

ALGEMENE VOORWAARDEN

VERSIE 21 MAART 2025

ARTIKEL 1: DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Zachtwaar: de besloten vennootschap Zachtwaar.nl BV, gevestigd te Doetinchem, handelend als leverancier van software en digitale diensten.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die een Overeenkomst heeft gesloten of zal sluiten met Zachtwaar.
3. Overeenkomst: de volledige overeenkomst tussen Zachtwaar en Opdrachtgever betreffende levering van de Diensten, met inbegrip van de aanbieding of offerte van Zachtwaar, deze Voorwaarden, een eventuele tussen Partijen gesloten service level agreement (SLA) en/of verwerkersovereenkomst en alle andere documenten die afspraken bevatten in het kader van de te leveren Diensten.
4. Diensten: de door Zachtwaar krachtens de Overeenkomst aan Opdrachtgever te leveren diensten, inclusief, indien van toepassing, resultaten van diensten en softwareontwikkeling.
5. IE-Rechten: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals maar niet beperkt tot auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, rechten op domeinnamen, databankrechten en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow en eenlijnsprestaties.
6. Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

7. Software: de door Zachtwaar ontwikkelde of ter beschikking gestelde computerprogrammatuur (inclusief documentatie, updates, upgrades en wijzigingen), ook indien zij door Zachtwaar van derden is betrokken.
8. Acceptatietest: een overeengekomen testprocedure om te beoordelen of de (op)geleverde Software voldoet aan de overeengekomen specificaties.
9. Escrow-dienstverlener: een derde partij bij wie broncode van de Software kan worden gedeponereerd voor continuïteit.

ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID EN RANGORDE

1. Deze algemene voorwaarden (hierna: "Voorwaarden") zijn van toepassing op en maken onlosmakelijk deel uit van alle Overeenkomsten tussen Zachtwaar en Opdrachtgever.
2. Naast deze Voorwaarden kunnen specifieke afspraken (bijv. in een SLA of verwerkersovereenkomst) gelden. Bij strijdigheid geldt de volgende rangorde:
 - a) Aanbieding of offerte
 - b) Verwerkersovereenkomst (indien van toepassing)
 - c) Service Level Agreement (indien van toepassing)
 - d) Deze Voorwaarden
 - e) Overige documenten
3. Afwijkingen van deze Voorwaarden zijn alleen geldig als deze uitdrukkelijk schriftelijk door Zachtwaar en Opdrachtgever zijn overeengekomen en hebben alleen gelding voor de specifieke Overeenkomst waarvoor zij zijn overeengekomen.
4. Eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Partijen dat uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomen.

5. Indien en voor zover enige bepaling van deze Voorwaarden nietig wordt verklaard of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen onverminderd van kracht blijven en zullen Partijen een nieuwe bepaling in overleg vaststellen die zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling benadert.

ARTIKEL 3: OFFERTES EN TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

1. Offertes en andere aanbiedingen van Zachtwaar zijn vrijblijvend en kunnen na aanvaarding binnen een redelijke termijn door Zachtwaar worden herroepen.
2. Aanbiedingen en offertes verliezen hun geldigheid na verloop van vier weken na dagtekening, tenzij schriftelijk anders is aangegeven.
3. Een Overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtgever een ongewijzigde, geldige offerte van Zachtwaar schriftelijk of per e-mail aanvaardt, of wanneer Zachtwaar feitelijk start met de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Zachtwaar verstrekte gegevens waarop de aanbieding is gebaseerd. Indien die gegevens onjuist of onvolledig blijken te zijn, heeft Zachtwaar het recht de aanbieding of de Overeenkomst aan te passen of te ontbinden.

ARTIKEL 4: UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST EN LEVERING

1. Zachtwaar zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap uitvoeren op basis van de op dat moment bekende stand der wetenschap en techniek. De Overeenkomst is in beginsel een inspanningsverbintenis, tenzij schriftelijk een specifiek resultaat is gegarandeerd.
2. Doorlooptijden, levertijden en/of (op)leverdata zijn slechts indicatief, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van een termijn leidt niet direct tot aansprakelijkheid.

3. Indien is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan Zachtwaar de start van een volgende fase uitstellen totdat Opdrachtgever de resultaten van de voorgaande fase uitdrukkelijk heeft goedgekeurd.
4. Zachtwaar kan bij de uitvoering van de Overeenkomst derden inschakelen. Zachtwaar blijft in dat geval verantwoordelijk voor het naleven van de verplichtingen uit de Overeenkomst.
5. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, informatie/data, documenten of programma's gaat over op Opdrachtgever op het moment dat deze in de feitelijke beschikkingsmacht van Opdrachtgever of een door hem ingeschakelde hulppersoon worden gebracht.

ARTIKEL 5: PRIJZEN EN BETALINGSVOORWAARDEN

1. Tenzij anders vermeld, zijn alle prijzen in euro's en exclusief btw en overige heffingen.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, hebben prijsindicaties of begrotingen een indicatief karakter; Opdrachtgever kan er geen rechten aan ontleen.
3. Zachtwaar kan periodiek (bijv. jaarlijks) de tarieven aanpassen, bijv. op basis van een indexering, mits dit voor of bij het ingaan van de nieuwe periode schriftelijk is medegedeeld.
4. Facturen dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij op de factuur anders staat aangegeven. Indien Opdrachtgever niet op tijd betaalt, is hij van rechtswege in verzuim en is wettelijke rente verschuldigd.
5. Bij uitblijven van tijdige betaling kan Zachtwaar nakoming van zijn verplichtingen opschorten. Eventuele incasso- en gerechtelijke kosten komen voor rekening van Opdrachtgever.
6. Zachtwaar kan een voorschot, tussentijdse facturering of (periodieke) afrekening verlangen.

ARTIKEL 6: WIJZIGINGEN EN MEERWERK

1. Wijzigingen in de Overeenkomst (bijvoorbeeld extra functionaliteiten of aanvullende eisen) worden schriftelijk vastgelegd en kunnen leiden tot extra kosten (meerwerk) en/of een gewijzigde planning.
2. Indien de kosten voor meerwerk niet zijn vastgelegd, geldt het dan gebruikelijke uurtarief van Zachtwaar en wordt meerwerk op nacalculatiebasis gefactureerd.
3. Zachtwaar is gerechtigd het meerwerk direct uit te voeren als de kosten niet meer dan 10% van de oorspronkelijke opdrachtsom bedragen. Bij een hogere overschrijding zal eerst overleg met Opdrachtgever plaatsvinden.

ARTIKEL 7: SOFTWAREONTWIKKELING EN ACCEPTATIE

1. Indien Zachtwaar in opdracht van Opdrachtgever Software ontwikkelt, zal Zachtwaar de Software afleveren op de in de Overeenkomst beschreven wijze. Eventuele installatie, implementatie of datamigratie wordt alleen uitgevoerd als dat schriftelijk is overeengekomen.
2. Indien een Acceptatietest is overeengekomen, geldt de Software als geaccepteerd:
 - a) Op de eerste dag na afloop van de testperiode, als Opdrachtgever geen schriftelijk en gespecificeerd testrapport met (ernstige) fouten heeft aangeleverd;
 - b) Of nadat Zachtwaar de in het testrapport genoemde ernstige fouten heeft hersteld en Opdrachtgever dit herstel heeft goedgekeurd.
3. Indien geen Acceptatietest is overeengekomen, geldt de Software bij aflevering als geaccepteerd.
4. Opdrachtgever mag acceptatie niet onthouden vanwege kleine fouten die de operationele werking niet wezenlijk belemmeren. Zachtwaar zal deze kleine fouten alsnog verhelpen in het kader van de garantie of reguliere onderhoudsverplichting.

5. Als Opdrachtgever de Software voor productieve of operationele doeleinden gebruikt voordat de acceptatie formeel is uitgesproken, geldt de Software als geaccepteerd vanaf het moment van dat gebruik.
6. Indien bij de Acceptatietest blijkt dat de Software fouten bevat die de voortgang van de test belemmeren, zal Opdrachtgever dit schriftelijk specificeren. De testperiode wordt dan onderbroken tot Zachtwaar de belemmering heeft weggenomen.
7. Zachtwaar is niet gehouden fouten te herstellen die het gevolg zijn van:
 - a) Door Opdrachtgever of derden aangebrachte wijzigingen;
 - b) Onoordeelkundig gebruik, of gebruik op niet-gespecificeerde hardware/software;
 - c) Gebruik van een verouderde Softwareversie (ouder dan drie (3) maanden nadat een update is aangeboden);
 - d) Fouten in randapparatuur, communicatienetwerken of andere niet-door-Zachtwaar beheerde componenten;
 - e) Fouten in data die Opdrachtgever gebruikt (invoerfouten).

ARTIKEL 8: GEBRUIKSRECHT EN ESCROW

1. Zachtwaar verleent Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Software te gebruiken, uitsluitend voor de eigen bedrijfsvoering, tenzij schriftelijk anders is bepaald.
2. Opdrachtgever mag de Software niet kopiëren, decompileren, wijzigen, of aan derden ter beschikking stellen, tenzij daarvoor een wettelijke uitzondering geldt of Zachtwaar hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zal de broncode van de Software niet aan Opdrachtgever worden verstrekt.

4. Op verzoek van Opdrachtgever kan de broncode bij een Escrow-dienstverlener worden gedeponereerd. De kosten voor de escrow komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
5. Escrow-materiaal wordt uitsluitend vrijgegeven in geval van faillissement van Zachtwaar of als Zachtwaar structureel niet aan zijn onderhoudsverplichtingen voldoet.
6. Onverwijld na beëindiging van de Overeenkomst of van het gebruiksrecht zal Opdrachtgever het gebruik van de Software staken en alle exemplaren of kopieën van de Software aan Zachtwaar retourneren of vernietigen.

ARTIKEL 9: GARANTIES BIJ SOFTWARE

1. Zachtwaar spant zich in om fouten in de Software die binnen drie (3) maanden na aflevering (of na acceptatie) worden gemeld, binnen een redelijke termijn kosteloos te herstellen. Deze garantieverplichting vervalt indien Opdrachtgever zelf wijzigingen aanbrengt of laat aanbrengen in de Software, of de Software op een andere dan overeengekomen wijze gebruikt.
2. Indien Zachtwaar derden-software aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, zijn de voorwaarden van die derden van toepassing. Zachtwaar is niet tot een verdergaande garantie gehouden dan Zachtwaar zelf van die toeleverancier ontvangt.
3. Bij onjuiste of onoordeelkundige bediening, of gebruik dat afwijkt van de documentatie, vervalt elke aanspraak op garantie.
4. Zachtwaar zal zich inspannen, voor zover redelijk, aangetaste of verloren gegane data te herstellen, maar garandeert niet dat alle data volledig hersteld kan worden.

ARTIKEL 10: INTELLECTUELE EIGENDOM

1. Alle IE-Rechten op de Software en/of Diensten berusten bij Zachtwaar of diens licentiegevers, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald. Niets in de Overeenkomst impliceert een overdracht van IE-Rechten.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de resultaten van de Diensten (zoals Software) voor de looptijd van de Overeenkomst en binnen de grenzen van de Overeenkomst.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om aanduidingen omtrent IE-Rechten (zoals copyrightvermeldingen of watermerken) te verwijderen of te wijzigen.
4. Zachtwaar is gerechtigd referentiemateriaal (zoals een portfoliovermelding) over de geleverde Diensten te gebruiken voor eigen promotie, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

ARTIKEL 11: VERTROUWELIJKHEID EN PRIVACY

1. Partijen zullen alle vertrouwelijke informatie (waaronder (source)code, klantgegevens, knowhow en documentatie) strikt geheimhouden en deze informatie alleen gebruiken voor de doeleinden van de Overeenkomst.
2. Indien Zachtwaar in het kader van de Overeenkomst Persoonsgegevens verwerkt, wordt Zachtwaar aangemerkt als “verwerker” en Opdrachtgever als “verwerkingsverantwoordelijke” in de zin van de AVG. Zij sluiten dan een aparte verwerkersovereenkomst.
3. De verplichting tot geheimhouding blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht.

ARTIKEL 12: AANSPRAKELIJKHEID

1. De aansprakelijkheid van Zachtwaar voor schade uit toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad is beperkt tot het bedrag dat in het voorkomende geval door de verzekering van Zachtwaar wordt uitgekeerd, of bij gebreke daarvan het bedrag dat Opdrachtgever in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Zachtwaar heeft betaald. Er geldt een maximum van € 50.000.
2. Zachtwaar is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder winstderving, gemiste besparingen en gevolgschade, noch voor verminking of verlies van data.
3. Zachtwaar is niet aansprakelijk voor verlies van data, schade door beveiligingsincidenten of andere schade veroorzaakt door cyberaanvallen, tenzij dit te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van Zachtwaar.
4. De in dit artikel genoemde beperkingen vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Zachtwaar of diens leidinggevenden.
5. Opdrachtgever vrijwaart Zachtwaar voor aanspraken van derden verband houdende met de Diensten of het gebruik van de Software, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Zachtwaar.

ARTIKEL 13: OVERMACHT

1. Er is sprake van overmacht als een partij zijn verplichtingen niet kan nakomen door omstandigheden buiten zijn redelijke invloed, zoals storingen in telecommunicatie-infrastructuur, natuurrampen, brand, overheidsmaatregelen, oorlog of stakingen.
2. In geval van overmacht worden verplichtingen opgeschort zolang de overmacht voortduurt. Duurt de overmacht langer dan dertig (30) dagen, dan is iedere partij bevoegd de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding.

ARTIKEL 14: (TUSSENTIJDSE) BEËINDIGING

1. De Overeenkomst kan alleen tussentijds worden opgezegd als dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen, of in de gevallen genoemd in deze Voorwaarden (bijv. faillissement, surseance van betaling).
2. Indien Partijen géén afspraken over de looptijd hebben gemaakt, wordt de Overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de duur die nodig is voor de levering van de Diensten, of in geval van een duurovereenkomst voor ten minste 12 maanden. Bij stilzwijgende verlenging geldt dezelfde duur als de initiële periode, tenzij anders overeengekomen.
3. Ontbinding of opzegging bevrijdt Opdrachtgever niet van de (betalings)verplichtingen die voortvloeien uit reeds verrichte Diensten of leveringen door Zachtwaar.
4. Indien de Overeenkomst eindigt, komen alle aan Opdrachtgever verleende rechten (zoals licenties op de Software) direct te vervallen.

ARTIKEL 15: OVERDRACHT VAN RECHTEN

1. De rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst kunnen door Opdrachtgever alleen aan een derde worden overgedragen of in licentie worden gegeven met voorafgaande schriftelijke toestemming van Zachtwaar.
2. Zachtwaar kan zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij of een derde partij die de bedrijfsactiviteiten van Zachtwaar overneemt, zonder dat hiervoor toestemming van Opdrachtgever nodig is.

ARTIKEL 16: TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

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

3. Geschillen worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Zachtwaar is gevestigd.

ARTIKEL 17: OVERIGE BEPALINGEN

1. Zachtwaar kan deze Voorwaarden wijzigen. De meest recente versie wordt gepubliceerd op de website van Zachtwaar. Bij ingrijpende wijzigingen zal Zachtwaar Opdrachtgever daarover informeren.
2. Indien een bepaling uit deze Voorwaarden nietig of ongeldig wordt verklaard, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.
3. Elektronische communicatie (zoals e-mail) wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel wordt bewezen.