.2.2. De Software wordt gehost in een cloudomgeving die voldoet aan gangbare standaarden op het gebied van beveiliging, beschikbaarheid en schaalbaarheid.

- 3.2.3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, streeft WEBSOLVE naar een beschikbaarheid van 99% per kalendermaand, met uitzondering van vooraf aangekondigd onderhoud.

- 3.2.4. Indien een Service Level Agreement (SLA) van toepassing is, gelden de daarin opgenomen normen met betrekking tot uptime, responstijden en onderhoud.

3.3. ONDERHOUD EN UPDATES

- 3.3.1. WEBSOLVE voert periodiek onderhoud uit aan haar systemen, hetgeen de beschikbaarheid van de Software tijdelijk kan beïnvloeden. WEBSOLVE zal gepland onderhoud zoveel mogelijk buiten kantooruren uitvoeren en tijdig aankondigen.
- 3.3.2. Updates, patches of nieuwe functionaliteiten worden naar eigen inzicht door WEBSOLVE uitgerold, mits deze geen wezenlijke afbreuk doen aan de overeengekomen functionaliteiten.

3.4. ACCEPTATIE

- 3.4.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geldt een acceptatieperiode van tien (10) werkdagen na oplevering van nieuwe functionaliteiten of modules.
- 3.4.2. Indien binnen deze termijn geen schriftelijke bezwaren zijn ontvangen, wordt de oplevering geacht te zijn aanvaard.
- 3.4.3. Bezwaren dienen gemotiveerd te worden ingediend. WEBSOLVE zal geconstateerde gebreken binnen een redelijke termijn herstellen.

4. VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTGEVER

4.1. MEDEWERKING EN INFORMATIEVOORZIENING

- 4.1.1. Opdrachtgever zal alle medewerking verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een correcte uitvoering van de Overeenkomst.
- 4.1.2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig, volledig en correct aanleveren van alle informatie, gegevens en documenten die WEBSOLVE nodig heeft voor de levering van de Diensten.
- 4.1.3. Indien informatie niet tijdig wordt aangeleverd, heeft WEBSOLVE het recht de uitvoering van de Diensten op te schorten en eventueel meerkosten in rekening te brengen.

4.2. GEBRUIK EN BEVEILIGING

- 4.2.1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het correct gebruik van de Software door haar Gebruikers, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.
- 4.2.2. Toegang tot de Software is persoonlijk. Opdrachtgever dient inloggegevens geheim te houden en misbruik te voorkomen. WEBSOLVE is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit onbevoegd gebruik.
- 4.2.3. WEBSOLVE kan het gebruik van beveiligde inlogmethoden, zoals tweefactorauthenticatie, verplicht stellen. Opdrachtgever is verplicht hieraan te voldoen.

4.3. AANSPRAKELIJKHEID BIJ MISBRUIK

- 4.3.1. In geval van misbruik, onrechtmatig gebruik of overtreding van de gebruiksvoorwaarden, heeft

WEBSOLVE het recht toegang tot de Software geheel of gedeeltelijk op te schorten.

- 4.3.2. Eventuele schade en kosten voortvloeiend uit dergelijk misbruik komen voor rekening van Opdrachtgever.

4.4. TECHNISCHE RANDVOORWAARDEN

- 4.4.1. Opdrachtgever draagt zorg voor geschikte apparatuur, internetverbinding en browserinstellingen voor toegang tot de Software.
- 4.4.2. Indien specifieke technische eisen gelden voor bepaalde modules, zal WEBSOLVE deze vooraf kenbaar maken.

5. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

5.1. EIGENDOM VAN RECHTEN

- 5.1.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op de door WEBSOLVE ontwikkelde of ter beschikking gestelde Software, documentatie, werkwijzen, analyses, ontwerpen, rapporten, en andere materialen blijven berusten bij WEBSOLVE of haar licentiegevers.
- 5.1.2. Deze rechten omvatten onder meer auteursrechten, databankrechten, merkrechten, modelrechten en octrooien, voor zover van toepassing.

5.2. GEBRUIKSRECHT

- 5.2.1. Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht tot gebruik van de Software en documentatie voor intern gebruik, gedurende de looptijd van de Overeenkomst, behoudens

ontbinding wegens toerekenbare tekortkoming.

- 5.2.2. Het gebruiksrecht geldt slechts voor de overeengekomen modules, gebruikersaantallen en functionaliteiten zoals vastgelegd in de Overeenkomst.

5.3. BEPERKINGEN EN VERPLICHTINGEN

Opdrachtgever zal geen handelingen verrichten die de werking of beveiliging van de Software kunnen belemmeren of schenden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot:

- a. het verveelvoudigen, verkopen, verhuren of op andere wijze beschikbaar stellen van de Software aan derden;
- b. het aanbrengen van wijzigingen in, of het maken van afgeleide werken van de Software;
- c. het decompileren, reverse engineeren of anderszins trachten de broncode te herleiden;
- d. het omzeilen of verwijderen van technische beveiligingsmaatregelen.

5.4. SCHENDING VAN RECHTEN

- 5.4.1. In geval van een aantoonbare en toerekenbare inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van WEBSOLVE door Opdrachtgever of haar Gebruikers, is Opdrachtgever gehouden tot vergoeding van de daardoor rechtstreeks ontstane schade, met inbegrip van redelijke kosten van juridische bijstand. WEBSOLVE zal bij het constateren van een mogelijke inbreuk eerst Opdrachtgever in de gelegenheid stellen om de situatie te herstellen, tenzij sprake is van opzet of ernstige nalatigheid.
- 5.4.2. WEBSOLVE behoudt zich het recht voor om inbreukmakend gebruik

direct op te schorten en/of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat hierdoor enig recht op schadevergoeding voor Opdrachtgever ontstaat.

5.5. INBREUK DOOR DERDEN

- 5.5.1. Indien Opdrachtgever kennis neemt van (mogelijke) inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van WEBSOLVE door derden, dient zij WEBSOLVE daarvan onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen.
- 5.5.2. Indien Opdrachtgever kennis krijgt van een (mogelijke) inbreuk op de Intellectuele Eigendomsrechten van WEBSOLVE of haar licentiegevers, is Opdrachtgever verplicht WEBSOLVE daarvan onverwijld schriftelijk op de hoogte te stellen. Op verzoek van WEBSOLVE zal Opdrachtgever in redelijkheid en voor eigen rekening medewerking verlenen aan de vaststelling, bewijsvergaring en eventuele handhaving of afdoening van een dergelijke inbreuk, waaronder begrepen het verstrekken van relevante informatie of documenten en, indien noodzakelijk, het afleggen van verklaringen.

6. GEGEVENSVERWERKING EN PRIVACY

6.1. VERWERKING VAN PERSOONSGEGEVENS

- 6.1.1. In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst verwerkt WEBSOLVE persoonsgegevens van en namens Opdrachtgever. WEBSOLVE treedt daarbij op als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), terwijl Opdrachtgever geldt als verwerkingsverantwoordelijke.

6.1.2. Partijen hebben een afzonderlijke verwerkersovereenkomst (DPA) gesloten waarin de aard, duur, doeleinden en beveiliging van de gegevensverwerking nader zijn vastgelegd. Deze DPA maakt integraal onderdeel uit van de samenwerking, maar wordt separaat beheerd.

6.2. NALEVING WETGEVING

6.2.1. WEBSOLVE garandeert dat zij persoonsgegevens verwerkt in overeenstemming met de AVG en aanvullende privacywetgeving, en hanteert daarbij passende technische en organisatorische maatregelen.

6.2.2. WEBSOLVE volgt bij haar informatiebeveiliging erkende normen binnen de branche, waaronder ISO 27001. Zij streeft naar voortdurende verbetering van haar beveiligingsbeleid.

6.3. BEVEILIGING EN MELDPlicht DATALEKKEN

WEBSOLVE hanteert een strikt beveiligingsbeleid en informeert Opdrachtgever bij constatering van een datalek conform de termijnen en procedure zoals vastgelegd in de DPA.

6.4. SUBVERWERKERS EN DOORGIFTE

WEBSOLVE maakt gebruik van subverwerkers voor hosting, communicatie en support. Een actueel overzicht is beschikbaar via de DPA. Doorgifte buiten de Europese Economische Ruimte vindt slechts plaats met passende waarborgen.

6.5. RECHTEN VAN BETROKKENEN

WEBSOLVE verleent volledige medewerking aan verzoeken van betrokkenen die bij Opdrachtgever binnenkomen en waar nodig

de ondersteuning van WEBSOLVE vereisen voor correcte afhandeling, conform de afspraken in de DPA.

7. BEVEILIGING EN CONTINUÏTEIT

7.1. TECHNISCHE EN ORGANISATORISCHE MAATREGELEN

7.1.1. WEBSOLVE past passende technische en organisatorische maatregelen toe om haar systemen en de daarin verwerkte gegevens te beveiligen tegen verlies, diefstal, onbevoegde toegang of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking.

7.1.2. Deze maatregelen worden afgestemd op de risico's en de stand van de techniek, en worden periodiek geëvalueerd en waar nodig aangepast.

7.2. BESCHIKBAARHEID EN HERSTEL

7.2.1. WEBSOLVE streeft naar een hoge beschikbaarheid van haar Diensten en heeft daarvoor een redundante cloud-infrastructuur ingericht.

7.2.2. Er worden dagelijks back-ups gemaakt van essentiële gegevens en systemen. Deze back-ups worden versleuteld opgeslagen en getest op herstelbaarheid.

7.2.3. In geval van een storing of incident zal WEBSOLVE haar herstelprocedures zonder onredelijke vertraging activeren. Indien een service level agreement (SLA) is overeengekomen, gelden de daarin opgenomen hersteldoelstellingen (RTO en RPO). Bij het ontbreken van een SLA zal WEBSOLVE zich inspannen om de dienstverlening zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk te herstellen, rekening houdend met de

aard van de storing en gangbare standaarden in de branche.

7.3. CONTINUÏTEITSMATREGELEN

- 7.3.1. WEBSOLVE beschikt over een bedrijfscontinuïteits- en calamiteitenplan. Hierin zijn scenario's opgenomen voor onder andere stroomuitval, cyberaanvallen en uitval van derden.
- 7.3.2. In geval van structurele verstoring of dreigend voortbestaanrisico voor de dienstverlening, zal WEBSOLVE Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren en in overleg treden over passende noodmaatregelen.

7.4. AUDIT EN CERTIFICERING

- 7.4.1. WEBSOLVE hanteert een informatiebeveiligingsbeleid dat is afgestemd op erkende normen binnen de branche, waaronder ISO 27001. Op verzoek kan een samenvatting van relevante auditbevindingen of certificeringsstatus worden verstrekt, mits dit niet in strijd is met contractuele of wettelijke vertrouwelijkheidsverplichtingen.
- 7.4.2. WEBSOLVE staat open voor redelijke en proportionele toetsingen door of namens Opdrachtgever, mits vooraf schriftelijk overeengekomen en met inachtneming van vertrouwelijkheid en operationele beperkingen.

8. SERVICE LEVELS EN SUPPORT

8.1. BESCHIKBAARHEID EN PRESTATIES

- 8.1.1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, levert WEBSOLVE haar SaaS-diensten op basis van een 'best effort'-inspanning. Richtlijn is een beoogde beschikbaarheid van 99,5% per maand, exclusief gepland

onderhoud. Hier kunnen door Opdrachtgever geen rechten aan ontleend worden, tenzij expliciet anders overeengekomen.

- 8.1.2. Beschikbaarheid wordt gemeten op basis van de toegankelijkheid van de applicaties via internet, met uitzondering van storingen veroorzaakt door overmacht, derden of Opdrachtgever zelf.
- 8.1.3. Voor Opdrachtgevers met een Enterprise-overeenkomst kunnen afzonderlijke Service Level Agreements (SLA's) gelden met hogere garanties en prioritaire ondersteuning. Deze worden schriftelijk overeengekomen en separaat vastgelegd.

8.2. ONDERHOUD EN UPDATES

- 8.2.1. Gepland onderhoud kan op ieder moment plaatsvinden zonder voorafgaande aankondiging, tenzij expliciet anders overeengekomen.
- 8.2.2. WEBSOLVE streeft ernaar onderhoud zoveel mogelijk buiten reguliere kantooruren uit te voeren. Incidenten die ontstaan tijdens onderhoud worden opgevolgd op basis van best effort.

8.3. SUPPORTDIENSTEN

- 8.3.1. WEBSOLVE biedt support via e-mail en een online ticketsysteem. Standaard supporttijden zijn werkdagen van 09:00 tot 17:00 (CET).
- 8.3.2. Support wordt geleverd op basis van best effort. Reactie- en oplostijden kunnen variëren afhankelijk van prioriteit, beschikbaarheid en complexiteit van het verzoek.

9. GEBRUIK VAN AI EN AUTOMATISERING

9.1. TOEPASSING VAN AI

WEBSOLVE past in bepaalde modules (zoals Radar en Flows) geautomatiseerde besluitvorming en artificiële intelligentie (AI) toe ter ondersteuning van commerciële, operationele en analytische processen van Opdrachtgever.

9.2. TRANSPARANTIE EN UITLEG

9.2.1. WEBSOLVE streeft naar transparantie over de werking van AI-algoritmen. Waar relevant, stelt WEBSOLVE documentatie of functionele toelichting beschikbaar over de logica, relevantie en verwachte effecten van geautomatiseerde besluitvorming.

9.2.2. Wanneer een Gebruiker direct interacteert met een AI-systeem, bijvoorbeeld via een chatbot, aanbevelingsmechanisme of beslissingsondersteunend systeem, wordt de Gebruiker op duidelijke en herkenbare wijze geïnformeerd dat het gaat om een geautomatiseerd systeem.

9.3. GEBRUIK EN INTERPRETATIE

AI-gebaseerde inzichten, voorspellingen of aanbevelingen zijn bedoeld als ondersteunende informatie en dienen altijd door bevoegde medewerkers van Opdrachtgever geïnterpreteerd en gevalideerd te worden.

9.4. BEPERKINGEN EN AANSPRAKELIJKHEID

WEBSOLVE is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van beslissingen die geheel of gedeeltelijk zijn gebaseerd op AI-uitvoer,

tenzij die schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van WEBSOLVE.

9.5. INSTELLINGEN EN CONTROLE

Opdrachtgever behoudt controle over de configuratie van AI-functionaliteiten binnen de Software, waaronder het in- of uitschakelen van bepaalde algoritmen of aanbevelingen, voor zover deze opties door WEBSOLVE zijn voorzien.

9.6. VERANTWOORDE ONTWIKKELING

WEBSOLVE ontwikkelt en traint haar AI-modellen volgens de beginselen van transparantie, proportionaliteit en dataminimalisatie. Feedback van Opdrachtgevers wordt waar mogelijk gebruikt voor modelverbetering, conform de geldende privacywetgeving.

10. EIGENDOM VAN DATA EN GEHEIMHOUDING

10.1. EIGENDOM VAN KLANTDATA

10.1.1. Alle data die door Opdrachtgever wordt ingevoerd, opgeslagen, verwerkt of gegenereerd bij het gebruik van de diensten (waaronder begrepen klantdata, inhoud, configuraties en output), blijft het exclusieve eigendom van Opdrachtgever of diens licentiegevers.

10.1.2. WEBSOLVE zal deze data uitsluitend gebruiken ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever is verkregen.

10.2. GEHEIMHOUDINGSVERPLICHTING

- 10.2.1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle informatie die als vertrouwelijk is aangemerkt of waarvan het vertrouwelijke karakter redelijkerwijs kan worden aangenomen, waaronder mede begrepen technische, commerciële, operationele en persoonsgegevens, en zullen deze niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming aan derden verstrekken.
- 10.2.2. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die:
- a. reeds rechtmatig bekend was bij de ontvangende partij ten tijde van ontvangst;
 - b. algemeen bekend is of wordt zonder dat dit aan de ontvangende partij te wijten is;
 - c. rechtmatig van een derde is verkregen zonder verplichting tot geheimhouding;
 - d. moet worden verstrekt op grond van een wettelijke verplichting of een bindend bevel van een bevoegde instantie.
- 10.2.3. De geheimhoudingsverplichting blijft van kracht tot vijf (5) jaar na beëindiging van de Overeenkomst, tenzij op grond van wet- of regelgeving of beroepsregels een langere termijn geldt.

10.3. RESIDUELE KENNIS

Niets in deze Overeenkomst beperkt WEBSOLVE in het gebruik van algemene kennis, ervaring, vaardigheden of ideeën die tijdens de uitvoering van de Overeenkomst zijn opgedaan, mits daarbij geen inbreuk wordt gemaakt op vertrouwelijke informatie of intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtgever.

10.4. GEBRUIK VAN FEEDBACK EN GEBRUIKSDATA VOOR VERBETERING VAN DIENSTEN

WEBSOLVE mag geanonimiseerde of geaggregeerde data verwerken die is afgeleid van het gebruik van de diensten (waaronder gebruikspatronen, foutmeldingen en gebruikersfeedback) ten behoeve van verbetering van haar dienstverlening, waaronder training en optimalisatie van AI-functionaliteiten. Deze gegevens bevatten geen direct herleidbare persoonsgegevens of vertrouwelijke klantinhoud, tenzij uitdrukkelijk toegestaan of vereist op grond van de Overeenkomst. WEBSOLVE zorgt ervoor dat een dergelijke verwerking in overeenstemming is met toepasselijke privacywetgeving en beperkt blijft tot wat noodzakelijk is voor het gerechtvaardigd belang van productverbetering.

10.5. TERUGGAVE OF VERWIJDERING VAN VERTROUWELIJKE INFORMATIE

- 10.5.1. Na beëindiging van de Overeenkomst zal iedere partij op verzoek van de andere partij alle ontvangen vertrouwelijke informatie teruggeven of op zorgvuldige wijze vernietigen, tenzij wettelijke bewaarplicht van toepassing is.
- 10.5.2. Dit geldt tevens voor back-ups, interne notities en afgeleide documenten die vertrouwelijke informatie bevatten of daarop zijn gebaseerd, voor zover technisch uitvoerbaar.

11. VERGOEDING EN BETALING

11.1. VERGOEDING

- 11.1.1. De door Opdrachtgever verschuldigde vergoedingen voor de Diensten worden gespecificeerd in de Overeenkomst of bijbehorende offerte.
- 11.1.2. Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders vermeld.
- 11.1.3. WEBSOLVE is gerechtigd jaarlijks per 1 januari haar tarieven aan te passen op basis van het door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) gepubliceerde consumentenprijsindexcijfer, waarbij als referentie wordt gehanteerd het indexcijfer van juni van het voorafgaande kalenderjaar ten opzichte van juni van het daaraan voorafgaande kalenderjaar.

11.2. FACTURATIE EN BETALINGSTERMIJN

- 11.2.1. Facturatie geschiedt voorafgaand aan de betreffende abonnementsperiode of conform de in de Overeenkomst afgesproken termijnen.
- 11.2.2. Betaling dient te geschieden binnen dertig (30) dagen na factuurdatum, zonder korting of verrekening, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

11.3. NIET-TIJDIGE BETALING

- 11.3.1. Indien Opdrachtgever de factuur niet tijdig voldoet, is zij zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag.
- 11.3.2. Alle redelijke incassokosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, komen voor rekening van

Opdrachtgever bij niet-tijdige betaling.

- 11.3.3. WEBSOLVE behoudt zich het recht voor haar dienstverlening op te schorten of te beperken bij betalingsverzuim, na voorafgaande schriftelijke aanmaning met een redelijke hersteltermijn.

11.4. BEZWAREN TEGEN FACTUUR

- 11.4.1. Bezwaren tegen een factuur dienen binnen tien (10) werkdagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend, op straffe van verval van het recht op betwisting.
- 11.4.2. Indien het bezwaar gegrond blijkt, corrigeert WEBSOLVE de factuur en worden eventuele te veel betaalde bedragen binnen tien (10) werkdagen gecrediteerd.
- 11.4.3. WEBSOLVE kan, uitsluitend in overleg, tijdelijk afzien van handhavingsmaatregelen indien het bezwaar redelijk en gedocumenteerd is ingediend.

11.5. AANPASSING OF UITBREIDING

Indien Opdrachtgever tussentijds extra modules, gebruikers of functies afneemt, worden de bijbehorende kosten naar rato in rekening gebracht over de resterende abonnementsperiode.

12. AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

12.1. BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

- 12.1.1. De totale aansprakelijkheid van WEBSOLVE wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de

Overeenkomst of op welke grond dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat door Opdrachtgever in de drie maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende incident aan WEBSOLVE is betaald.

Deze beperking van aansprakelijkheid geldt niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van WEBSOLVE.

- 12.1.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
- a. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade;
 - b. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade;
 - c. redelijke kosten ter vervanging of herstel van gebrekkige prestatie.

12.2. UITSLUITING VAN GEVOLGSCHADE

Aansprakelijkheid van WEBSOLVE voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, verlies van goodwill, schade door bedrijfsstagnatie of schade als gevolg van aanspraken van derden is uitgesloten.

12.3. AANSPRAKELIJKHEID VOOR DERDEN

WEBSOLVE is niet aansprakelijk voor tekortkomingen of schade veroorzaakt door derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld of waarmee Opdrachtgever op enigerlei wijze verbonden is, zoals leveranciers van hardware, netwerken, of andere software.

12.4. OVERMACHT

WEBSOLVE is niet aansprakelijk voor tekortkomingen of schade veroorzaakt door Overmacht.

12.5. VRIJWARING

Opdrachtgever vrijwaart WEBSOLVE voor aanspraken van derden in verband met het gebruik van de Diensten, voor zover deze aanspraken het gevolg zijn van handelen of nalaten van Opdrachtgever of haar Gebruikers in strijd met de Overeenkomst, toepasselijke wetgeving of rechten van derden. Deze vrijwaring geldt niet indien de schade (mede) is veroorzaakt door nalatigheid of opzettelijk wangedrag van WEBSOLVE.

13. DUUR, BEËINDIGING EN EXIT-REGELING

13.1. DUUR VAN DE OVEREENKOMST

- 13.1.1. Tenzij anders overeengekomen, wordt de Overeenkomst aangegaan voor een initiële looptijd van twaalf (12) maanden.
- 13.1.2. Na afloop van de initiële termijn wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd met telkens dezelfde periode, tenzij één van beide partijen uiterlijk drie (3) maanden voor het einde van de lopende periode schriftelijk opzegt.

13.2. OPZEGGING EN BEËINDIGING

- 13.2.1. Opzegging dient schriftelijk te geschieden. Er vindt geen restitutie plaats van reeds betaalde bedragen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

13.2.2. Ieder der partijen is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te ontbinden indien de wederpartij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en, na schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn, verzuimt dit te herstellen.

13.2.3. WEBSOLVE is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien:

- a. Opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt of failliet wordt verklaard;
- b. Opdrachtgever onrechtmatig gebruik maakt van de Diensten;
- c. sprake is van dreigende of daadwerkelijke schade aan de systemen of reputatie van WEBSOLVE.

13.3. EXIT-REGELING

13.3.1. Op eerste verzoek van Opdrachtgever en uiterlijk binnen dertig (30) dagen na beëindiging van de Overeenkomst zal WEBSOLVE, tegen gangbare uurtarieven, meewerken aan het overdragen van data aan Opdrachtgever of een door haar aangewezen derde.

13.3.2. Na afloop van deze termijn stopt WEBSOLVE per direct de verwerking van persoonsgegevens en verwijdert zij alle persoonsgegevens uit haar productieomgevingen binnen uiterlijk dertig (30) dagen na beëindiging van de Overeenkomst, tenzij eerder verwijdering is verzocht of wettelijke bewaarplichten anders vereisen. Andere klantgegevens worden eveneens verwijderd binnen een redelijke termijn, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of noodzakelijk voor wettelijke of contractuele doeleinden.

13.3.3. Eventuele aanvullende exit-support of data-exportformaten worden afzonderlijk overeengekomen en kunnen aan extra voorwaarden of vergoedingen onderhevig zijn.

13.4. OVERMACHT

WEBSOLVE is gedurende de periode van Overmacht gerechtigd haar verplichtingen op te schorten. Indien deze periode langer dan dertig (30) dagen duurt, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder verplichting tot schadevergoeding.

14. OVERDRACHT VAN RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

14.1. OVERDRACHT DOOR OPDRACHTGEVER

Overdracht van rechten en verplichtingen door Opdrachtgever is uitsluitend toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van WEBSOLVE, met uitzondering van overdracht in het kader van een fusie of overname, mits WEBSOLVE daarover vooraf schriftelijk is geïnformeerd en redelijkerwijs geen bezwaar maakt.

14.2. OVERDRACHT DOOR WEBSOLVE

WEBSOLVE is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een aan haar gelieerde vennootschap of in het kader van overdracht van (een deel van) haar onderneming.

15. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

15.1. TOEPASSELIJK RECHT

Op deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepassing van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.

15.2. BEVOEGDE RECHTER

Geschillen tussen partijen zullen in eerste instantie bij voorkeur in goed overleg worden opgelost. Indien dit niet lukt, zullen geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar WEBSOLVE statutair is gevestigd, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen anders voorschrijven.

15.3. VOORRANG VAN NEDERLANDSTALIGE VERSIE

In geval van verschil van interpretatie tussen verschillende taalversies van deze Algemene Voorwaarden, prevaleert de Nederlandstalige versie.