

Duidelijke voorwaarden voor web, software & automatisering

Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten en overeenkomsten van AxiOps Helder, transparant en zonder kleine lettertjes die u pas achteraf ontdekt.



VERSIE

1.3

DATUM

September 2026

KVK

96972912

WEB

axiops.nl

Leeswijzer. Elk artikel sluit af met een korte samenvatting in gewone taal ("Kort gezegd"). Die samenvatting is een hulpmiddel; bij verschil van interpretatie is de volledige artikeltekst leidend. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten en overeenkomsten van AxiOps en vormen één geheel met eventuele Service Level Agreements (SLA's), Verwerkersovereenkomsten (DPA's) en de bij deze voorwaarden behorende Bijlagen. Voor het gebruik van Brixio geldt Bijlage 1.

01 · DEFINITIES

Waar hebben we het over?

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen de hieronder omschreven betekenis:

AxiOps: AxiOps, gevestigd te Veghel, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 96972912, alsmede haar vennoten en de door haar ingeschakelde personen.

Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die met AxiOps een Overeenkomst aangaat of daartoe een Offerte ontvangt, alsmede degene die daarover onderhandelt.

Partijen: AxiOps en Opdrachtgever gezamenlijk; ieder afzonderlijk ook "Partij".

Overeenkomst: iedere afspraak tussen Partijen op grond waarvan AxiOps Diensten en/of Werk verricht, inclusief alle bijbehorende bijlagen, aanvullingen en wijzigingen.

Offerte: iedere aanbieding, prijsopgave of voorstel van AxiOps, in welke vorm dan ook.

Diensten: alle werkzaamheden die AxiOps ten behoeve van Opdrachtgever verricht, waaronder ontwikkeling, configuratie, automatisering, onderhoud, beheer, hosting, ondersteuning en advies.

Werk: al hetgeen AxiOps in het kader van de Overeenkomst tot stand brengt, waaronder software, broncode, ontwerpen, configuraties, automatiseringen, teksten, databronnen en documentatie.

Applicatie: de door AxiOps ontwikkelde en/of beheerde (SaaS-)maatwerkoplossing(en) zoals nader omschreven in de Overeenkomst of een bijlage daarbij.

Bijlage: een door AxiOps vastgestelde bijlage bij deze Algemene Voorwaarden waarin voor een specifieke Applicatie of Dienst aanvullende bepalingen zijn opgenomen. Een Bijlage maakt integraal onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden. Bijlage 1 heeft betrekking op Brixio.

Meerwerk: alle werkzaamheden die buiten de overeengekomen scope of boven de overeengekomen omvang van de Overeenkomst vallen.

Spoedopdracht: werkzaamheden die Opdrachtgever met voorrang buiten de reguliere planning verlangt, dan wel werkzaamheden die nodig zijn om een acute storing of een acuut probleem te verhelpen, en die buiten (de scope van) een SLA vallen of worden verricht voor een Opdrachtgever zonder SLA.

SLA: een Service Level Agreement tussen Partijen waarin de service-, beheer- en ondersteuningsafspraken zijn vastgelegd. De geldigheid, looptijd en verlenging van een SLA worden uitsluitend bepaald door hetgeen daarover in de betreffende SLA is bepaald.

Verwerkersovereenkomst / DPA: de tussen Partijen gesloten overeenkomst als bedoeld in artikel 28 AVG, die de verwerking van persoonsgegevens regelt.

Subverwerker: een door AxiOps ingeschakelde derde die in het kader van de Diensten persoonsgegevens ten behoeve van Opdrachtgever verwerkt, zoals nader geregeld in de DPA.

AVG: Verordening (EU) 2016/679 (Algemene Verordening Gegevensbescherming), alsmede de daarop gebaseerde nationale wetgeving.

Schriftelijk: per brief of per e-mail, alsmede via een door AxiOps aangewezen elektronisch communicatie- of ondertekeningskanaal. Communicatie die wordt verzonden vanaf of ontvangen op de door Partijen opgegeven e-mailadressen wordt geacht afkomstig te zijn van de betreffende Partij, behoudens tegenbewijs.

Werkdag: een kalenderdag, met uitzondering van zaterdag, zondagen en in Nederland erkende feestdagen.

Voor zover persoonsgegevens worden verwerkt, wordt onder “Applicatie”, “Werk” en “Diensten” mede verstaan het “Systeem” zoals gedefinieerd in de Verwerkersovereenkomst (DPA).

Kort gezegd: dit zijn de begrippen die in deze voorwaarden terugkomen en wat wij er precies mee bedoelen.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

02 · TOEPASSELIJKHEID

Wanneer gelden deze voorwaarden?

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes, Overeenkomsten en overige rechtsverhoudingen tussen AxiOps en Opdrachtgever, alsmede op alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende verbintenissen.
- 2.2 Afwijkingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere (algemene) voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht (zie ook artikel 26).
- 2.5 Deze Algemene Voorwaarden zijn ook van toepassing op vervolg- en aanvullende opdrachten, ook indien deze niet opnieuw uitdrukkelijk van toepassing worden verklaard.
- 2.6 Bij tegenstrijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en een SLA, DPA of individuele Overeenkomst geldt de rangorde van artikel 27.
- 2.7 Indien Partijen een Service Level Agreement (SLA) en/of een Verwerkersovereenkomst (DPA) sluiten, maken deze integraal onderdeel uit van de Overeenkomst en gelden zij in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden, met inachtneming van de rangorde van artikel 27.
- 2.8 Deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing indien Opdrachtgever handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 2.9 Voor een Applicatie of Dienst waarvoor AxiOps een Bijlage heeft vastgesteld, geldt die Bijlage in aanvulling op deze Algemene Voorwaarden zodra AxiOps de betreffende Applicatie of Dienst aan Opdrachtgever ter beschikking stelt. Bij tegenstrijdigheid prevaleert de Bijlage boven deze Algemene Voorwaarden, uitsluitend voor zover het die Applicatie of Dienst betreft.
- 2.10 De geldende Bijlagen zijn beschikbaar via axiops.nl en worden op verzoek kosteloos verstrekt. Op het gebruik van **Brixio** is Bijlage 1 van toepassing, waarin onder meer de jaarlijkse contractperiode en de betaling via automatische incasso zijn geregeld.
- 2.11 AxiOps stelt deze Algemene Voorwaarden vóór of bij het uitbrengen van een Offerte langs elektronische weg aan Opdrachtgever ter beschikking, als pdf-bijlage of via een downloadlink op axiops.nl, op een wijze die Opdrachtgever in staat stelt de voorwaarden op te slaan en later te raadplegen. De voorwaarden worden op eerste verzoek kosteloos toegezonden. Door de Offerte te aanvaarden bevestigt Opdrachtgever dat hij van de Algemene Voorwaarden heeft kunnen kennisnemen.

Kort gezegd: deze voorwaarden gelden voor alles wat wij samen afspreken, ook voor vervolgoopdrachten, en zijn bedoeld voor zakelijke klanten. Sluiten we daarnaast een SLA of verwerkersovereenkomst, dan horen die er integraal bij. Gebruikt u een toepassing met een eigen bijlage, zoals Brixio, dan geldt die bijlage er bovenop. Uw eigen inkoopvoorwaarden gelden niet.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

03 · OFFERTES EN AANBIEDINGEN

Wat u van een offerte mag verwachten.

- 3.1 Alle Offertes van AxiOps zijn vrijblijvend. AxiOps kan een Offerte ook na aanvaarding door Opdrachtgever nog onverwijld herroepen. Een Offerte vervalt dertig (30) dagen na dagtekening, tenzij daarin een andere termijn is vermeld.
- 3.2 Offertes zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan.
- 3.3 Kennelijke vergissingen of verschrijvingen in een Offerte binden AxiOps niet.
- 3.4 Een samengestelde prijsopgave verplicht AxiOps niet tot het verrichten van een deel van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Kort gezegd: een offerte is vrijblijvend en vervalt na 30 dagen. De prijs is gebaseerd op de informatie die u ons aanlevert.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

04 · TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

Zo komt de overeenkomst tot stand.

- 4.1 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever de Offerte Schriftelijk of via een door AxiOps aangewezen (elektronisch) ondertekeningskanaal aanvaardt, behoudens onverwijldde herroeping door AxiOps als bedoeld in artikel 3.1, dan wel op het moment dat AxiOps met de uitvoering van de werkzaamheden aanvangt. Opdrachtgever is vanaf zijn aanvaarding aan de Overeenkomst gebonden; een afzonderlijke bevestiging door AxiOps is daarvoor niet vereist.
- 4.2 Indien de aanvaarding afwijkt van de Offerte, komt de Overeenkomst uitsluitend tot stand overeenkomstig de Offerte, tenzij AxiOps de afwijking Schriftelijk bevestigt.
- 4.3 AxiOps mag bij het aangaan van de Overeenkomst en tussentijds zekerheid voor betaling verlangen, alsmede een vooruitbetaling of aanbetaling in rekening brengen.
- 4.4 Ondertekening van de Overeenkomst via een erkende elektronische ondertekeningsdienst heeft dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven handtekening.

Kort gezegd: zodra u akkoord geeft, of wij met het werk beginnen, is de overeenkomst een feit. Wij mogen een (aan)betaling of zekerheid vragen. Na akkoord kosteloos annuleren kan niet; zie artikel 20.5.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

05 · UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

Zo voeren wij het werk uit.

- 5.1** AxiOps voert de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Alle verbintenissen van AxiOps zijn inspanningsverbintenissen, tenzij en voor zover uitdrukkelijk en Schriftelijk een resultaat is toegezegd.
- 5.2** Genoemde (op)lever- en uitvoeringstermijnen zijn indicatief en gelden nimmer als fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen. Overschrijding geeft geen recht op schadevergoeding of ontbinding, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van AxiOps.
- 5.3** AxiOps is gerechtigd de Overeenkomst in gedeelten uit te voeren en het uitgevoerde deel afzonderlijk te factureren.
- 5.4** AxiOps is gerechtigd derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW worden uitdrukkelijk uitgesloten.
- 5.5** Opdrachtgever aanvaardt dat de Diensten mede afhankelijk kunnen zijn van diensten, platformen en licenties van derden. AxiOps is niet verantwoordelijk voor de werking, beschikbaarheid of continuïteit daarvan, behoudens voor zover deze door AxiOps worden beheerd.
- 5.6** Voor zover het Werk of de Diensten gebruikmaken van AI-functionaliiteit, kan de gegenereerde output onjuist, onvolledig of ongeschikt zijn (zogeheten hallucinaties). AxiOps geeft daarop geen enkele garantie, ook niet ten aanzien van de auteursrechtelijke zuiverheid van AI-gegenereerde output.
- 5.7** Opdrachtgever controleert AI-gegenereerde output altijd voordat deze wordt gebruikt en blijft volledig verantwoordelijk voor het gebruik, de interpretatie en de toepassing daarvan. AxiOps is niet aansprakelijk voor beslissingen die op basis van AI-gegenereerde output worden genomen.
- 5.8** AxiOps mag de gebruikte infrastructuur wijzigen, waaronder het vervangen van servers, het wisselen van hosting- of cloudprovider en het aanpassen van de technische inrichting, mits de functionaliteit van de Diensten daardoor wezenlijk gelijk blijft. Voor zover daarbij persoonsgegevens worden verwerkt, gebeurt dit met inachtneming van de DPA.
- 5.9** Indien Partijen geen SLA zijn overeengekomen, geldt: er is geen gegarandeerde uptime en geen gegarandeerd serviceniveau; AxiOps mag onderhoud uitvoeren waarbij de Diensten tijdelijk niet beschikbaar kunnen zijn en kondigt dit aan waar dat redelijkerwijs mogelijk is; bij een beveiligingsrisico kan spoedonderhoud zonder aankondiging plaatsvinden. Servicelevels, waaronder beschikbaarheids-, reactie- en oplostijden, gelden uitsluitend voor zover een SLA of een Bijlage bij deze Algemene Voorwaarden daarin voorziet.
- 5.10** Indien geen SLA van toepassing is, verleent AxiOps ondersteuning tijdens reguliere kantooruren op Werkdagen. Deze ondersteuning geldt als Meerwerk en wordt verleend tegen het tarief van artikel 7.4, dan wel bij Spoedopdrachten tegen de tarieven van artikel 7.7, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen. Reactie- of oplostijden worden uitsluitend gegarandeerd indien deze Schriftelijk zijn overeengekomen. Voor een Applicatie waarvoor een Bijlage geldt, gaan de in die Bijlage opgenomen reactietijden voor op dit artikel.

- 5.11** Indien wijzigingen in API's, software, platformen of diensten van derden aanpassing van de Diensten of het Werk noodzakelijk maken, is AxiOps gerechtigd deze aanpassingen uit te voeren. Voor zover dergelijke wijzigingen redelijkerwijs niet voorzienbaar waren bij het sluiten van de Overeenkomst, gelden de daarmee samenhangende werkzaamheden als Meerwerk.
- 5.12** Indien wijzigingen in wet- of regelgeving aanpassing van de Diensten noodzakelijk maken, is AxiOps gerechtigd de Diensten daarop aan te passen. Indien deze aanpassingen leiden tot aanvullende werkzaamheden die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren bij het sluiten van de Overeenkomst, kunnen deze als Meerwerk worden uitgevoerd.
- 5.13** Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen ondersteunt AxiOps uitsluitend de twee meest recente stabiele versies van gangbare webbrowsers.
- 5.14** Test-, acceptatie- en ontwikkelomgevingen zijn uitsluitend bedoeld voor testdoeleinden. AxiOps mag deze omgevingen periodiek vernieuwen, resetten of overschrijven. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor het veiligstellen van eventuele testgegevens.

Kort gezegd: wij werken vakkundig en naar beste kunnen. Termijnen zijn indicatief, we mogen specialisten inschakelen en onze infrastructuur moderniseren zolang alles wezenlijk hetzelfde blijft werken. Veranderen API's, wetten of browsers buiten ons om, dan passen we aan; onvoorzien werk is meerwerk. AI-output controleert u altijd zelf. Zonder SLA: support tijdens kantooruren, geen uptime- of reactietijdgarantie. Reactietijden spreken we af in een SLA, of ze staan in de bijlage bij de toepassing die u gebruikt.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

06 · MEDEWERKING OPDRACHTGEVER

Wat wij van u nodig hebben.

- 6.1 Opdrachtgever verstrekt AxiOps tijdig en volledig alle gegevens, documentatie, toegang, accounts, credentials en medewerking die AxiOps redelijkerwijs nodig heeft voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 6.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van de door of namens hem verstrekte gegevens en materialen, en dat deze geen inbreuk maken op rechten van derden.
- 6.3 Indien de voor de uitvoering benodigde gegevens of medewerking niet, niet tijdig of niet behoorlijk worden verstrekt, is AxiOps gerechtigd de uitvoering op te schorten en/of de daaruit voortvloeiende extra kosten als Meerwerk in rekening te brengen.
- 6.4 Opdrachtgever wijzigt of laat de door AxiOps geleverde of beheerde oplossingen niet zelfstandig of door derden wijzigen buiten AxiOps om. Doet Opdrachtgever dit toch, dan kunnen garanties en serviceafspraken geheel of gedeeltelijk vervallen.
- 6.5 Vertraging, extra werk of schade die het gevolg is van het niet nakomen van dit artikel komt volledig voor rekening en risico van Opdrachtgever.
- 6.6 Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor eigen functionele exports en de eigen bedrijfscontinuïteit, waaronder het regelmatig veiligstellen van zijn gegevens via de exportfunctie, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen. Door AxiOps of haar hostingpartij gemaakte back-ups zijn uitsluitend technische systeemback-ups ten behoeve van herstel van de infrastructuur; daaraan kan Opdrachtgever geen recht op herstel van individuele gegevens ontlelen.
- 6.7 Indien de uitvoering van de Overeenkomst vertraging oploopt doordat Opdrachtgever niet tijdig de benodigde informatie, medewerking, goedkeuringen, toegang of materialen verstrekt, worden overeengekomen oplever- en uitvoeringstermijnen van rechtswege verlengd met ten minste de duur van de ontstane vertraging, onverminderd het recht van AxiOps om daaruit voortvloeiende kosten als Meerwerk in rekening te brengen.
- 6.8 Indien de uitvoering van de Overeenkomst gedurende meer dan dertig (30) dagen stilligt als gevolg van omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever, is AxiOps gerechtigd de werkzaamheden opnieuw in te plannen. Eventuele hieruit voortvloeiende kosten of vertraging komen voor rekening van Opdrachtgever.

Kort gezegd: lever ons op tijd de toegang en informatie die we nodig hebben, en pas oplossingen niet buiten ons om aan. Loopt het project door u vertraging op, dan schuift de planning automatisch mee en zijn extra kosten voor uw rekening; ligt het langer dan 30 dagen stil, dan plannen wij het werk opnieuw in.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

07 · WIJZIGINGEN EN MEERWERK

Extra werk? Eerst overleg.

- 7.1 Indien Partijen tijdens de uitvoering overeenkomen dat de aard of omvang van de Overeenkomst wordt gewijzigd, kan dit gevolgen hebben voor de planning en de kosten. AxiOps informeert Opdrachtgever daarover zo tijdig mogelijk.
- 7.2 Werkzaamheden buiten de overeengekomen scope of boven de overeengekomen omvang gelden als Meerwerk en worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaand overleg en, waar van toepassing, na een geaccepteerde offerte.
- 7.3 Meerwerk wordt gefactureerd op basis van werkelijk bestede uren tegen het geldende uurtarief, afgerond per half uur, inclusief een beknopte omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden, tenzij Schriftelijk een vaste prijs is overeengekomen.
- 7.4 Het uurtarief voor Meerwerk bedraagt **€ 182,50 per uur exclusief btw**, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Dit tarief kan jaarlijks worden geïndexeerd conform artikel 9.
- 7.5 AxiOps mag Meerwerk weigeren indien dit een afzonderlijke Overeenkomst zou vergen, zonder dat dit Opdrachtgever recht geeft op ontbinding of schadevergoeding.
- 7.6 Aanvullende werkzaamheden die technisch noodzakelijk zijn voor een deugdelijke uitvoering of voor de veiligheid of continuïteit van de Diensten, en die redelijkerwijs niet konden worden voorzien, mag AxiOps als Meerwerk uitvoeren zonder voorafgaand overleg. AxiOps informeert Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk en beperkt de omvang tot wat noodzakelijk is.
- 7.7 Voor Spoedopdrachten geldt, in afwijking van artikel 7.4: (a) eenmalige onderzoekskosten van **€ 499 exclusief btw** per melding, verschuldigd voor de analyse en diagnose van het probleem, ongeacht de uitkomst daarvan en exclusief de uren die nodig zijn om het probleem op te lossen; en (b) een uurtarief van **€ 249 exclusief btw** voor het oplossen van de Spoedopdracht. AxiOps bepaalt in redelijkheid of werkzaamheden als Spoedopdracht kwalificeren en bevestigt dit vóór aanvang Schriftelijk aan Opdrachtgever. Deze tarieven kunnen jaarlijks worden geïndexeerd conform artikel 9.

Kort gezegd: werk buiten de afgesproken scope doen we alleen na overleg, tegen € 182,50 per uur (excl. btw), tenzij we Schriftelijk iets anders afspreken. Spoed zonder (of buiten uw) servicecontract? Dan geldt € 499 onderzoekskosten per melding plus € 249 per uur voor het oplossen; met een servicecontract bent u dus voordeliger uit.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

08 · OPLEVERING EN ACCEPTATIE

Klaar is klaar, zo leveren we op.

- 8.1** Bij ontwikkel- of projectopdrachten geldt het Werk als opgeleverd op het moment dat AxiOps dit ter beschikking stelt of in gebruik geeft aan Opdrachtgever.
- 8.2** Indien een acceptatietermijn geldt (artikel 8.6) of is overeengekomen, geldt het Werk als aanvaard: (a) na Schriftelijke acceptatie; (b) na verloop van de acceptatietermijn zonder gemotiveerde Schriftelijke afkeuring; of (c) zodra Opdrachtgever het Werk in productie of feitelijk in gebruik neemt, al naar gelang zich het eerst voordoet.
- 8.3** Kleine onvolkomenheden die ingebruikname niet in de weg staan, vormen geen grond voor afkeuring. AxiOps herstelt deze binnen redelijke termijn. Niet als gebrek gelden in ieder geval: cosmetische afwijkingen, wensen tot optimalisatie, persoonlijke gebruikersvoorkeuren en kleine afwijkingen in de gebruikersinterface die de werking niet wezenlijk aantasten.
- 8.4** Na acceptatie wordt het Werk in beheer genomen conform een eventuele SLA. Nadien geconstateerde gebreken worden afgehandeld volgens die SLA of, bij het ontbreken daarvan, als Meerwerk.
- 8.5** Een gebrek is uitsluitend een aantoonbare afwijking ten opzichte van de Schriftelijk overeengekomen functionele specificaties of eigenschappen van het Werk. Wensen tot uitbreiding, optimalisatie of wijziging van functionaliteit gelden niet als gebrek.
- 8.6** Opdrachtgever controleert en test het Werk bij oplevering zelf, grondig en voortvarend, op werking, volledigheid en geschiktheid voor het beoogde gebruik. Deze controle is de eigen verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Tenzij Schriftelijk een andere termijn is overeengekomen, geldt een acceptatietermijn van vijf (5) Werkdagen na oplevering. Bij gebreke van een gemotiveerde Schriftelijke afkeuring binnen die termijn, dan wel bij eerdere ingebruikname, geldt het Werk als geaccepteerd overeenkomstig artikel 8.2.
- 8.7** Bij oplevering geldt de volgende documentenroutine: (a) de bij het Werk behorende SLA wordt door Opdrachtgever ondertekend binnen vijf (5) Werkdagen na acceptatie; blijft ondertekening uit, dan gelden er geen servicelevels en wordt ondersteuning uitsluitend verleend overeenkomstig de artikelen 5.9 en 5.10, tegen de tarieven van de artikelen 7.4 en 7.7; (b) de Verwerkersovereenkomst (DPA) wordt uiterlijk bij oplevering ondertekend; vanaf het moment dat de verwerking van persoonsgegevens aanvangt geldt in ieder geval de door AxiOps gepubliceerde Verwerkersovereenkomst (beschikbaar via axiops.nl) als de overeenkomst bedoeld in artikel 28 AVG; en (c) deze Algemene Voorwaarden behoeven geen afzonderlijke ondertekening; door het aangaan van de Overeenkomst dan wel het in gebruik nemen van het Werk aanvaardt Opdrachtgever de toepasselijkheid ervan.

Kort gezegd: bij oplevering test en controleert u alles zelf; dat is uw verantwoordelijkheid. Zonder gemotiveerde afkeuring binnen 5 werkdagen, of zodra u het in gebruik neemt, is het werk geaccepteerd. Daarna tekent u binnen 5 werkdagen de SLA (anders geen servicelevels en gelden de meerwerk- en spoedtarieven), tekent u de verwerkersovereenkomst uiterlijk bij oplevering, en gelden deze voorwaarden zonder aparte handtekening. Een gebrek is een aantoonbare afwijking van wat we op papier hebben afgesproken; wensen en optimalisaties vallen daarbuiten.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

09 · PRIJZEN, TARIEVEN EN INDEXERING

Heldere prijzen, voorspelbare indexatie.

- 9.1 Alle prijzen en tarieven zijn in euro's en exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders vermeld.
- 9.2 AxiOps mag de tarieven voor terugkerende diensten jaarlijks aanpassen conform de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS. Indien de werkelijke kostenstijging aantoonbaar hoger ligt, bijvoorbeeld door stijging van salarissen, cloud- en hostingkosten, licentiekosten van derden en AI-platformen (waaronder Microsoft, Google en OpenAI), of energiekosten, mag AxiOps een hogere indexatie toepassen, mits onderbouwd.
- 9.3 Een prijswijziging als bedoeld in dit artikel wordt ten minste twee (2) maanden voorafgaand aangekondigd.
- 9.4 Kosten van derden, licenties, hosting bij derden en vergelijkbare uitgaven worden, tenzij anders overeengekomen, doorbelast tegen de werkelijke kosten.

Kort gezegd: prijzen zijn exclusief btw. Tarieven indexeren we jaarlijks volgens de CPI en kondigen we minimaal twee maanden vooraf aan. Kosten van derden belasten we één-op-één door.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

10 · FACTURATIE EN BETALING

Betalen zonder verrassingen.

- 10.1** Terugkerende diensten worden per jaar of per maand vooraf gefactureerd, afhankelijk van de gekozen contractvorm. Eenmalige werkzaamheden worden gefactureerd na oplevering of in overeengekomen termijnen.
- 10.2** De betaaltermijn bedraagt **veertien (14) dagen** na factuurdatum, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
- 10.3** Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een ingebrekestelling is vereist. AxiOps is alsdan gerechtigd:
- de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) in rekening te brengen vanaf de vervaldatum;
 - de buitengerechtelijke incassokosten te verhalen, met een minimum conform de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten;
 - de redelijke gerechtelijke kosten en kosten van executie te verhalen, voor zover wettelijk toegestaan;
 - de Diensten op te schorten overeenkomstig artikel 11.
- 10.4** Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of opschorting van zijn betalingsverplichtingen.
- 10.5** Bezwaren tegen een factuur schorten de betalingsverplichting niet op en dienen binnen de klachttermijn van artikel 23 te worden gemeld.
- 10.6** Alle betalingen strekken eerst in mindering op verschuldigde kosten en rente, en vervolgens op de oudste openstaande facturen.

Kort gezegd: facturen betaalt u binnen 14 dagen. Bij te late betaling mogen wij rente en incassokosten rekenen en onze diensten pauzeren.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

11 · OPSCHORTING

Als afspraken niet worden nagekomen.

- 11.1 AxiOps is gerechtigd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten indien Opdrachtgever een verplichting uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, waaronder betalingsverplichtingen.
- 11.2 Opschorting laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever over de opgeschorte periode onverlet.
- 11.3 AxiOps is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een rechtmatige opschorting.

Kort gezegd: komt u afspraken niet na, dan mogen wij ons werk tijdelijk stilleggen. Uw betalingsverplichting loopt dan gewoon door.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

12 · INTELLECTUELE EIGENDOM

Uw gebruiksrecht, onze auteursrechten.

- 12.1** Alle intellectuele eigendomsrechten op het Werk en de Applicatie (waaronder auteursrechten op broncode, ontwerp, database, automatiseringen en documentatie) berusten uitsluitend bij AxiOps als maker in de zin van de Auteurswet, dan wel bij haar licentiegevers.
- 12.2** Deze rechten gaan nimmer over op Opdrachtgever of een derde, tenzij dit uitdrukkelijk en Schriftelijk is overeengekomen en de daarvoor overeengekomen vergoeding volledig is voldaan. Betaling van de overeengekomen vergoeding leidt op zichzelf nimmer tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten.
- 12.3** Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst, uitsluitend ten behoeve van de eigen bedrijfsvoering.
- 12.4** Het is Opdrachtgever verboden om broncode te kopiëren of te downloaden, onderdelen van het Werk te decompileren, daarop reverse-engineering toe te passen, of het Werk geheel of gedeeltelijk aan derden beschikbaar te stellen, behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen.
- 12.5** Bij overtreding van artikel 12.4 verbeurt Opdrachtgever een direct opeisbare boete van **€ 25.000 per overtreding**, vermeerderd met **€ 2.500 per dag** dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van AxiOps op volledige schadevergoeding. De in totaal te verbeuren boete bedraagt maximaal € 100.000 per samenhangende overtreding. De rechter kan deze boete matigen op grond van artikel 6:94 BW; een verbeurde boete wordt in voorkomend geval verrekend met verschuldigde schadevergoeding.
- 12.6** Alle gegevens en inhoud die Opdrachtgever invoert of aanlevert, blijven eigendom van Opdrachtgever. AxiOps verkrijgt daarop uitsluitend de gebruiksrechten die nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 12.7** Alle vooraf bestaande software en alle door AxiOps ontwikkelde of gebruikte libraries, frameworks, templates, scripts, generieke modules, tools, knowhow, methodieken en andere hergebruikbare (niet klant-specifieke) componenten zijn en blijven eigendom van AxiOps of haar licentiegevers, ook wanneer deze in het Werk zijn verwerkt. AxiOps mag deze componenten en de bij de uitvoering opgedane kennis onbeperkt blijven gebruiken en hergebruiken, ook voor andere opdrachten.
- 12.8** AxiOps is niet verplicht de broncode van het Werk of de Applicatie aan Opdrachtgever of derden beschikbaar te stellen, tenzij dit uitdrukkelijk en Schriftelijk is overeengekomen.

Kort gezegd: de software is van AxiOps, uw data is van u. U mag het werk gebruiken zolang de overeenkomst loopt. Onze bouwstenen (libraries, templates, methodieken) blijven altijd van ons. Broncode kopiëren is verboden en kost u minimaal € 25.000.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

13 · LICENTIES VAN DERDEN

Externe licenties en platformen.

- 13.1 Op onderdelen van derden (waaronder open source, software, API's en platformen) kunnen licentievoorwaarden van die derden van toepassing zijn. Opdrachtgever aanvaardt deze voorwaarden voor zover deze redelijkerwijs op hem van toepassing zijn.
- 13.2 Het afsluiten, beheren, verlengen en betalen van contracten en licenties met platformen van derden blijft de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
- 13.3 Opdrachtgever meldt wijzigingen die de Diensten kunnen raken tijdig en vóór de verlengings- of einddatum. AxiOps is niet verantwoordelijk voor verstoringen die voortkomen uit het niet nakomen, niet verlengen of niet betalen van externe contracten.
- 13.4 Op open-sourcecomponenten in het Werk zijn uitsluitend de licentievoorwaarden van de betreffende open-sourcesoftware van toepassing. Voor zover die licentievoorwaarden dat vereisen, prevaleren zij voor die componenten boven het bepaalde in artikel 12.

Kort gezegd: licenties en contracten met externe platformen blijven uw verantwoordelijkheid, tenzij we Schriftelijk iets anders afspreken.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

14 · GEHEIMHOUDING

Wat tussen ons blijft, blijft tussen ons.

- 14.1 Partijen houden alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar verkrijgen strikt geheim, zowel gedurende de looptijd als na beëindiging. Vertrouwelijke informatie wordt uitsluitend gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst. Voor zover vertrouwelijke informatie persoonsgegevens bevat, geldt tevens de Verwerkersovereenkomst (DPA); de DPA verwijst voor geheimhouding terug naar dit artikel.
- 14.2 AxiOps heeft in het kader van de Diensten mogelijk inzage in (sales-)infrastructuur, systeemdata en bedrijfsprocessen van Opdrachtgever. Deze informatie wordt vertrouwelijk behandeld en niet met derden gedeeld, behoudens voor zover inschakeling van derden noodzakelijk is voor de uitvoering; die derden worden aan een gelijkwaardige geheimhouding gebonden.
- 14.3 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die reeds openbaar bekend is, rechtmatig van een derde is verkregen, of op grond van een wettelijke verplichting of rechterlijk bevel openbaar moet worden gemaakt.
- 14.4 AxiOps mag Opdrachtgever als referentie vermelden en het bestaan van de samenwerking op hoofdlijnen benoemen, tenzij Opdrachtgever hiertegen Schriftelijk bezwaar maakt.
- 14.5 Opdrachtgever zal zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van AxiOps geen openbare benchmark-, prestatietest- of vergelijkingsresultaten van de Diensten publiceren.

Kort gezegd: wat wij van elkaar te weten komen, blijft tussen ons, ook na afloop. Wel mogen wij u als referentie noemen, tenzij u daar bezwaar tegen maakt.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

15 · PRIVACY & PERSOONSgegevens

Heldere rollen rond persoonsgegevens.

- 15.1** Voor zover AxiOps bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever, is Opdrachtgever **verwerkingsverantwoordelijke** en AxiOps **verwerker** in de zin van de AVG.
- 15.2** Partijen sluiten hiertoe een Verwerkersovereenkomst (DPA) die voldoet aan artikel 28 AVG en die integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst. Bij strijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en de DPA prevaleert de DPA voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.
- 15.3** AxiOps verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever, treft passende technische en organisatorische maatregelen (artikel 32 AVG), en verleent redelijke bijstand bij verzoeken van betrokkenen en bij verplichtingen uit de artikelen 32 tot en met 36 AVG, een en ander zoals nader uitgewerkt in de DPA.
- 15.4** Voor de inschakeling van Subverwerkers geldt uitsluitend de procedure uit de Verwerkersovereenkomst (DPA). Doorgifte van persoonsgegevens naar landen buiten de Europese Economische Ruimte vindt uitsluitend plaats met een geldig doorgiftemechanisme onder hoofdstuk V AVG.
- 15.5** Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is de betreffende persoonsgegevens te (laten) verwerken en dat er een geldige verwerkingsgrondslag bestaat.
- 15.6** De onderlinge verdeling van aansprakelijkheid tussen Partijen ter zake van de verwerking van persoonsgegevens wordt nader geregeld in de DPA. Voor zover de DPA daarin niet voorziet, geldt artikel 17. Niets in de Overeenkomst, een SLA of de DPA beperkt de aansprakelijkheid jegens betrokkenen voor zover artikel 82 AVG of ander dwingend recht een beperking niet toestaat.

Kort gezegd: verwerken wij persoonsgegevens voor u, dan bent u verantwoordelijke en wij verwerker. Dit leggen we vast in een verwerkersovereenkomst die bij twijfel voorgaat.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

16 · INFORMATIEBEVEILIGING

Beveiliging die staat als een huis.

- 16.1** AxiOps hanteert passende technische en organisatorische maatregelen die zijn afgestemd op de uitgangspunten van de norm ISO/IEC 27001 en op artikel 32 AVG. AxiOps is niet noodzakelijkerwijs ISO/IEC 27001-gecertificeerd; verwijzingen naar de norm betreffen de gehanteerde uitgangspunten, tenzij een geldig certificaat wordt overgelegd.
- 16.2** Deze maatregelen omvatten ten minste: versleuteling van gegevens tijdens transport (TLS); rolgebaseerd toegangsbeheer volgens het least-privilege-beginsel; waar passend meerfactorauthenticatie (MFA); periodiek patch- en updatebeheer; logging en monitoring van toegang tot productiesystemen; back-up- en herstelvoorzieningen gericht op beschikbaarheid en herstelbaarheid; en een geheimhoudingsplicht voor alle personen die onder gezag van AxiOps toegang hebben.
- 16.3** AxiOps hanteert een incident- en datalekprocedure. Bij een (vermoedelijk) datalek dat door AxiOps beheerde systemen betreft, informeert AxiOps Opdrachtgever binnen de termijn en op de wijze zoals bepaald in de DPA; die termijn is de enige tussen Partijen geldende meldtermijn. Niet ieder beveiligingsincident kwalificeert als inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek).
- 16.4** De concrete maatregelen kunnen van tijd tot tijd worden aangepast, mits het beschermingsniveau daardoor niet wezenlijk vermindert.
- 16.5** AxiOps is gerechtigd bij een (dreigend) beveiligingsincident, cyberaanval, misbruik of andere situatie die de veiligheid, beschikbaarheid of integriteit van haar systemen of gegevens in gevaar brengt, onmiddellijk passende technische en organisatorische maatregelen te treffen, waaronder het tijdelijk beperken of uitschakelen van functionaliteiten, accounts of toegang. Voor zover redelijkerwijs mogelijk informeert AxiOps Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.
- 16.6** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een veilig gebruik van de Diensten aan zijn zijde. Daaronder valt in ieder geval: het activeren en gebruiken van meerfactorauthenticatie (MFA) waar deze beschikbaar is; het gebruik en de geheimhouding van sterke, unieke wachtwoorden; het beheer van eigen gebruikersaccounts en toegangsrechten, waaronder het onverwijld intrekken van de toegang van vertrokken medewerkers; het actueel houden van de eigen software en systemen; het zorgen voor veilige werkplekken en adequate antivirus- en endpointbeveiliging op de eigen apparatuur en netwerken; en het onverwijld melden aan AxiOps van een vermoeden van misbruik of compromittering van accounts. Schade die het gevolg is van het niet nakomen van dit lid komt voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Kort gezegd: wij beveiligen systemen volgens de uitgangspunten van ISO 27001: o.a. versleuteling, MFA, monitoring en back-ups. Bij een datalek informeren wij u direct. Bij een (dreigende) aanval mogen wij direct ingrijpen, ook door tijdelijk iets uit te schakelen. U zorgt voor uw eigen kant: MFA aan, sterke wachtwoorden, accountbeheer en veilige apparatuur.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

17 · AANSPRAKELIJKHEID

Redelijke grenzen, duidelijk vastgelegd.

- 17.1** De aansprakelijkheid van AxiOps voor toerekenbare tekortkomingen is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever gedurende de **drie (3) maanden** voorafgaand aan de gebeurtenis aan AxiOps heeft betaald voor de betreffende Diensten. Per kalenderjaar is de aansprakelijkheid beperkt tot het totaalbedrag dat in dat jaar door AxiOps aan Opdrachtgever is gefactureerd. Samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis.
- 17.2** AxiOps is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste omzet, reputatieschade, stagnatieschade en verlies of beschadiging van gegevens.
- 17.3** De beperkingen en uitsluitingen van dit artikel gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van AxiOps, en evenmin voor zover dwingend recht (waaronder artikel 82 AVG) een beperking of uitsluiting niet toestaat. In die gevallen geldt de aansprakelijkheid zoals dwingend recht voorschrijft. Voor zover de AVG of ander dwingend recht anders bepaalt, prevaleert dat dwingende recht.
- 17.4** Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Opdrachtgever de tekortkoming zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig (30) dagen na ontdekking, Schriftelijk aan AxiOps meldt en AxiOps een redelijke termijn tot herstel biedt.
- 17.5** Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt indien deze niet binnen twaalf (12) maanden nadat de schade is ontstaan Schriftelijk aan AxiOps is gemeld.
- 17.6** AxiOps heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij Hiscox. Indien en voor zover de verzekeraar in een voorkomend geval dekking verleent, is de aansprakelijkheid van AxiOps beperkt tot het bedrag dat onder die verzekering daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico van AxiOps. Keert de verzekering om welke reden dan ook niet uit, dan gelden de beperkingen van artikel 17.1.

Kort gezegd: onze aansprakelijkheid is beperkt tot wat u de laatste drie maanden voor de betreffende diensten betaalde. Indirecte schade valt erbuiten; meld schade binnen 30 dagen. Voor het geval het echt misgaat zijn wij verzekerd voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid bij Hiscox.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

18 · VRIJWARING

Claims van derden.

- 18.1** Opdrachtgever vrijwaart AxiOps tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door Opdrachtgever aangeleverde gegevens, materialen of instructies, dan wel met het gebruik van het Werk door Opdrachtgever, waaronder aanspraken wegens inbreuk op intellectuele eigendomsrechten of schending van de AVG door Opdrachtgever.
- 18.2** Deze vrijwaring omvat de redelijke kosten van juridische bijstand.
- 18.3** AxiOps vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden die stellen dat het door AxiOps zelf ontwikkelde Werk inbreuk maakt op een in Nederland geldend intellectueel eigendomsrecht, mits Opdrachtgever AxiOps onverwijld Schriftelijk over de aanspraak informeert, de behandeling en eventuele schikking volledig aan AxiOps overlaat en alle redelijke medewerking verleent. AxiOps mag in dat geval naar eigen keuze: (a) het Werk zodanig wijzigen of vervangen dat de inbreuk wordt opgeheven; of (b) de Overeenkomst voor het betreffende onderdeel beëindigen onder evenredige restitutie van de voor dat onderdeel betaalde vergoeding. Deze vrijwaring geldt niet indien en voor zover de (gestelde) inbreuk het gevolg is van door Opdrachtgever aangeleverde materialen of instructies, wijzigingen door of namens Opdrachtgever, gebruik in combinatie met niet door AxiOps geleverde zaken, onderdelen van derden (waaronder open source), of AI-gegenereerde output (artikel 5.6). Op deze vrijwaring is artikel 17 onverkort van toepassing.
- 18.4** Opdrachtgever erkent geen aansprakelijkheid jegens derden en treft geen schikking ter zake van aanspraken waarvoor hij AxiOps vrijwaart of waarvoor hij AxiOps aansprakelijk wil houden, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van AxiOps.

Kort gezegd: claims van derden over uw eigen data, materialen of uw gebruik van het werk zijn voor uw rekening. Andersom staan wij ervoor in dat ons eigen werk geen inbreuk maakt op andermans rechten. Blijkt dat toch zo, dan lossen wij het op of betalen we dat deel terug.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

19 · OVERMACHT

Als het buiten onze macht ligt.

- 19.1** AxiOps is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is door overmacht. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: storingen of uitval bij hosting-, cloud- en AI-leveranciers (waaronder AWS, Google Cloud, Microsoft Azure, OpenAI en Anthropic), API-storingen bij derden, uitval van platformen van derden en externe SaaS-diensten, internet- of stroomstoringen, cyberaanvallen, overheidsmaatregelen, epidemieën, en overige omstandigheden waarop AxiOps redelijkerwijs geen invloed heeft.
- 19.2** Gedurende overmacht worden de verplichtingen van AxiOps opgeschort. Indien de overmacht langer dan zestig (60) dagen voortduurt, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst Schriftelijk te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.
- 19.3** Hetgeen reeds is gepresteerd of verschuldigd is geworden vóór het intreden van de overmacht, wordt naar verhouding afgerekend.
- 19.4** Indien een essentiële leverancier of een essentieel platform zijn dienstverlening beëindigt of ingrijpend wijzigt waardoor voortzetting van de Diensten redelijkerwijs niet mogelijk is, is AxiOps gerechtigd de Diensten aan te passen, een gelijkwaardig alternatief aan te bieden of de betreffende Dienst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, zonder schadeplichtig te zijn. Reeds vooruitbetaalde vergoedingen voor een aldus beëindigde Dienst worden naar evenredigheid gerestitueerd.

Kort gezegd: bij omstandigheden buiten onze macht pauzeren onze verplichtingen; duurt dat langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen stoppen. Stopt een essentiële leverancier er definitief mee, dan passen wij de dienst aan, bieden een alternatief of beëindigen dat onderdeel, en betalen wij vooruitbetaalde bedragen naar rato terug.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

20 · DUUR EN BEËINDIGING**Flexibel verlengen, netjes afscheid nemen.**

- 20.1** De duur en contractvorm worden per Overeenkomst of SLA vastgelegd. Bij het ontbreken van een afwijkende regeling geldt een looptijd voor onbepaalde tijd, opzegbaar met een opzegtermijn van één (1) maand tegen het einde van een kalendermaand.
- 20.2** Een overeengekomen contractperiode wordt na afloop stilzwijgend verlengd overeenkomstig de in de Overeenkomst of SLA opgenomen bepalingen. Opzegging geschiedt Schriftelijk met inachtneming van de daar genoemde opzegtermijn.
- 20.3** Ieder der Partijen kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang Schriftelijk beëindigen indien: (a) de wederpartij failliet wordt verklaard of surseance van betaling aanvraagt; (b) de wederpartij haar bedrijfsactiviteiten staakt; of (c) sprake is van een wezenlijke tekortkoming die niet binnen dertig (30) dagen na Schriftelijke ingebrekestelling wordt hersteld.
- 20.4** AxiOps is wegens een beëindiging als bedoeld in artikel 20.3 nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden of tot schadevergoeding.
- 20.5** Opdrachtgever is bevoegd een tot stand gekomen Overeenkomst (artikel 4.1) geheel of gedeeltelijk te annuleren, uitsluitend tegen betaling van de in dit artikel bedoelde annuleringsvergoeding. Met annulering wordt gelijkgesteld het door Opdrachtgever staken of onmogelijk maken van de uitvoering. Bij annulering is Opdrachtgever aan AxiOps verschuldigd: (a) de vergoeding voor alle tot het moment van annulering verrichte werkzaamheden, berekend tegen het tarief van artikel 7.4 dan wel, bij een vaste prijs, naar rato van het gerealiseerde deel van het Werk, vermeerderd met de kosten van reeds ten behoeve van Opdrachtgever ingekochte diensten en licenties van derden; en (b) een annuleringsvergoeding van vijftig procent (50%) van de overeengekomen opdrachtsom exclusief btw. De bedragen onder (a) en (b) tezamen bedragen niet meer dan de volledige overeengekomen opdrachtsom exclusief btw, vermeerderd met de kosten van derden onder (a). Een rechtsgeldige opzegging of beëindiging op grond van artikel 19.2, 20.1, 20.2, 20.3 of 25.2 geldt niet als annulering.
- 20.6** Betreft de Overeenkomst een Dienst met een terugkerende vergoeding voor een bepaalde contractperiode, bijvoorbeeld twaalf (12) maanden, dan bedraagt de annuleringsvergoeding van artikel 20.5 onder (b) vijftig procent (50%) van de totale vergoeding over de volledige overeengekomen contractperiode, dan wel over de lopende verlengingsperiode, ongeacht het moment van annulering binnen die periode en ongeacht of per maand of per jaar wordt gefactureerd. Voor een Applicatie waarvoor een Bijlage geldt, gaat de in die Bijlage opgenomen regeling voor.
- 20.7** Annulering geschiedt Schriftelijk en wordt geacht te zijn gedaan op de dag waarop AxiOps de mededeling ontvangt. De in de artikelen 20.5 en 20.6 bedoelde bedragen zijn direct opeisbaar en vormen de overeengekomen vergoeding voor de door AxiOps gereserveerde capaciteit, de gemaakte voorbereidingskosten en de gederfde marge, onverminderd het recht van AxiOps op vergoeding van de werkelijk geleden schade voor zover die hoger is. Reeds door Opdrachtgever betaalde bedragen, waaronder een aanbetaling als bedoeld in artikel 4.3, worden met de annuleringsvergoeding verrekend; AxiOps is bij annulering nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden.

Kort gezegd: de looptijd leggen we per overeenkomst of SLA vast. Zonder afspraak geldt onbepaalde tijd, maandelijks opzegbaar met één maand opzegtermijn. Heeft u akkoord gegeven en wilt u er toch vanaf, dan betaalt u de al gemaakte uren plus 50% van de opdrachtsom, samen nooit meer dan de hele opdrachtsom. Bij een contract van twaalf maanden is dat 50% van de vergoeding over alle twaalf maanden. Netjes opzeggen tegen het einde van de looptijd is geen annulering.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

21 · GEVOLGEN VAN BEËINDIGING

Wat er gebeurt na het einde.

- 21.1** Na beëindiging van de Overeenkomst vervalt het gebruiksrecht van Opdrachtgever. De Applicatie, broncode en overige onderdelen van het Werk worden niet overgedragen, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk en Schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 21.2** Opdrachtgever draagt zelf zorg voor het tijdig exporteren van zijn gegevens vóór de einddatum. Op verzoek van Opdrachtgever geeft AxiOps de persoonsgegevens terug of verwijdert deze, ter keuze van Opdrachtgever, conform de DPA; een teruggave-actie kan als Meerwerk in rekening worden gebracht.
- 21.3** Persoonsgegevens die niet zijn geëxporteerd of teruggevraagd, worden uiterlijk negentig (90) dagen na beëindiging verwijderd uit de actieve systemen, tenzij een wettelijke bewaarplicht anders voorschrijft. Persoonsgegevens in back-ups worden niet afzonderlijk verwijderd, maar overschreven of vernietigd conform het reguliere back-uprotatieschema van AxiOps of haar hostingpartij; tot dat moment blijven deze gegevens beveiligd opgeslagen, worden zij niet actief verwerkt en blijft de DPA daarop onverkort van toepassing.
- 21.4** Verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging voort te duren (waaronder geheimhouding, intellectuele eigendom, aansprakelijkheid en toepasselijk recht) blijven onverminderd van kracht.
- 21.5** Op verzoek van Opdrachtgever verleent AxiOps bij het einde van de Overeenkomst redelijke medewerking aan een ordelijke overgang (exit), waaronder het beschikbaar stellen van gegevens in een gangbaar exportformaat (zoals CSV of JSON) via de exportfunctie en, op verzoek, aanvullende migratiehulp. Aanvullende exit- en migratiewerkzaamheden gelden als Meerwerk tegen het uurtarief van artikel 7.4. Exit-ondersteuning is beschikbaar tot uiterlijk negentig (90) dagen na de einddatum.

Kort gezegd: na afloop vervalt uw gebruiksrecht. Exporteer uw data op tijd in een gangbaar formaat (CSV/JSON); migratiehulp kan tegen ons uurtarief, tot 90 dagen na de einddatum. Daarna verwijderen wij persoonsgegevens uit de actieve systemen en roteren back-ups volgens het vaste schema uit.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

22 · CONCURRENTIE EN WERVING

Eerlijk samenwerken, ook daarna.

- 22.1** Het staat Opdrachtgever vrij om, ook na beëindiging van de Overeenkomst, met andere partijen samen te werken en soortgelijke producten te (laten) ontwikkelen. Daarbij mag Opdrachtgever echter geen gebruik maken van de broncode, ontwerpen, configuraties, documentatie of andere vertrouwelijke informatie van AxiOps, en deze evenmin aan die andere partij beschikbaar stellen. De artikelen 12 (intellectuele eigendom) en 14 (geheimhouding) blijven onverkort van toepassing.
- 22.2** Gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende twaalf (12) maanden daarna zullen Partijen elkaars medewerkers, freelancers en onderaannemers niet actief benaderen of werven zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van de andere Partij; deze toestemming wordt niet op onredelijke gronden geweigerd. Het staat medewerkers vrij om op eigen initiatief te reageren op een openbare vacature; dat geldt niet als werven in de zin van dit artikel.
- 22.3** Bij overtreding van artikel 22.1 of 22.2 is de overtredende Partij aan de andere Partij een boete verschuldigd van € 10.000 per overtreding, onverminderd het recht op vergoeding van de werkelijk geleden schade. De rechter kan deze boete matigen op grond van artikel 6:94 BW; een verbeurde boete wordt in voorkomend geval verrekend met verschuldigde schadevergoeding.

Kort gezegd: u mag na de samenwerking gerust elders verder, ook met een vergelijkbaar product, zolang onze broncode, ontwerpen en vertrouwelijke informatie daar niet voor worden gebruikt. Elkaars mensen actief wegkapen doen we niet; reageert iemand zelf op een vacature, dan is dat gewoon prima.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

23 · KLACHTEN EN VERVALTERMIJN

Niet tevreden? Meld het op tijd.

- 23.1** Klachten over de dienstverlening, servicelevels of facturen dienen binnen dertig (30) dagen na constatering, dan wel na het moment waarop constatering redelijkerwijs mogelijk was, Schriftelijk aan AxiOps te worden gemeld.
- 23.2** Een tijdig ingediende klacht schort de betalingsverplichting niet op.
- 23.3** Bij gebreke van tijdige melding vervalt ieder recht van Opdrachtgever ter zake.

Kort gezegd: meld klachten binnen 30 dagen Schriftelijk, anders vervalt uw recht. De betalingsverplichting loopt intussen gewoon door.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

24 · OVERDRACHT EN ONDERAANNEMING

Rechten overdragen? Alleen in overleg.

- 24.1** Opdrachtgever kan rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet aan een derde overdragen zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van AxiOps. Deze bepaling heeft goederenrechtelijke werking in de zin van artikel 3:83 lid 2 BW.
- 24.2** AxiOps mag haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan een rechtsopvolger of aan een groepsmaatschappij, en mag derden inschakelen bij de uitvoering.

Kort gezegd: u kunt de overeenkomst niet zonder onze Schriftelijke toestemming overdragen aan een ander.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

25 · WIJZIGING VAN DE VOORWAARDEN

Als deze voorwaarden veranderen.

- 25.1** AxiOps is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden ten minste twee (2) maanden voor inwerkingtreding Schriftelijk aangekondigd. Deze bevoegdheid geldt eveneens voor de Bijlagen.
- 25.2** Indien Opdrachtgever een wijziging die zijn rechten wezenlijk beperkt niet aanvaardt, kan hij de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen de datum van inwerkingtreding. Bij gebreke van tijdige opzegging wordt de wijziging geacht te zijn aanvaard.

Kort gezegd: wijzigen wij deze voorwaarden of een bijlage daarbij, dan hoort u dat minimaal twee maanden vooraf en kunt u zo nodig opzeggen.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

26 · NIETIGHEID EN CONVERSIE

Eén ongeldige bepaling breekt niet alles.

- 26.1** Indien enige bepaling uit deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.
- 26.2** Partijen zullen de nietige of vernietigde bepaling vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Kort gezegd: is één bepaling ongeldig, dan blijft de rest gewoon gelden en vervangen we die bepaling door een geldige variant met dezelfde strekking.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

27 · RANGORDE VAN DOCUMENTEN

Welk document gaat voor?

27.1 Op de rechtsverhouding tussen Partijen zijn de volgende documenten van toepassing. Bij onderlinge tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde, waarbij het eerstgenoemde document prevaleert:

- de Verwerkersovereenkomst (DPA), uitsluitend voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft;
- de individuele Overeenkomst, inclusief bijlagen;
- de Service Level Agreement (SLA), inclusief bijlagen;
- de Bijlage bij deze Algemene Voorwaarden die op de betreffende Applicatie of Dienst betrekking heeft;
- deze Algemene Voorwaarden.

Kort gezegd: bij tegenstrijdigheid geldt eerst de DPA (voor persoonsgegevens), dan de overeenkomst of SLA, dan de bijlage voor de toepassing die u gebruikt, en daarna deze voorwaarden.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

28 · TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

Nederlands recht, Nederlandse rechter.

- 28.1** Op alle Offertes, Overeenkomsten en deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) wordt uitgesloten.
- 28.2** Geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch, onverminderd het recht van AxiOps om Opdrachtgever te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

Kort gezegd: Nederlands recht is van toepassing. Geschillen leggen we voor aan de Rechtbank Oost-Brabant in 's-Hertogenbosch.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

29 · ADMINISTRATIE, LOGGING EN BEWIJS

Onze logboeken tellen.

- 29.1** De administratie en logbestanden van AxiOps leveren dwingend bewijs op van het gebruik en de omvang van de Diensten, behoudens door Opdrachtgever te leveren tegenbewijs.
- 29.2** AxiOps bewaart loggegevens gedurende een redelijke termijn. Voor zover loggegevens persoonsgegevens bevatten, gebeurt het bewaren en verwerken daarvan met inachtneming van de DPA.

Kort gezegd: onze logbestanden gelden als bewijs van het gebruik van de diensten, tenzij u het tegendeel aantoont.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

30 · DOMEINNAMEN

Uw domein blijft van u.

- 30.1** Domeinnamen die in het kader van de Overeenkomst worden geregistreerd, worden geregistreerd op naam van Opdrachtgever. Opdrachtgever is en blijft houder van de domeinnaam, ook indien AxiOps als technisch beheerder of administratief contact optreedt.
- 30.2** De kosten van registratie en verlenging komen voor rekening van Opdrachtgever. Beheert AxiOps de domeinnaam, dan spant zij zich in deze tijdig te verlengen, mits Opdrachtgever de daarvoor verschuldigde bedragen tijdig heeft voldaan. AxiOps is niet aansprakelijk voor het verlopen of verliezen van een domeinnaam als gevolg van niet-tijdige betaling of het niet, niet tijdig of onjuist aanleveren van gegevens door Opdrachtgever.
- 30.3** Bij beëindiging van de Overeenkomst, of op eerste Schriftelijke verzoek van Opdrachtgever, verleent AxiOps binnen vijf (5) Werkdagen medewerking aan de verhuizing van de domeinnaam naar een andere partij, waaronder het verstrekken van de verhuiscode (autorisatiecode) en het vrijgeven van de domeinnaam bij de registrar.
- 30.4** Opdrachtgever staat ervoor in dat de door hem gekozen domeinnaam geen inbreuk maakt op rechten van derden. Aanspraken van derden ter zake van een domeinnaam komen voor rekening en risico van Opdrachtgever; artikel 18.1 is van overeenkomstige toepassing.

Kort gezegd: uw domeinnaam staat op uw naam en blijft van u. Verlengen doen wij als u op tijd betaalt, en wilt u weg, dan krijgt u binnen vijf werkdagen de verhuiscode. Geen gedoe.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

31 · TOEKOMSTIGE WET- EN REGELGEVING

Klaar voor de AI Act en NIS2.

- 31.1** Indien Europese of nationale wet- en regelgeving, waaronder de AI-verordening (AI Act) of de NIS2-richtlijn en de Nederlandse implementatie daarvan, aanvullende verplichtingen oplegt aan een of beide Partijen, zullen Partijen in redelijkheid meewerken aan de daarvoor noodzakelijke aanpassingen van de Overeenkomst, de SLA, de DPA en de Diensten, zonder dat dit leidt tot een wijziging van de kern van de Overeenkomst.
- 31.2** Aanvullende werkzaamheden die hieruit voortvloeien en die redelijkerwijs niet voorzienbaar waren bij het sluiten van de Overeenkomst, kunnen als Meerwerk worden uitgevoerd (artikel 5.12 en artikel 7).

Kort gezegd: komt er nieuwe wetgeving zoals de AI Act of NIS2, dan passen we de afspraken en de diensten samen redelijk aan, zonder dat de kern van de overeenkomst verandert.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

32 · SLOTBEPALINGEN

Tot slot.

- 32.1** Deze Algemene Voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal. Bij een vertaling prevaleert de Nederlandse tekst.
- 32.2** Vragen over deze Algemene Voorwaarden kunnen worden gericht aan info@axiops.nl. AxiOps reageert doorgaans binnen één Werkdag.

Kort gezegd: de Nederlandse tekst is leidend. Vragen? Mail naar info@axiops.nl, wij reageren doorgaans binnen één werkdag.

Leeshulp zonder zelfstandige rechtskracht; de volledige artikeltekst is leidend.

CONTACT**Let's connect the dots.**

AxiOps

Web · Software · Automatisering · Beheer. Deze Algemene Voorwaarden (versie 1.3, september 2026) gelden voor alle offertes, opdrachten en overeenkomsten van AxiOps

Doornhoek 3745A, 5465 TA Veghel
KVK 96972912 · info@axiops.nl · axiops.nl

Vragen over deze voorwaarden? Mail naar info@axiops.nl: wij reageren doorgaans binnen één werkdag.