

ALGEMENE VOORWAARDEN

D&D Innovations VOF — versie 1 juni 2026

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, overeenkomsten en (rechts)handelingen tussen D&D Innovations VOF, statutair gevestigd te Waddinxveen, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 42046672 (hierna: "**Opdrachtnemer**"), en iedere wederpartij handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf (hierna: "**Opdrachtgever**").

Deze algemene voorwaarden bestaan uit:

- *Hoofdstuk A – Algemene bepalingen;*
- *Hoofdstuk B – Aanvullende bepalingen voor Diensten;*
- *Hoofdstuk C – Aanvullende bepalingen voor Producten;*
- *Hoofdstuk D – Aanvullende bepalingen voor Onderhoudspakketten.*

In geval van strijdigheid tussen de hoofdstukken prevaleren de aanvullende bepalingen boven het algemene deel.

HOOFDSTUK A — ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 — Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Opdrachtnemer: de vennootschap onder firma D&D Innovations.;
- b. Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die met Opdrachtnemer een Overeenkomst aangaat;
- c. Overeenkomst: iedere tussen Partijen tot stand gekomen overeenkomst, inclusief alle wijzigingen, aanvullingen, offertes, opdrachten en deze algemene voorwaarden;
- d. Diensten: alle door Opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden, waaronder begrepen het ontwerpen, bouwen, configureren, implementeren en testen van workflow-automatiseringen op platforms zoals Make.com, Zapier en vergelijkbare automatiseringsdiensten, alsmede consultancy en advies;
- e. Producten: alle door Opdrachtnemer geleverde zaken en/of digitale leveringen, waaronder workflow-templates, scripts, integraties, documentatie en overige (digitale) deliverables;
- f. Onderhoudspakket: een tussen Partijen overeengekomen abonnement voor het beheren, monitoren, ondersteunen en doorontwikkelen van door Opdrachtnemer geleverde Diensten of Producten;
- g. Workflow(s): door Opdrachtnemer ontworpen of geconfigureerde geautomatiseerde processen, gebouwd op een Platform van Opdrachtgever of een door Opdrachtnemer aangewezen Platform;
- h. Platform(s): externe SaaS-diensten zoals Make.com, Zapier, of vergelijkbare automatiseringsdiensten waarop Workflows worden gebouwd, alsmede de daaraan gekoppelde applicaties van derden;
- i. Schriftelijk: per brief, per e-mail of via een ander door Partijen geaccepteerd elektronisch communicatiemiddel.

Artikel 2 — Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, overeenkomsten, werkzaamheden en rechtsverhoudingen tussen Partijen.
- 2.2 Toepasselijkheid van algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 2.3 Afwijkingen van of aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig voor zover zij schriftelijk door Opdrachtnemer zijn aanvaard.
- 2.4 Indien een bepaling nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
- 2.5 In geval van strijdigheid tussen het bepaalde in de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst.

Artikel 3 — Aanbiedingen en totstandkoming

- 3.1 Alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend en geldig gedurende 14 dagen na dagtekening, tenzij anders aangegeven.
- 3.2 Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever de offerte schriftelijk heeft aanvaard, door elektronische goedkeuring dan wel op het moment dat Opdrachtnemer met de uitvoering is aangevangen op verzoek van Opdrachtgever.
- 3.3 Kennelijke vergissingen of verschrijvingen in een aanbieding binden Opdrachtnemer niet.
- 3.4 Aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

Artikel 4 — Tarieven en kosten

- 4.1 Alle door Opdrachtnemer gehanteerde tarieven zijn in euro's en exclusief btw, exclusief reis- en verblijfskosten en exclusief kosten van derden, tenzij schriftelijk anders aangegeven.
- 4.2 Kosten van Platforms waarop Workflows worden gebouwd (zoals abonnementskosten en operations/tasks van Make.com, Zapier of vergelijkbare diensten), evenals kosten van gekoppelde tools en applicaties van derden, komen volledig voor rekening van Opdrachtgever, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 4.3 Opdrachtnemer is gerechtigd haar tarieven jaarlijks aan te passen op basis van de CBS-prijnsindex zakelijke dienstverlening.
- 4.4 Opdrachtnemer mag tussentijdse tariefswijzigingen doorvoeren met een aankondiging van ten minste 2 maanden vooraf. Bij een verhoging van meer dan 10% heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst op te zeggen tegen de ingangsdatum van de nieuwe tarieven.

Artikel 5 — Facturatie en betaling

- 5.1 Facturatie geschiedt vooraf, achteraf, op abonnementsbasis of op basis van milestones, zoals overeengekomen.

5.2 Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, zonder verrekening, opschorting of inhouding uit welke hoofde dan ook.

5.3 Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is zij de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) verschuldigd, alsmede buitengerechtelijke incassokosten conform de Wet Incassokosten met een minimum van € 40,- per factuur.

5.4 Opdrachtnemer mag werkzaamheden, support, onderhoud en toegang opschorten zolang openstaande facturen onbetaald blijven.

5.5 Bezwaren tegen een factuur dienen binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te worden gemaakt, bij gebreke waarvan de factuur als geaccepteerd geldt.

5.6 Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtnemer gerechtigd haar werkzaamheden — waaronder onderhoud, monitoring en support — op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden, zonder dat zij gehouden is tot enige schadevergoeding.

Artikel 6 — Geheimhouding

6.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van of over de andere Partij hebben verkregen, met inbegrip van inloggegevens, API-sleutels en bedrijfsdata die via Workflows worden verwerkt.

6.2 De geheimhoudingsplicht blijft van kracht na beëindiging van de Overeenkomst voor een periode van 3 jaar.

Artikel 7 — Intellectueel eigendom

7.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door Opdrachtnemer ontwikkelde of ter beschikking gestelde werken — waaronder rapporten, adviezen, modellen, scripts, workflow-blueprints, templates, documentatie, methodieken en knowhow — berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of haar licentiegevers.

7.2 Opdrachtgever verkrijgt na volledige betaling een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de door Opdrachtnemer geleverde werken, uitsluitend voor het doel waarvoor deze zijn vervaardigd en uitsluitend binnen de eigen onderneming van Opdrachtgever.

7.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de werken te verveelvoudigen, openbaar te maken, door te verkopen, te kopiëren naar accounts van derden of aan derden ter beschikking te stellen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

7.4 Opdrachtnemer behoudt het recht om opgedane kennis, ervaring, knowhow en algemene methodieken (waaronder generieke workflow-patronen die niet specifiek zijn voor Opdrachtgever) voor andere doeleinden te gebruiken, mits geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever wordt geopenbaard.

Artikel 8 — Verwerking persoonsgegevens

8.1 Voor zover via Workflows of Producten persoonsgegevens worden verwerkt, is Opdrachtgever de verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtgever bepaalt het doel van en de middelen voor de verwerking, en is

verantwoordelijk voor het bestaan van een rechtmatige grondslag, het informeren van betrokkenen en het afhandelen van verzoeken van betrokkenen.

8.2 De feitelijke verwerking van persoonsgegevens vindt plaats binnen de Platforms (zoals Make.com en Zapier) en de daaraan gekoppelde applicaties van derden. Deze Platforms en derden gelden ten opzichte van Opdrachtgever als (sub)verwerker(s) in de zin van de AVG. Opdrachtgever sluit zelf de daarvoor benodigde verwerkersovereenkomsten met deze Platforms en derden en draagt zorg voor naleving van de toepasselijke gebruiks-, privacy- en datatransfervoorwaarden.

8.3 Opdrachtgever staat ervoor in dat zij gerechtigd is om persoonsgegevens via de door Opdrachtnemer gebouwde Workflows of geleverde Producten te (laten) verwerken, dat een rechtmatige grondslag onder de AVG aanwezig is, en dat eventuele (sub)verwerkers en doorgiften (waaronder doorgiften buiten de EER) AVG-conform zijn geregeld.

8.4 Opdrachtnemer heeft in het kader van de uitvoering van de Diensten in beginsel geen zelfstandige rol bij de structurele verwerking van persoonsgegevens die via de Workflows worden verwerkt. De feitelijke verwerking van persoonsgegevens vindt hoofdzakelijk binnen de Platforms (zoals Make.com, Zapier en vergelijkbare diensten) en de gekoppelde applicaties van derden, op accounts die onder beheer van Opdrachtgever staan. Partijen beogen nadrukkelijk niet dat Opdrachtnemer optreedt als verwerker in de zin van de AVG ten aanzien van persoonsgegevens die via de Workflows worden verwerkt, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen of de feitelijke werkzaamheden van Opdrachtnemer daartoe aanleiding geven.

8.5 Indien Opdrachtnemer in een specifiek geval structureel namens Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, waaronder mede begrepen langdurige toegang tot productiedata voor analyse-, monitoring-, support- of debugwerkzaamheden, zullen Partijen voorafgaand aan die werkzaamheden een afzonderlijke verwerkersovereenkomst sluiten.

8.6 Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van inloggegevens, API-sleutels en andere toegangsgegevens van Opdrachtgever waartoe zij in het kader van de Overeenkomst toegang heeft.

Artikel 9 — Aansprakelijkheid

9.1 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming, onrechtmatige daad of uit welke andere hoofde dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever in de zes maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Opdrachtnemer heeft betaald uit hoofde van de betreffende Overeenkomst (exclusief btw), met een absoluut maximum van het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitgekeerd.

9.2 Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, dataverlies, gemiste opdrachten en reputatieschade, is uitgesloten.

9.3 Opdrachtnemer is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door:

- j. storingen, downtime, wijzigingen of beëindiging van Platforms (zoals Make.com of Zapier) of van daaraan gekoppelde applicaties van derden;
- k. wijzigingen in API's, datamodellen of functionaliteit van Platforms of derde applicaties die ertoe leiden dat een Workflow niet (langer) naar behoren functioneert;

- l. overschrijding van quota, operations, tasks of andere limieten van het Platform-abonnement van Opdrachtgever;
- m. handelingen, wijzigingen of (her)configuraties die door Opdrachtgever zelf of door derden in het Platform of in een Workflow zijn aangebracht zonder schriftelijke afstemming met Opdrachtnemer;
- n. onjuiste, onvolledige of niet-tijdige aanlevering van gegevens, inloggegevens of toegangsrechten door Opdrachtgever.

9.4 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na het ontstaan ervan, schriftelijk bij Opdrachtnemer meldt.

9.5 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer of haar leidinggevenden.

9.6 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

Artikel 10 — Overmacht

10.1 Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe is verhinderd door overmacht. Onder overmacht wordt mede begrepen: storingen, downtime of beëindiging van Platforms of derde applicaties, storingen in (tele)communicatie of energievoorziening, ziekte van sleutelpersoneel, brand, overstroming, pandemie, oorlog, terrorisme, cyberaanvallen, overheidsmaatregelen en niet-nakoming door toeleveranciers.

10.2 Indien een overmachtsituatie langer dan 60 dagen duurt, is ieder der Partijen gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding.

Artikel 11 — Opschorting en ontbinding

11.1 Opdrachtnemer is bevoegd de uitvoering op te schorten of de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien:

- o. Opdrachtgever haar verplichtingen niet, niet tijdig of niet volledig nakomt;
- p. aan Opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling is verleend, faillissement is aangevraagd of uitgesproken, of Opdrachtgever onder curatele is gesteld;
- q. Opdrachtgever haar onderneming staakt of overdraagt;
- r. na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.

11.2 Bij ontbinding zijn alle vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 12 – Elektronische communicatie

12.1 Communicatie via e-mail, ticketsystemen, Slack, Teams, Whatsapp of vergelijkbare systemen geldt als rechtsgeldig bewijs.

12.2 Opdrachtnemer mag vertrouwen op communicatie afkomstig van contactpersonen of accounts van Opdrachtgever.

Artikel 13 — Verbod werving personeel

13.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende 12 maanden na beëindiging daarvan, medewerkers of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden in dienst te nemen of anderszins voor zich te laten werken, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer. Bij overtreding is Opdrachtgever een direct opeisbare boete van € 10.000 per overtreding verschuldigd, onverminderd het recht op aanvullende schadevergoeding.

Artikel 14 — Slotbepalingen

14.1 Op alle Overeenkomsten en op deze algemene voorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

14.2 Geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag, onverminderd het recht van Opdrachtnemer een geschil voor te leggen aan de overigens bevoegde rechter.

14.3 Opdrachtnemer is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen treden in werking 30 dagen na bekendmaking aan Opdrachtgever.

14.4 Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42046672 en raadpleegbaar via www.dndinnovations.nl.

14.5 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren — waaronder geheimhouding, intellectueel eigendom, aansprakelijkheid, wervingsverbod en toepasselijk recht — blijven onverminderd van kracht.

HOOFDSTUK B — AANVULLENDE BEPALINGEN VOOR DIENSTEN

Artikel 15— Uitvoering van Diensten

15.1 Opdrachtnemer voert de Diensten uit naar beste inzicht en vermogen, en met de zorgvuldigheid die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam vakgenoot mag worden verwacht. Op Opdrachtnemer rust een inspanningsverplichting, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk een resultaat is overeengekomen.

15.2 Opgegeven termijnen gelden steeds als indicatief en niet als fatale termijnen, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

15.3 Opdrachtnemer is gerechtigd derden bij de uitvoering in te schakelen. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW worden uitdrukkelijk uitgesloten.

15.4 Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle gegevens, materialen, toegangsrechten en faciliteiten waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, tijdig aan Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld.

Artikel 16 — Wijzigingen en meerwerk

16.1 Indien tijdens de uitvoering blijkt dat de Diensten dienen te worden gewijzigd of aangevuld, zullen Partijen tijdig en in overleg de Overeenkomst aanpassen.

16.2 Werkzaamheden die buiten de overeengekomen scope vallen — waaronder uitbreidingen, extra Workflows, integraties met aanvullende applicaties, of herwerk als gevolg van wijzigingen door Opdrachtgever — kwalificeren als meerwerk en worden separaat in rekening gebracht tegen het overeengekomen, of bij gebreke daarvan gebruikelijke, uurtarief van Opdrachtnemer.

Artikel 17 — Klachten over Diensten

17.1 Klachten over verrichte Diensten dienen binnen [14] dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen [30] dagen na oplevering of voltooiing, schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtnemer te worden gemeld.

17.2 Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer naar haar keuze de Diensten alsnog (deugdelijk) verrichten dan wel een evenredig deel van de vergoeding crediteren.

16.3 Een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

Artikel 18 — Toegang tot Platforms en accounts van Opdrachtgever

18.1 Voor de uitvoering van Diensten op Platforms zoals Make.com, Zapier of vergelijkbare automatiseringsdiensten verleent Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de noodzakelijke toegang tot de betreffende accounts, bij voorkeur via een eigen gebruikersaccount van Opdrachtnemer met geschikte rechten (collaborator, team member of gelijkwaardig).

18.2 Opdrachtgever is en blijft eigenaar en houder van het Platform-account en de daarin opgeslagen data. Opdrachtgever sluit zelf de overeenkomst met de Platform-aanbieder af en is verantwoordelijk voor de naleving van de toepasselijke gebruiksvoorwaarden van het Platform.

18.3 Opdrachtgever zorgt voor een Platform-abonnement met voldoende capaciteit (operations, tasks, integraties, gebruikers) voor het functioneren van de Workflows. Kosten voor het Platform en gekoppelde applicaties van derden komen geheel voor rekening van Opdrachtgever.

18.4 Opdrachtgever staat ervoor in dat zij bevoegd is toegang en verwerkingsbevoegdheden te verlenen ten aanzien van alle gegevens die door de Workflows worden verwerkt.

18.5 Opdrachtgever en Opdrachtnemer hanteren passende beveiligingsmaatregelen voor inloggegevens, waaronder het gebruik van multifactor-authenticatie waar beschikbaar. Het delen van wachtwoorden of API-sleutels gebeurt uitsluitend via beveiligde communicatiekanalen.

18.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beveiligingsincidenten binnen systemen van Opdrachtgever.

18.7 Opdrachtgever kan de aan Opdrachtnemer verleende toegang te allen tijde intrekken. Intrekking van toegang kan de uitvoering van Diensten of een Onderhoudspakket onmogelijk maken; in dat geval blijven de overeengekomen vergoedingen verschuldigd.

18.8 Bij beëindiging van de Overeenkomst draagt Opdrachtnemer haar toegang en eventueel gebruikte (test)accounts op verzoek van Opdrachtgever over en verwijdt zij inloggegevens van Opdrachtgever uit haar systemen.

Artikel 19 — Afhankelijkheid van derde partijen en wijzigingen in Platforms

19.1 De Diensten en het functioneren van Workflows zijn in belangrijke mate afhankelijk van Platforms en applicaties van derden, waaronder Make.com, Zapier en de daaraan gekoppelde tools (zoals Google Workspace, Microsoft 365, Slack, HubSpot, Airtable en vergelijkbare diensten).

19.2 Opdrachtnemer heeft geen invloed op het beleid, de beschikbaarheid, de prijsstelling, de functionaliteit of de API's van deze derden. Wijzigingen, beperkingen, downtime of beëindiging van een Platform of derde applicatie kunnen ertoe leiden dat een Workflow niet of niet langer naar behoren functioneert.

19.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit handelingen of nalaten van Platforms of derde applicaties, of uit wijzigingen daarin.

19.4 Werkzaamheden die nodig zijn om Workflows aan te passen als gevolg van wijzigingen in een Platform of derde applicatie vallen, indien Opdrachtgever een Onderhoudspakket heeft afgenomen, onder dat Onderhoudspakket binnen de daarin overeengekomen scope en uren. Bij gebreke van een Onderhoudspakket worden dergelijke werkzaamheden als meerwerk in rekening gebracht.

Artikel 20 – Verboden gebruik

20.1 Opdrachtgever zal Diensten niet gebruiken voor spam, scraping in strijd met voorwaarden, illegale verwerking, frauduleuze activiteiten en verstoring van systemen van derden.

20.2 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden voortvloeiend uit dergelijk gebruik.

HOOFDSTUK C — AANVULLENDE BEPALINGEN VOOR PRODUCTEN

Artikel 21 — Levering en risico-overgang

21.1 Producten worden geleverd op het tussen Partijen overeengekomen moment en wijze. Bij gebreke van afspraken vindt levering plaats door digitale terbeschikkingstelling aan Opdrachtgever (download, e-mail of plaatsing in de account van Opdrachtgever) of door aflevering op het overeengekomen afleveradres.

21.2 Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering van een Product gaat over op Opdrachtgever op het moment van levering, of — in geval van zaken die door een vervoerder worden vervoerd — op het moment van afgifte aan de vervoerder.

21.3 Opgegeven levertijden zijn indicatief. Overschrijding geeft Opdrachtgever niet het recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij sprake is van een fatale termijn die uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 22 — Eigendom, intellectueel eigendom en gebruiksbeperkingen

22.1 De intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtnemer geleverde Producten — waaronder, maar niet beperkt tot, workflow-templates, blueprints, scripts, custom integraties, broncode, ontwerpen, methodieken en documentatie — berusten te allen tijde uitsluitend bij Opdrachtnemer of haar licentiegevers, en gaan in geen geval over op Opdrachtgever, ook niet na volledige betaling van de Productprijs. Volledige betaling leidt uitsluitend tot het ontstaan van het in artikel 20.2 omschreven gebruiksrecht.

22.2 Opdrachtgever verkrijgt na volledige betaling een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op het Product, uitsluitend bestemd voor gebruik binnen de eigen onderneming van Opdrachtgever en uitsluitend voor het doel waarvoor het Product is geleverd.

22.3 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk niet toegestaan om het Product, geheel of gedeeltelijk:

- s. door te verkopen, te verhuren, te leasen, in sublicentie te geven of anderszins commercieel te exploiteren ten behoeve van derden;
- t. te verveelvoudigen, te kopiëren, te distribueren of openbaar te maken aan derden, anders dan voor intern gebruik binnen de eigen onderneming;
- u. te exporteren naar, te importeren in of te installeren op accounts of omgevingen van derden;
- v. ten behoeve van derden in te zetten, behoudens voor zover dit plaatsvindt als interne ondersteuning van de bedrijfsvoering van Opdrachtgever zelf.

22.4 Tot het moment van volledige betaling blijven alle (fysieke en digitale) Producten eigendom van Opdrachtnemer (eigendomsvoorbehoud). Zolang het eigendom niet is overgegaan, is het Opdrachtgever evenmin toegestaan de Producten te verpanden, te bezwaren of als zekerheid aan derden te verstrekken.

22.5 Indien Opdrachtgever haar verplichtingen niet nakomt, of indien Opdrachtgever in strijd handelt met dit artikel, is Opdrachtnemer gerechtigd het gebruiksrecht met onmiddellijke ingang te herroepen, de Producten terug te nemen en/of toegang tot Workflows te (laten) blokkeren, zonder ingebrekestelling en onverminderd haar recht op schadevergoeding. Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer reeds nu voor alsdan onherroepelijke toestemming om de locatie of omgeving waar de Producten zich bevinden te betreden teneinde de Producten terug te nemen.

22.6 Bij overtreding van artikel 22.3 verbeurt Opdrachtgever een direct opeisbare boete van € €5.000,- per overtreding, vermeerderd met €250,- per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om volledige schadevergoeding en/of nakoming te vorderen.

Artikel 23 — Onderzoeksplicht en reclame

23.1 Opdrachtgever dient de geleverde Producten direct na ontvangst — en uiterlijk binnen 10 werkdagen — te (laten) onderzoeken op zichtbare gebreken en op overeenstemming met de Overeenkomst.

23.2 Zichtbare gebreken moeten binnen 10 werkdagen na ontdekking schriftelijk worden gemeld; verborgen gebreken binnen 10 werkdagen na (redelijkerwijs) ontdekking, en uiterlijk binnen de garantietermijn.

23.3 Bij gebreke van tijdige melding worden de Producten geacht in goede staat te zijn ontvangen en in overeenstemming met de Overeenkomst, en vervalt het recht op reclame.

Artikel 24 — Garantie en conformiteit

24.1 Opdrachtnemer garandeert dat de Producten gedurende een periode van [12] maanden na levering wezenlijk overeenkomen met de overeengekomen specificaties bij normaal en correct gebruik.

24.2 De garantie houdt in dat Opdrachtnemer, naar haar keuze, een gebrekkig Product herstelt, vervangt of een evenredig deel van de prijs crediteert. Verdergaande aanspraken zijn uitgesloten.

24.3 De garantie geldt niet indien:

- w. het gebrek het gevolg is van onjuist of onzorgvuldig gebruik, of gebruik in strijd met de instructies of documentatie;
- x. Opdrachtgever of een derde zonder schriftelijke toestemming wijzigingen heeft aangebracht in het Product;
- y. het gebrek voortvloeit uit wijzigingen in Platforms of applicaties van derden waarmee het Product samenwerkt;
- z. Opdrachtgever niet (langer) over de benodigde Platform-abonnementen, licenties of toegangsrechten beschikt.

24.4 Op zaken of onderdelen die afkomstig zijn van derden is de garantie beperkt tot hetgeen de leverancier daarvan aan Opdrachtnemer verleent.

Artikel 25 — Productaansprakelijkheid

25.1 Wettelijke productaansprakelijkheid op grond van afdeling 6.3.3 BW blijft onverlet. De beperkingen in deze algemene voorwaarden gelden niet voor zover zij in strijd zijn met dwingend recht ter zake van productaansprakelijkheid.

25.2 Voor het overige geldt het aansprakelijkheidsregime van artikel 9 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 26 — Retourzending

26.1 Retourzending van Producten is uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

26.2 De kosten en het risico van retourzending komen voor rekening van Opdrachtgever, behoudens in geval van een gegronde reclame.

26.3 Op maat ontwikkelde of gepersonaliseerde Producten (waaronder maatwerk-scripts, maatwerk-integraties of klant-specifieke workflow-templates) kunnen niet worden geretourneerd.

HOOFDSTUK D — AANVULLENDE BEPALINGEN VOOR ONDERHOUDSPAKKETTEN

Artikel 27 — Onderhoudsdiensten — algemeen

27.1 Een Onderhoudspakket komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van een specifiek aanbod van Opdrachtnemer, dan wel als afzonderlijk onderdeel van een Overeenkomst.

27.2 Een Onderhoudspakket omvat, behoudens schriftelijke afwijking, de volgende dienstverlening met betrekking tot de door Opdrachtnemer geleverde Diensten en Producten:

- aa. Monitoring van Workflows en proactieve signalering van foutmeldingen, voor zover technisch mogelijk binnen het Platform;
- bb. Bugfixes en herstelwerkzaamheden naar aanleiding van wijzigingen in Platforms of API's van derde applicaties;
- cc. Support en beantwoording van vragen van Opdrachtgever over het functioneren van de Workflows en Producten;
- dd. Kleine wijzigingen en doorontwikkeling tot maximaal [X] uur per maand, niet cumulatief overdraagbaar naar een volgende maand.

27.3 Buiten de scope van het Onderhoudspakket vallen onder meer: het bouwen van nieuwe Workflows of integraties die niet onder de oorspronkelijke opdracht zijn opgeleverd, substantiële herontwerpen, opleidingen, datamigraties en werkzaamheden voortvloeiend uit handelingen van Opdrachtgever of derden in het Platform. Dergelijke werkzaamheden worden als meerwerk in rekening gebracht.

27.4 Onderhoud wordt uitsluitend verricht op Workflows en Producten die door Opdrachtnemer zijn opgeleverd en niet door Opdrachtgever of derden inhoudelijk zijn gewijzigd, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 28 – Fair use

28.1 Onderhoudspakketten zijn gebaseerd op redelijk en normaal gebruik.

28.2 Excessief gebruik mag afzonderlijk worden gefactureerd.

Artikel 29 — Service levels en responstijden

29.1 Opdrachtnemer hanteert voor support- en incidentmeldingen binnen het Onderhoudspakket de volgende standaard responstijden:

- ee. Service window: werkdagen van 09:00 tot 17:00 uur (Nederlandse tijd), met uitzondering van algemeen erkende feestdagen;
- ff. Responstijd: Opdrachtnemer reageert binnen één (1) werkdag na ontvangst van een melding via het overeengekomen meldkanaal (bijvoorbeeld e-mail of ticketingsysteem).

29.2 De responstijd betreft de tijd tot eerste inhoudelijke reactie en is uitdrukkelijk geen oplostijd. Opdrachtnemer spant zich in een melding binnen redelijke termijn op te lossen, afhankelijk van aard, complexiteit en afhankelijkheid van derden.

29.3 Meldingen buiten het service window worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende werkdag om 09:00 uur.

29.4 Op verzoek kan een afwijkende SLA (bijvoorbeeld met kortere responstijden, prioriteitsklassen of uitgebreid service window) tegen meerprijs worden overeengekomen in een afzonderlijke service level agreement.

Artikel 30 — Verplichtingen Opdrachtgever bij onderhoud

30.1 Opdrachtgever zorgt gedurende de looptijd van het Onderhoudspakket voor:

- gg. een geldig en toereikend Platform-abonnement (Make.com, Zapier of vergelijkbaar) en bijbehorende operations/tasks-capaciteit;
- hh. actieve licenties en toegangsrechten voor alle gekoppelde applicaties van derden;
- ii. continue toegang voor Opdrachtnemer tot de relevante accounts en omgevingen;
- jj. het tijdig informeren van Opdrachtnemer over (voorgenomen) wijzigingen in haar systemen, processen of organisatie die het functioneren van de Workflows kunnen beïnvloeden.

30.2 Indien Opdrachtgever niet aan deze verplichtingen voldoet, is Opdrachtnemer gerechtigd het Onderhoud op te schorten of de daaruit voortvloeiende extra werkzaamheden als meerwerk in rekening te brengen, zonder dat de overeengekomen vergoeding wordt verminderd.

Artikel 31 — Duur, verlenging en opzegging Onderhoudspakket

31.1 Een Onderhoudspakket wordt aangegaan voor een initiële looptijd van 12 maanden, en wordt daarna telkens stilzwijgend verlengd met een periode van 12 maanden, tenzij één der Partijen het pakket schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand tegen het einde van de lopende periode. Tussentijdse opzegging geeft geen recht op restitutie.

31.2 Het Onderhoudspakket wordt vooraf gefactureerd op maandelijke basis. Tussentijdse opzegging laat de betalingsverplichting voor de lopende periode onverlet.

31.3 Bij beëindiging van het Onderhoudspakket vervallen automatisch de daarop gebaseerde service levels en supportrechten. Opdrachtgever blijft gerechtigd gebruik te maken van eerder geleverde Diensten en Producten, voor zover de gebruiksrechten daarop voortbestaan.

Versie 1 juni 2026 — D&D Innovations B.V.