JURIDISCHE DOCUMENTATIE

Algemene voorwaarden

Voor zakelijke digitale dienstverlening, softwareontwikkeling en SaaS.

DEED COMMERCE / DEED VISION / NEXERA

DEED B.V.

WEAREDEED.NL

VERSIE 2.0 · 15 NOVEMBER 2026

Algemene voorwaarden DEED BV

Versie 2.0 | 15 november 2026

DEED B.V., handelend onder de namen DEED Commerce en DEED Vision, gevestigd aan Boven de Wolfskuil 20, 6049 LZ Herten, Nederland. Ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 84691921. Btw-identificatienummer NL863317790B01. E-mail info@wearedeed.nl. Website www.wearedeed.nl.

Deze voorwaarden gelden voor zakelijke overeenkomsten met DEED over digitale dienstverlening, softwareontwikkeling, websites, webshops, hosting, consultancy, marketing en softwareabonnementen. De algemene bepalingen gelden voor iedere overeenkomst. De bijlagen gelden voor de daarin omschreven diensten die onderdeel zijn van de overeenkomst.

Artikel 1 Definities

1.1 DEED: DEED B.V., zoals hierboven vermeld. Handelsnamen en productnamen duiden geen afzonderlijke contractspartij aan, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk een andere rechtspersoon is genoemd.

1.2 Opdrachtgever: een natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met DEED een Overeenkomst aangaat. Deze voorwaarden zijn niet bestemd voor overeenkomsten met consumenten.

1.3 Overeenkomst: de schriftelijk of elektronisch vastgelegde afspraken tussen Partijen, waaronder een geaccepteerde offerte, opdrachtbevestiging, bestelling, werkopdracht en de daarin opgenomen dienstbeschrijving.

1.4 Diensten: de door DEED overeengekomen werkzaamheden en voorzieningen, waaronder advies, ontwerp, ontwikkeling, integraties, migraties, beheer, hosting, marketing, automatisering, AI-functionaliteit en SaaS, alsmede overeengekomen resultaten daarvan.

1.5 Bijlage: een onderdeel van deze voorwaarden met specifieke bepalingen voor een bepaalde Dienst. Partijen kunnen daarnaast een afzonderlijke bijlage, verwerkersovereenkomst of service level agreement overeenkomen.

1.6 IE-rechten: intellectuele eigendomsrechten en daarmee samenhangende rechten, waaronder auteursrechten, databankrechten, merken, modellen, octrooien, handelsnamen en rechten op bedrijfsgeheimen en knowhow.

1.7 Klantmateriaal: gegevens, bestanden, teksten, afbeeldingen, merken, software en andere materialen die Opdrachtgever of zijn bevoegde gebruikers aanleveren of in een Dienst invoeren. Dit omvat de daarop rustende rechten voor zover deze aan Opdrachtgever of diens rechthebbenden toekomen.

1.8 SaaS: software die DEED gedurende een abonnement op afstand beschikbaar stelt, waaronder de overeengekomen diensten van Nexera Core, Nexera Signal en Nexera PXM. Bijlage F regelt deze Diensten nader.

1.9 Schriftelijk: op papier, per e-mail of via een overeengekomen digitaal systeem, mits de inhoud kan worden bewaard en de afzender en instemming voldoende kunnen worden vastgesteld.

1.10 Werkdag: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen. Een dag is een kalenderdag, tenzij uitdrukkelijk een Werkdag is bedoeld. Partijen zijn DEED en Opdrachtgever gezamenlijk.

Artikel 2 Toepasselijkheid en rangorde

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op aanbiedingen en Overeenkomsten van DEED wanneer DEED ze voorafgaand aan of bij het sluiten van de Overeenkomst van toepassing heeft verklaard en op de wettelijk vereiste wijze beschikbaar heeft gesteld. De relevante Bijlagen maken hiervan deel uit.

2.2 DEED wijst de toepasselijkheid van algemene inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand. Als Opdrachtgever eerder naar eigen voorwaarden heeft verwezen, legt DEED de afwijzing daarvan ook bij de totstandkoming van de Overeenkomst vast. Een afwijking geldt uitsluitend als DEED daarmee Schriftelijk instemt.

2.3 Een specifiek Schriftelijk overeengekomen beding gaat voor op een algemene bepaling over hetzelfde onderwerp. Bij onderlinge strijd geldt de volgende rangorde: de verwerkersovereenkomst voor de verwerking van persoonsgegevens; de Overeenkomst; een afzonderlijk overeengekomen SLA voor het daarin geregelde serviceniveau; de toepasselijke Bijlage; de algemene bepalingen. Dwingend recht gaat steeds voor. De toepasselijke overstapbepalingen van Bijlage F kunnen niet door een afwijkende rangorde terzijde worden gesteld.

2.4 Afwijkingen gelden alleen voor de Overeenkomst waarop zij betrekking hebben. De toepasselijke versie wordt bij de Overeenkomst vastgelegd. Het publiceren van een nieuwe versie wijzigt bestaande Overeenkomsten niet automatisch.

2.5 Wijziging van deze voorwaarden voor een bestaande Overeenkomst vereist instemming, tenzij een rechtsgeldig overeengekomen wijzigingsbeding voor de betrokken Dienst daarin voorziet. Wijzigingen die uitsluitend nodig zijn om aan dwingend recht te voldoen, gelden voor zover dat recht dit vereist. DEED informeert Opdrachtgever over relevante gevolgen.

2.6 Als een bepaling geheel of gedeeltelijk ongeldig of niet afdwingbaar is, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen overleggen over een geldige vervangende bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel van de oorspronkelijke bepaling, zonder dwingend recht te omzeilen.

2.7 Partijen gebruiken de opgegeven contactgegevens en melden wijzigingen tijdig. Voor de ontvangst van elektronische verklaringen gelden de wettelijke regels. Het enkele verzenden geldt niet zonder meer als bewijs van ontvangst.

Artikel 3 Offertes en totstandkoming

3.1 Een offerte is vier weken geldig, tenzij de offerte een andere termijn noemt. Alleen als een aanbod uitdrukkelijk als vrijblijvend is aangeduid, kan DEED dit nog onverwijld na aanvaarding herroepen, voor zover de wet dit toestaat. Kennelijke fouten en vergissingen binden DEED niet als Opdrachtgever deze redelijkerwijs had moeten herkennen.

3.2 De Overeenkomst ontstaat door Schriftelijke aanvaarding van een geldige offerte, een bevestigde bestelling of een andere aantoonbare Schriftelijke overeenstemming over de opdracht. Bij een gewijzigde aanvaarding bevestigt DEED de wijzigingen voordat daarop werkzaamheden worden gebaseerd.

3.3 Opdrachtgever verstrekt juiste en volledige informatie waarop DEED zijn aanbod redelijkerwijs mag baseren. Blijkt relevante informatie onjuist of onvolledig, dan bespreken Partijen de gevolgen voor de inhoud, planning en vergoeding. Een bestaande vaste prijs wordt uitsluitend gewijzigd overeenkomstig artikel 6 of een andere uitdrukkelijke contractuele grondslag.

3.4 Beschrijvingen op websites, demonstraties, roadmaps en indicaties geven algemene informatie. Alleen uitdrukkelijk overeengekomen functionaliteit, prestaties en leveringen behoren tot de opdracht. Een vermelde toekomstige functie geldt pas als leveringsverplichting wanneer deze Schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 4 Uitvoering en oplevering

4.1 DEED voert de Diensten zorgvuldig en overeenkomstig goed vakmanschap uit. De verplichtingen hebben het karakter van een inspanningsverbintenis, behalve voor zover een bepaald resultaat uitdrukkelijk is overeengekomen of uit de aard van de concrete verplichting voortvloeit. Een afgesproken resultaat wordt niet door deze bepaling omgezet in een vrijblijvende inspanning.

4.2 De Overeenkomst beschrijft de omvang, planning, uitgangspunten en afhankelijkheden. Levertijden zijn streefdata, tenzij een termijn uitdrukkelijk als fataal is overeengekomen. Bij een verwachte vertraging informeert de betrokken Partij de andere Partij tijdig en bespreken Partijen de gevolgen en mogelijke maatregelen.

4.3 DEED mag een volgende fase afhankelijk stellen van goedkeuring of afronding van de voorafgaande fase wanneer dit in de planning is voorzien of redelijkerwijs noodzakelijk is. Een vertraging door ontbrekende informatie, goedkeuringen of medewerking van Opdrachtgever kan tot aanpassing van de planning en redelijke, aantoonbare extra kosten leiden. DEED meldt dit zo spoedig mogelijk.

4.4 DEED mag voor de uitvoering derden inschakelen en blijft verantwoordelijk voor de nakoming van de eigen contractuele verplichtingen. Voor persoonsgegevens gelden aanvullend de afspraken over subverwerkers. Diensten waarvoor Opdrachtgever rechtstreeks met een derde contracteert, vallen onder de overeenkomst met die derde.

4.5 Tenzij een toepasselijke Bijlage of de Overeenkomst anders bepaalt, meldt Opdrachtgever binnen vijf Werkdagen na een uitdrukkelijke opleveringsmelding concreet welke onderdelen wezenlijk afwijken van de overeengekomen specificaties. Bij het uitblijven van zo'n melding geldt het opgeleverde als geaccepteerd. DEED stelt een reële gelegenheid beschikbaar om de oplevering te beoordelen.

4.6 Een weigering van acceptatie moet betrekking hebben op overeengekomen specificaties en voldoende zijn onderbouwd. DEED herstelt toerekenbare wezenlijke afwijkingen binnen een redelijke termijn en biedt de betrokken onderdelen opnieuw ter beoordeling aan. Kleine fouten die normaal gebruik niet wezenlijk belemmeren, verhinderen acceptatie niet en worden als restpunten vastgelegd en binnen een redelijke termijn hersteld.

4.7 Productief gebruik geldt als acceptatie van de betrokken oplevering, tenzij Partijen een proefgebruik hebben afgesproken of Opdrachtgever vóór ingebruikname Schriftelijk concrete tekortkomingen heeft voorbehouden. Acceptatie doet geen afbreuk aan tijdig gemelde restpunten of rechten die volgens de Overeenkomst of dwingend recht blijven bestaan.

4.8 De risicoverdeling voor gegevens, back-ups en beheer volgt uit de afgesproken verantwoordelijkheden. Het feit dat Opdrachtgever toegang tot gegevens of software krijgt, ontslaat DEED niet van eigen overeengekomen beheer-, beveiligings- of herstelverplichtingen.

Artikel 5 Prijzen en betaling

5.1 Alle prijzen zijn in euro en exclusief btw en andere overheidsheffingen, tenzij anders vermeld. Kosten van derden, licenties, advertentiebudgetten en gebruiksafhankelijke kosten worden afzonderlijk vermeld voor zover deze niet in de overeengekomen prijs zijn inbegrepen.

5.2 Een uitdrukkelijk overeengekomen vaste prijs geldt voor de vastgelegde omvang en uitgangspunten. Een raming of begroting is geen vaste prijs of maximum, tenzij Partijen dit zo hebben afgesproken. DEED meldt een voorzienbare materiële overschrijding tijdig en bespreekt de gevolgen; meerwerk wordt behandeld volgens artikel 6.

5.3 De facturatiemomenten staan in de Overeenkomst. Bij gebreke daarvan mag DEED verrichte werkzaamheden maandelijks factureren. Een voorschot of vooruitbetaling wordt vooraf overeengekomen. De betalingstermijn is veertien dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. DEED mag elektronisch factureren.

5.4 Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever in verzuim en is de wettelijke handelsrente verschuldigd voor zover deze wettelijk van toepassing is. Redelijke buitengerechtelijke incassokosten en proceskosten zijn verschuldigd voor zover deze op grond van de wet of een rechterlijke beslissing voor rekening van Opdrachtgever komen.

5.5 Opdrachtgever meldt een gemotiveerde factuurklacht bij voorkeur binnen veertien dagen na ontvangst. Het uitblijven van een klacht maakt een kennelijk onjuiste factuur niet alsnog juist. Een klacht schort betaling van het onbetwiste deel niet op. Opschorting of verrekening

is alleen toegestaan voor zover deze wettelijk en gelet op de omstandigheden gerechtvaardigd is.

5.6 DEED mag doorlopende tarieven eenmaal per kalenderjaar, in beginsel per 1 januari, verhogen met de procentuele stijging van de CBS Consumentenprijsindex alle huishoudens, totaal bestedingen, reeks 2025=100 of de officiële opvolger, vermeerderd met maximaal vijf procentpunten. Het indexdeel is de procentuele verandering van september van het voorafgaande kalenderjaar ten opzichte van september van het jaar daarvoor, berekend binnen dezelfde reeks. Een negatief indexdeel wordt op nul gesteld. DEED vermeldt de aanvullende verhoging afzonderlijk en kondigt het nieuwe tarief minimaal dertig dagen vooraf aan. Een verhoging geldt alleen voor toekomstige prestaties en niet voor een reeds overeengekomen vaste projectprijs.

5.7 Een in de Overeenkomst vastgelegde periode waarin een tarief ongewijzigd blijft, gaat voor op artikel 5.6. Als een cijfer ontbreekt of de reeks wordt gewijzigd, gebruikt DEED de door het CBS aanbevolen opvolger of koppelingsmethode. DEED mag de jaarlijkse verhoging later invoeren, maar niet met terugwerkende kracht en niet tweemaal over dezelfde referentieperiode.

5.8 Aantoonbare prijsverhogingen van specifiek voor Opdrachtgever ingekochte hosting, licenties, API-diensten en andere diensten van derden mag DEED doorberekenen voor zover deze kosten afzonderlijk doorbelast worden of dit in de Overeenkomst is afgesproken. DEED onderbouwt en meldt de verhoging vooraf, indien mogelijk minimaal dertig dagen tevoren. Dezelfde kostenstijging wordt niet dubbel doorberekend via artikel 5.6 en dit artikel.

5.9 Bij concrete aanwijzingen dat Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet zal nakomen, mag DEED redelijke zekerheid of een passende vooruitbetaling vragen. Opschorting vindt plaats overeenkomstig artikel 8. Klantdata worden niet uitsluitend als drukmiddel vastgehouden in strijd met de verwerkersovereenkomst of toepasselijke wettelijke export- en overstaprechten.

Artikel 6 Wijzigingen en gereserveerde capaciteit

6.1 Een wijziging van de opdracht kan gevolgen hebben voor prijs, planning, capaciteit en technische inrichting. DEED maakt deze gevolgen vooraf inzichtelijk voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is. Alleen de aangewezen contactpersonen mogen wijzigingen accorderen; ontbreekt een aanwijzing, dan vragen Partijen bij twijfel om bevestiging door een bevoegde vertegenwoordiger.

6.2 Werkzaamheden buiten de overeengekomen omvang, waaronder extra wensen, niet voorziene noodzakelijke aanpassingen door onjuiste klantinformatie en aanvullende integraties, gelden als meerwerk. Herstel van een toerekenbare tekortkoming van DEED binnen de afgesproken opdracht is geen meerwerk.

6.3 Meerwerk wordt uitgevoerd tegen de overeengekomen tarieven of, bij gebreke daarvan, vooraf meegedeelde gebruikelijke tarieven. Bij een project met een bepaalde totale vergoeding mag DEED noodzakelijk meerwerk naar aanleiding van verzoeken of omstandigheden aan de zijde van Opdrachtgever zonder afzonderlijke voorafgaande goedkeuring uitvoeren tot een cumulatief maximum van tien procent van die vergoeding. DEED informeert Opdrachtgever vooraf waar dat redelijkerwijs mogelijk is, en anders direct daarna. Een afgesproken uitgavenplafond gaat voor.

6.4 Meerwerk boven deze grens en meerwerk bij een opdracht zonder bepaalbare totale vergoeding vereisen voorafgaand Schriftelijk akkoord op de omvang of een budget. DEED mag de betrokken werkzaamheden in afwachting daarvan pauzeren. Een opdracht mag niet worden gesplitst om de toestemmingsgrens te omzeilen.

6.5 Bij dringende beveiligings- of continuïteitsproblemen mag DEED proportionele maatregelen treffen binnen de overeengekomen bevoegdheden en budgetten. Is voorafgaand overleg redelijkerwijs onmogelijk, dan informeert DEED Opdrachtgever zo spoedig mogelijk over de noodzaak, gevolgen en eventuele redelijke kosten. Maatregelen die nodig zijn om een eigen tekortkoming te herstellen worden niet als meerwerk doorberekend.

6.6 Bij een uitdrukkelijk overeengekomen retainer of capaciteitsreservering betaalt Opdrachtgever voor het beschikbaar houden van de omschreven capaciteit in de afgesproken periode. Niet-benutte capaciteit schuift niet automatisch door en wordt niet terugbetaald, mits DEED die capaciteit daadwerkelijk beschikbaar heeft gehouden. Is capaciteit door DEED niet beschikbaar gesteld, dan spreken Partijen vervangende inzet of een evenredige correctie af.

6.7 Een voorschot of vooruitbetaald urenbudget is niet zonder meer een capaciteitsreservering. De Overeenkomst benoemt het model, de periode, eventuele vervaltermijnen en de verrekening van ongebruikte uren. Zonder zo'n afspraak worden niet-bestede voorschotten bij de eindafrekening verrekend.

Artikel 7 Medewerking en gebruik

7.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig de informatie, materialen, toegangen en besluiten die DEED redelijkerwijs nodig heeft. Opdrachtgever informeert DEED over bijzondere eisen uit zijn branche, processen en wettelijke bewaarplichten. DEED blijft verantwoordelijk voor eigen wettelijke verplichtingen en uitdrukkelijk aanvaarde eisen.

7.2 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij Klantmateriaal rechtmatig mag aanleveren en laten gebruiken voor de opdracht. Hij is verantwoordelijk voor de juistheid van eigen invoer, de zakelijke beslissingen die hij op basis van resultaten neemt en het rechtmatige gebruik van de Dienst, voor zover deze verantwoordelijkheid niet uitdrukkelijk bij DEED is gelegd.

7.3 Opdrachtgever beheert toegangsrechten van zijn gebruikers zorgvuldig, gebruikt passende beveiliging zoals multifactorauthenticatie waar beschikbaar en deelt persoonlijke inlogmiddelen niet. Toegang voor medewerkers, leveranciers, agenten en andere bevoegde gebruikers is toegestaan voor zover de Overeenkomst dit omvat en passende afzonderlijke accounts of rechten worden gebruikt.

7.4 Partijen melden vermoedelijk misbruik of een beveiligingsincident onverwijld aan elkaar en werken mee aan redelijke maatregelen. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor misbruik voor zover dit aan een tekortkoming van DEED is toe te rekenen. Bij verwerking van persoonsgegevens geldt daarnaast de verwerkersovereenkomst.

7.5 Opdrachtgever mag een Dienst niet gebruiken voor onrechtmatige inhoud, inbreuk op rechten van derden, ongeoorloofde toegang, spam of verstoring van systemen. DEED mag bij een voldoende concrete en ernstige aanwijzing proportionele beschermingsmaatregelen nemen overeenkomstig artikel 8 en de toepasselijke Bijlage.

Artikel 8 Duur opschorting en beëindiging

8.1 De Overeenkomst geldt voor de afgesproken duur. Een project eindigt na voltooiing van de overeengekomen werkzaamheden, met behoud van doorlopende verplichtingen en gebruiksrechten. Een afzonderlijke onderhouds-, hosting- of abonnementsdienst eindigt niet automatisch door voltooiing van het project.

8.2 Een Overeenkomst voor bepaalde tijd is niet tussentijds opzegbaar, tenzij Partijen dit afspreken of de wet of deze voorwaarden een recht op beëindiging of overstappen geven. Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door ieder der Partijen Schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand, tenzij een andere termijn is overeengekomen. Voor SaaS gelden de specifieke regels van Bijlage F.

8.3 Bij een toerekenbare tekortkoming mag de andere Partij de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de tekortkoming dit rechtvaardigt. Voor zover de wet dit vereist, gaat hieraan een Schriftelijke ingebrekestelling vooraf met een redelijke hersteltermijn en een voldoende concrete omschrijving van de tekortkoming.

8.4 Bij niet-betaling mag DEED na een Schriftelijke waarschuwing met een aanvullende betalingstermijn van ten minste zeven dagen de getroffen Diensten proportioneel opschorten. Bij een acuut beveiligingsrisico, evident onrechtmatig gebruik of een verplicht bevel mag DEED direct noodzakelijke maatregelen nemen. DEED beperkt de gevolgen waar mogelijk, informeert Opdrachtgever zodra dit verantwoord en toegestaan is en hervat

de Dienst zodra de grond vervalt. Wettelijke toegang-, export- en overstaprechten blijven gelden.

8.5 Ieder der Partijen mag de Overeenkomst beëindigen bij faillissement, surseance van betaling of definitieve staking of liquidatie van de onderneming van de andere Partij, voor zover dwingend recht dit toestaat en de omstandigheden beëindiging rechtvaardigen. Een wijziging van aandeelhouders of zeggenschap geeft op zichzelf geen beëindigingsrecht.

8.6 Bij beëindiging blijven correct geleverde werkzaamheden, reeds verstreken abonnementsperioden en vooraf overeengekomen, redelijkerwijs niet-annuleerbare verplichtingen verschuldigd. Voorschotten worden hiermee verrekend. Voor nog niet verrichte werkzaamheden bestaat alleen aanspraak op vergoeding voor zover de Overeenkomst of wet daarin voorziet; besparingen en opbrengsten uit vervangende inzet worden betrokken bij een eventuele schadevergoeding. DEED ontvangt geen dubbele vergoeding.

8.7 Een rechtsgeldige ontbinding kan tot ongedaanmaking of een wettelijke waardevergoeding leiden. Deze voorwaarden sluiten die gevolgen niet algemeen uit. Een blijvend gebruiksrecht op volledig betaalde, geaccepteerde projectresultaten blijft bestaan bij beëindiging van een afzonderlijke beheer-, hosting- of onderhoudsdienst. Voor ontbinding van de levering zelf en ernstige schending van licentievoorwaarden geldt artikel 9.

8.8 Partijen werken redelijkerwijs mee aan een ordelijke afronding. Rechten op teruggave, export en verwijdering van gegevens volgen uit de verwerkersovereenkomst, de Overeenkomst en Bijlage F voor zover toepasselijk. Andere, afzonderlijk gevraagde migratiewerkzaamheden kunnen tegen vooraf overeengekomen tarieven worden verricht.

8.9 Bepalingen die naar hun aard na beëindiging moeten blijven gelden, blijven van kracht, waaronder vertrouwelijkheid, betaling van bestaande vorderingen, blijvende gebruiksrechten, aansprakelijkheid en geschillenbeslechting.

Artikel 9 Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

9.1 De IE-rechten op bestaande software, Nexera-producten, herbruikbare componenten, methoden, ontwerpen en door DEED vervaardigde resultaten berusten bij DEED of haar licentiegevers, tenzij een overdracht uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen en aan de wettelijke overdrachtsvereisten is voldaan. Rechten op Klantmateriaal blijven bij Opdrachtgever of diens rechthebbenden.

9.2 Na volledige betaling verkrijgt Opdrachtgever op specifiek voor hem opgeleverde projectresultaten een wereldwijd, niet-exclusief gebruiksrecht voor onbepaalde tijd voor de overeengekomen bedrijfsdoeleinden. Dit omvat normaal gebruik, noodzakelijke kopieën, aanpassing en onderhoud door Opdrachtgever of een door hem ingeschakelde dienstverlener. Ingebedde herbruikbare componenten mogen voor dat doel als onderdeel van het resultaat worden gebruikt, maar niet afzonderlijk worden geëxploiteerd of als eigen product worden aangeboden.

9.3 Voor SaaS, tijdelijke licenties, abonnementen en producten van derden geldt de daarvoor overeengekomen looptijd en licentieomvang. Betaling voor inrichting, implementatie of maatwerk rond een SaaS-product verschaft geen blijvend recht op het onderliggende SaaS-product. Partijen maken dit onderscheid in de Overeenkomst duidelijk.

9.4 Voor overdraagbaar projectwerk verstrekt DEED na betaling de beschikbare projectspecifieke bronbestanden, configuratie en documentatie die in de Overeenkomst zijn genoemd of redelijkerwijs nodig zijn voor het overeengekomen beheer door Opdrachtgever. Dit omvat geen broncode van afzonderlijke Nexera-producten, interne ontwikkelmiddelen, bedrijfsgeheimen of materiaal van derden dat DEED niet mag verstrekken. Bijlage A en Bijlage B werken dit nader uit.

9.5 Opdrachtgever mag de Dienst laten gebruiken door de overeengekomen gebruikers en, als de functie dit veronderstelt, door klanten, leveranciers en agenten via de daarvoor bestemde portalen. Zelfstandige sublicentiëring, wederverkoop of exploitatie voor andere ondernemingen vereist een afzonderlijke afspraak. Bij overdracht van het betrokken bedrijf

zal DEED redelijke medewerking aan overdracht van een blijvend projectgebruiksrecht niet zonder goede reden weigeren.

9.6 Opdrachtgever respecteert licentievoorwaarden van derden, waaronder open source-licenties en platformvoorwaarden, voor zover deze van toepassing zijn en DEED deze vooraf beschikbaar stelt of kenbaar maakt. DEED mag technische beschermingsmaatregelen treffen. Wettelijk toegestane handelingen, waaronder dwingendrechtelijke rechten inzake interoperabiliteit en reservekopieën, blijven onverlet. Verplichte rechtenvermeldingen mogen niet worden verwijderd.

9.7 DEED mag openbaar projectmateriaal of de naam en het logo van Opdrachtgever als referentie gebruiken nadat Opdrachtgever daarvoor toestemming heeft gegeven. Vertrouwelijke informatie, persoonsgegevens en niet-openbare resultaten worden niet voor promotie gebruikt zonder passende afzonderlijke toestemming en, waar vereist, een wettelijke grondslag.

9.8 DEED vrijwaart Opdrachtgever tegen gegronde aanspraken van derden dat door DEED zelf ontwikkelde resultaten inbreuk maken op in Nederland geldende IE-rechten, voor zover het gebruik overeenstemt met de Overeenkomst. Opdrachtgever meldt de aanspraak direct, verleent redelijke medewerking en laat de verdediging aan DEED. DEED treft geen schikking die Opdrachtgever zelfstandige verplichtingen oplegt zonder diens instemming.

9.9 De vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak is veroorzaakt door Klantmateriaal, een niet door DEED aangebrachte wijziging of een niet overeengekomen combinatie of toepassing. DEED kan naar redelijke keuze een gebruiksrecht verkrijgen, het betrokken resultaat aanpassen of een functioneel passend alternatief leveren. Als dat redelijkerwijs niet mogelijk is, mogen Partijen het getroffen deel beëindigen en vergoedt DEED het vooruitbetaalde, ongebruikte deel of een redelijke restwaarde van het onbruikbare resultaat. Artikel 12 geldt voor zover wettelijk toegestaan ook voor deze vrijwaring.

9.10 Een blijvend gebruiksrecht eindigt niet uitsluitend doordat aanvullende dienstverlening eindigt. DEED kan het betrokken recht beëindigen bij een wezenlijke schending van de licentievoorwaarden die na een Schriftelijke waarschuwing niet binnen een redelijke termijn is hersteld. Als de onderliggende levering rechtsgeldig ongedaan wordt gemaakt, eindigt het daarmee samenhangende gebruiksrecht voor zover dat uit de ongedaanmaking volgt. SaaS-toegang eindigt volgens Bijlage F.

Artikel 10 Persoonsgegevens en beveiliging

10.1 Partijen bepalen hun rol onder de Algemene verordening gegevensbescherming op basis van de feitelijke verwerking. Voor zover DEED persoonsgegevens namens Opdrachtgever verwerkt, treedt DEED op als verwerker of, indien van toepassing, subverwerker. Voor eigen doeleinden, zoals eigen facturatie en relatiebeheer, kan DEED zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn.

10.2 Voordat DEED namens Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, leggen Partijen de vereiste afspraken vast in een verwerkersovereenkomst met concrete verwerkingsspecificaties. Deze omvatten waar relevant gegevens van klanten, medewerkers, leveranciers, contactpersonen en gebruikers. DEED begint deze verwerking nadat de vereiste afspraken zijn vastgelegd.

10.3 De verwerkersovereenkomst regelt onder meer instructies, geheimhouding, beveiliging, subverwerkers, internationale doorgiften, incidenten, ondersteuning bij privacyrechten, audits en teruggave of verwijdering. DEED gebruikt persoonsgegevens die zij als verwerker ontvangt niet voor eigen doeleinden in strijd met die afspraken.

10.4 Partijen treffen passende technische en organisatorische maatregelen voor hun eigen verantwoordelijkheden. Concrete serviceniveaus, back-upfrequenties, hersteldoelen, bewaartermijnen en aanvullende beveiligingseisen worden vastgelegd in de Overeenkomst, SLA of verwerkersovereenkomst. Het ontbreken van een SLA beperkt geen wettelijke beveiligingsplicht.

Artikel 11 Vertrouwelijkheid en medewerkers

11.1 Partijen behandelen niet-openbare informatie die zij bij de samenwerking ontvangen vertrouwelijk als de aard van de informatie of een mededeling daartoe aanleiding geeft. Hieronder vallen in ieder geval broncode, bedrijfsprocessen, klantgegevens, prijsafspraken, inlogmiddelen, technische documentatie en bedrijfsgeheimen.

11.2 Vertrouwelijke informatie wordt alleen gebruikt voor de Overeenkomst en alleen gedeeld met medewerkers, ingeschakelde opdrachtnemers, adviseurs en leveranciers die deze informatie daarvoor nodig hebben. Deze personen of organisaties moeten aan een passende wettelijke of contractuele geheimhoudingsplicht zijn gebonden. Voor persoonsgegevens gelden tevens de verwerkersafspraken.

11.3 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie waarvan de ontvanger aantoont dat deze al rechtmatig bekend was, zonder schending openbaar is geworden, rechtmatig van een derde is ontvangen of onafhankelijk is ontwikkeld zonder gebruik van de vertrouwelijke informatie.

11.4 Wettelijk verplichte verstrekking is toegestaan voor zover noodzakelijk. De ontvangende Partij informeert de verstrekkende Partij vooraf, tenzij dit verboden of redelijkerwijs onmogelijk is, en werkt binnen redelijke grenzen mee aan beschermende maatregelen.

11.5 Zonder voorafgaande toestemming benadert een Partij tijdens de Overeenkomst en gedurende twaalf maanden daarna niet actief een rechtstreeks bij de uitvoering betrokken medewerker van de andere Partij met het doel deze voor dezelfde werkzaamheden buiten die Partij om in te schakelen. Een algemene vacature, een spontane sollicitatie en een situatie waarin een wettelijk belemmeringsverbod geldt, vallen hier niet onder.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

12.1 De aansprakelijkheid van DEED wegens tekortkoming, onrechtmatige daad of een andere grond is, voor zover wettelijk toegestaan, beperkt tot directe schade en tot het maximum in artikel 12.2. Deze contractuele limiet is niet afhankelijk van de feitelijke uitkering door een verzekeraar.

12.2 Bij een project is het maximum de voor het betrokken project overeengekomen vergoeding exclusief btw. Bij een doorlopende Dienst is het maximum de vergoeding voor de betrokken Dienst over de twaalf maanden voorafgaand aan de eerste schadeveroorzakende gebeurtenis, exclusief btw. Heeft de Dienst korter gelopen, dan geldt de overeengekomen vaste periodieke vergoeding omgerekend naar twaalf maanden, vermeerderd met het variabele deel. Voor dat variabele deel geldt het gemiddelde over de verstreken volledige maanden omgerekend naar twaalf maanden. Is nog geen volledige maand verstreken, dan geldt het vooraf overeengekomen maandbudget voor het variabele deel maal twaalf, of bij gebreke daarvan het tot de gebeurtenis aantoonbaar verschuldigde variabele bedrag maal twaalf. Afzonderlijk doorbelaste advertentiebudgetten, belastingen en overige zuivere voorschotten aan derden tellen niet mee.

12.3 Het maximum geldt per gebeurtenis of samenhangende reeks van gebeurtenissen en tevens als totaalmaximum per project of, bij doorlopende Diensten, per contractjaar. Het totaalmaximum voor een contractjaar wordt berekend aan de hand van de eerste schadeveroorzakende gebeurtenis in dat contractjaar. Een samenhangende reeks wordt toegerekend aan het contractjaar waarin de eerste schadeveroorzakende gebeurtenis plaatsvond. Een contractjaar is een periode van twaalf maanden vanaf de ingangsdatum van de betrokken Dienst.

12.4 Directe schade omvat uitsluitend redelijke kosten om een toerekenbare tekortkoming van DEED te herstellen, redelijke kosten van noodzakelijk tijdelijk voortgezet gebruik van een oud systeem door een toerekenbaar gemiste bindende leverdatum, redelijke herstelkosten van Klantmateriaal voor zover de schade voortvloeit uit een geschonden verplichting van DEED, en redelijke kosten ter vaststelling of beperking van deze schade. Kosten worden niet dubbel vergoed naast een andere herstel- of vergoedingsprestatie.

12.5 Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gederfde winst, omzetverlies, gemiste besparingen, reputatieschade en schade door bedrijfsstilstand, is uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan. Redelijke herstelkosten van gegevens die onder artikel 12.4 vallen, worden niet uitsluitend wegens hun verband met gegevensverlies als indirecte schade aangemerkt.

12.6 De beperkingen gelden niet voor schade door opzet of bewuste roekeloosheid van DEED of haar leidinggevenden, voor dood of lichamelijk letsel voor zover beperking niet is toegestaan, of voor aansprakelijkheid die op grond van dwingend recht niet kan worden beperkt. Wettelijke rechten van betrokkenen en bevoegdheden van toezichthouders worden niet door deze voorwaarden beperkt.

12.7 Opdrachtgever stelt DEED, voor zover de wet dit vereist, Schriftelijk in gebreke en geeft een redelijke hersteltermijn. Een hersteltermijn is niet vereist als nakoming blijvend onmogelijk is of de wet om een andere reden geen ingebrekestelling verlangt. Opdrachtgever meldt schade zonder onredelijke vertraging en neemt redelijke maatregelen om deze te beperken.

12.8 Voor zover wettelijk toegestaan vervalt een aanspraak op schadevergoeding twaalf maanden nadat Opdrachtgever met de schade en de daarvoor mogelijk aansprakelijke Partij bekend is geworden of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, tenzij de aanspraak vóór het einde van die termijn gemotiveerd Schriftelijk aan DEED is gemeld. Bij tijdige melding gelden vervolgens de wettelijke verjaringstermijnen.

12.9 Opdrachtgever vrijwaart DEED voor gegronde aanspraken van derden voor zover deze het gevolg zijn van onrechtmatig Klantmateriaal of een aan Opdrachtgever toe te rekenen schending van de Overeenkomst. Deze vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak is veroorzaakt door een eigen tekortkoming of onrechtmatig handelen van DEED. Zij omvat geen boete of aansprakelijkheid waarvan verhaal wettelijk niet is toegestaan.

Artikel 13 Overmacht

13.1 Een Partij hoeft een verplichting niet na te komen zolang nakoming wordt verhinderd door een omstandigheid die haar volgens de wet, de Overeenkomst of de verkeersopvattingen niet kan worden toegerekend. De getroffen Partij informeert de andere Partij en beperkt de gevolgen waar redelijkerwijs mogelijk.

13.2 Voorbeelden kunnen zijn een natuurramp, een omvangrijke externe stroom- of netwerkstoring, oorlog en een overheidsmaatregel. Een storing bij een leverancier of een cyberincident is niet automatisch overmacht: bepalend is onder meer of de omstandigheid buiten de redelijke invloed van de getroffen Partij ligt en passende voorzorgsmaatregelen zijn genomen. Gebrek aan geld is geen overmacht.

13.3 Duurt de verhindering langer dan dertig dagen, dan mag iedere Partij het getroffen deel Schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding wegens de overmacht. Reeds deugdelijk verrichte prestaties worden naar evenredigheid afgerekend. Vooruitbetalingen voor definitief niet te leveren prestaties worden terugbetaald voor zover daarvoor geen wettelijke of overeengekomen grond voor behoud bestaat.

Artikel 14 Overdracht van de Overeenkomst

14.1 Overdracht van de Overeenkomst aan een derde vereist de medewerking van de andere Partij, behoudens artikel 14.2. Overdracht van een vordering volgt de daarvoor geldende wettelijke regels.

14.2 Opdrachtgever verleent bij voorbaat medewerking aan overdracht door DEED aan een groepsmaatschappij of een rechtsopvolger die de betrokken bedrijfsactiviteiten overneemt, mits deze de verplichtingen kan nakomen en de overeengekomen waarborgen niet wezenlijk worden verminderd. DEED informeert Opdrachtgever Schriftelijk. De wettelijke formaliteiten voor contractsoverneming en de vereisten voor persoonsgegevens blijven gelden.

Artikel 15 Overleg en geschillen

15.1 Bij een geschil proberen bevoegde vertegenwoordigers dit binnen dertig dagen na een Schriftelijke melding op te lossen. Partijen kunnen gezamenlijk een onafhankelijke mediator inschakelen en spreken dan de procedure en kosten af.

15.2 Overleg of mediation verhindert geen spoedmaatregel, het veiligstellen van rechten, het instellen van een vordering binnen een verval- of verjaringstermijn of het innen van een opeisbare, onbetwiste vordering. Geen Partij is verplicht mediation zonder perspectief voort te zetten.

Artikel 16 Toepasselijk recht en rechter

16.1 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

16.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Limburg, voor zover een geldige forumkeuze mogelijk is. Dwingende regels over bevoegdheid blijven van toepassing.

Bijlage A Maatwerk softwareontwikkeling

Artikel A1 Toepasselijkheid

A1.1 Deze Bijlage geldt voor de ontwikkeling of aanpassing van software, applicaties, koppelingen en automatiseringen in opdracht van Opdrachtgever. Het gebruik van een bestaand SaaS-product wordt aanvullend geregeld in Bijlage F. Partijen maken onderscheid tussen ontwikkeling, licentie, hosting en onderhoud.

Artikel A2 Specificaties en werkwijze

A2.1 Partijen leggen de doelstelling, omvang, belangrijkste functionaliteiten, technische uitgangspunten, afhankelijkheden en het vergoedingsmodel Schriftelijk vast. Bij een iteratieve werkwijze spreken zij tevens af hoe werkzaamheden worden geselecteerd, geprioriteerd, getest en geaccepteerd.

A2.2 Een backlog, wensenlijst of roadmap is geen toezegging dat alle daarin genoemde functionaliteiten binnen een bepaald budget of tijdvak worden opgeleverd. Alleen de uitdrukkelijk overeengekomen omvang of per iteratie geselecteerde werkzaamheden vallen onder de opdracht. Dit doet geen afbreuk aan een afgesproken vaste scope of een uitdrukkelijk toegezegd resultaat.

A2.3 Wijzigingen in prioriteiten, technische uitgangspunten of specificaties worden beoordeeld op gevolgen voor budget en planning. Meerwerk en goedkeuring daarvan volgen artikel 6 van de algemene bepalingen. DEED hoeft niet zonder aanvullende afspraak buiten de overeengekomen capaciteit te leveren.

Artikel A3 Rollen en medewerking

A3.1 Partijen benoemen een contactpersoon en leggen vast wie bevoegd is om werkzaamheden, budgetten, wijzigingen en opleveringen goed te keuren. Opdrachtgever zorgt voor voldoende inhoudelijke expertise en tijdige besluiten. DEED zorgt voor passende deskundigheid voor de overeengekomen ontwikkeling.

A3.2 Opdrachtgever levert representatieve testgevallen, gegevens en toegang voor zover dit tot zijn verantwoordelijkheid behoort. Partijen gebruiken voor testen bij voorkeur fictieve of geanonimiseerde gegevens. Het gebruik van persoonsgegevens in ontwikkel- of testomgevingen vereist passende afspraken en beveiliging.

Artikel A4 Acceptatie

A4.1 Iedere als gereed aangeboden iteratie of oplevering heeft een testperiode van veertien dagen vanaf de opleveringsmelding en feitelijke beschikbaarheid voor testen, tenzij

Schriftelijk een andere periode is afgesproken. Opdrachtgever test met voldoende deskundigheid aan de hand van de overeengekomen specificaties.

A4.2 Opdrachtgever meldt afwijkingen uiterlijk op de laatste dag van de testperiode Schriftelijk, reproduceerbaar en met vermelding van de ernst. Een wezenlijke afwijking is een fout waardoor een overeengekomen kernfunctie redelijkerwijs niet voor het bedoelde gebruik inzetbaar is. Een nieuwe wens is geen fout.

A4.3 DEED herstelt tijdig gemelde, toerekenbare fouten binnen een redelijke termijn. Een veilige tijdelijke oplossing is toegestaan als deze het overeengekomen gebruik niet wezenlijk beperkt en structureel herstel waar nodig volgt. Voor herstelde onderdelen geldt een nieuwe testperiode van zeven dagen, tenzij een langere termijn redelijkerwijs nodig is.

A4.4 Als een wezenlijke fout het uitvoeren van de test onmogelijk maakt, wordt de testperiode voor de getroffen onderdelen onderbroken totdat verder testen mogelijk is. Niet-getroffen onderdelen kunnen afzonderlijk worden geaccepteerd.

A4.5 De oplevering geldt als geaccepteerd na afloop van de testperiode zonder tijdige, gemotiveerde afwijzing of zodra de gemelde wezenlijke fouten zijn hersteld en de hertest is doorlopen. Kleine fouten verhinderen acceptatie niet. Partijen leggen deze als restpunten vast; DEED herstelt ze binnen een redelijke termijn zonder dat een nieuwe vergoeding voor hetzelfde herstel verschuldigd is.

A4.6 Productief gebruik geldt als acceptatie overeenkomstig artikel 4.7 van de algemene bepalingen. Acceptatie van een volgende fase maakt een eerder gemeld restpunt niet ongedaan. Acceptatie ontslaat DEED niet van een afzonderlijk overeengekomen beveiligings-, beheer- of onderhoudsverplichting.

Artikel A5 Afstemming bij geschillen

A5.1 Een geschil over specificaties of acceptatie wordt eerst besproken door de aangewezen contactpersonen en zo nodig door bevoegde vertegenwoordigers. Partijen beperken vertraging van niet-betwiste onderdelen. Artikel 15 van de algemene bepalingen blijft gelden.

Artikel A6 Betaling

A6.1 Betaling vindt plaats volgens de overeengekomen vaste prijs, mijlpalen, tijdsbesteding of gereserveerde capaciteit. Zonder afzonderlijk facturatieschema worden verrichte ontwikkelwerkzaamheden maandelijks achteraf gefactureerd. Acceptatie is alleen een voorwaarde voor een betalingstermijn als dit uitdrukkelijk is overeengekomen.

Artikel A7 Gebruik en overdracht

A7.1 Voor specifiek opgeleverde maatwerksoftware geldt na volledige betaling het blijvende gebruiksrecht van artikel 9.2 van de algemene bepalingen. Gebruik door externe klanten, agenten of leveranciers is toegestaan als dit onderdeel is van de overeengekomen toepassing. Een maatwerkportaal geldt niet uitsluitend door extern gebruik als verboden sublicentiëring.

A7.2 DEED verstrekt na volledige betaling de beschikbare projectspecifieke bronbestanden en technische documentatie die in de Overeenkomst zijn genoemd of redelijkerwijs nodig zijn om het opgeleverde maatwerk overeenkomstig de Overeenkomst te gebruiken, aan te passen en te laten onderhouden. DEED hoeft geen interne bedrijfsinformatie, beveiligingsgeheimen of broncode van zelfstandige standaardproducten en SaaS te verstrekken. DEED maakt noodzakelijke externe afhankelijkheden en relevante licentiebeperkingen vooraf kenbaar.

A7.3 Partijen kunnen een afzonderlijke escrow- of continuïteitsregeling overeenkomen. Daarbij leggen zij vast welke onderdelen worden gedeponeerd, wanneer vrijgave plaatsvindt, hoe actualisering en verificatie gebeuren en wie de kosten draagt. Alleen een vermelding van escrow in deze Bijlage houdt geen opdracht tot deponering in.

Artikel A8 Herstel na acceptatie

A8.1 DEED herstelt zonder aanvullende ontwikkelvergoeding toerekenbare fouten in het opgeleverde maatwerk die binnen vier weken na acceptatie voldoende concreet worden gemeld en waardoor het resultaat afwijkt van de overeengekomen specificaties. Tijdig gemelde restpunten blijven ook na die periode voor rekening van DEED worden hersteld. Overige contractuele en dwingendrechtelijke verplichtingen blijven gelden.

A8.2 Herstel valt niet onder deze regeling voor zover de fout is veroorzaakt door een niet door DEED uitgevoerde wijziging, onjuist gebruik, onjuiste invoer, een niet overeengekomen combinatie of een wijziging in een externe dienst waarvoor DEED geen onderhoudsverplichting heeft aanvaard. Normale gebruikershandelingen beëindigen de herstelregeling niet.

A8.3 Nieuwe functionaliteit, veranderde wet- of regelgeving, aanpassingen van externe API's en onderhoud na de overeengekomen herstelperiode vallen onder een afzonderlijke opdracht of onderhoudsafspraak, voor zover DEED hiervoor niet al op een andere grond verantwoordelijk is. DEED vermeldt eventuele onderzoekskosten vooraf als redelijkerwijs te verwachten is dat een melding buiten de herstelregeling valt.

Bijlage B Websites en webshops

Artikel B1 Toepasselijkheid

B1.1 Deze Bijlage geldt voor ontwerp, ontwikkeling, inrichting en migratie van websites en webshops, waaronder projecten op Shopify, Webflow, Framer en vergelijkbare platforms. Voor afzonderlijk maatwerk, hosting, marketing en SaaS gelden tevens de daarop toepasselijke Bijlagen.

Artikel B2 Ontwikkeling en migratie

B2.1 De Overeenkomst beschrijft de pagina's, ontwerpen, functionaliteiten, talen, koppelingen, te migreren gegevens, platformkeuze en verantwoordelijkheden. Extra pagina's, talen, content, datacorrecties en functies vallen alleen onder de prijs als deze zijn inbegrepen of aanvullend zijn overeengekomen.

B2.2 DEED mag voorafgaand aan ontwikkeling akkoord vragen op een ontwerp, structuur of prototype. Een later gewijzigd akkoord kan meerwerk en een gewijzigde planning veroorzaken. Opdrachtgever levert teksten, beeldmateriaal, productinformatie en vereiste juridische informatie tijdig aan, tenzij DEED deze uitdrukkelijk zal verzorgen.

B2.3 Bij migraties spreken Partijen af welke gegevens worden overgezet, hoe controles plaatsvinden en wie de omschakeling goedkeurt. Opdrachtgever controleert aangeleverde gegevens en bedrijfsinstellingen; DEED controleert de overeengekomen migratiehandelingen. Back-ups, terugvalmogelijkheden en eventuele onderbrekingen worden afgestemd voordat de productieomgeving wordt omgezet.

B2.4 Behoud van zoekposities, omzet, conversie of verkeersvolume wordt niet gegarandeerd, tenzij een specifiek resultaat uitdrukkelijk is overeengekomen. DEED blijft verantwoordelijk voor correct overeengekomen werkzaamheden, zoals redirect-inrichting, technische controles en gegevensoverdracht.

Artikel B3 Gebruik accounts en overdracht

B3.1 Op specifiek voor Opdrachtgever opgeleverde websites, webshops, ontwerpen en projectcomponenten is het blijvende gebruiksrecht uit artikel 9.2 van de algemene bepalingen van toepassing. Opdrachtgever mag het resultaat voor de overeengekomen bedrijfsdoeleinden wereldwijd gebruiken, aanpassen en door een andere dienstverlener laten onderhouden.

B3.2 Domeinnamen en platformaccounts die uitsluitend voor Opdrachtgever zijn bestemd, worden waar mogelijk op naam van Opdrachtgever geregistreerd. Als een beheers- of

partneraccount van DEED wordt gebruikt, leggen Partijen de toegangsrechten, eventuele kosten en overdrachtsmogelijkheden vast. Opdrachtgever ontvangt de voor zijn rol overeengekomen beheertoegang.

B3.3 Na betaling verstrekt DEED de beschikbare projectspecifieke bestanden, configuratie, documentatie en overdraagbare toegangen die voor het overeengekomen beheer nodig zijn. Voor platformsoftware, betaalde thema's, apps, lettertypen en andere onderdelen van derden gelden hun licenties en technische exportmogelijkheden. DEED belooft geen overdracht van broncode of functies die het betreffende platform niet beschikbaar stelt.

B3.4 Het eindigen van ondersteuning, marketing of hosting beëindigt niet automatisch het blijvende gebruiksrecht op het betaalde projectresultaat. Voortgezet gebruik van diensten en licenties van derden kan wel een eigen abonnement of betaling vereisen.

Artikel B4 Oplevering en acceptatie

B4.1 DEED levert op via de overeengekomen test- of productieomgeving en meldt welke onderdelen gereed zijn. Tenzij anders afgesproken, heeft Opdrachtgever tien Werkdagen om de oplevering te testen aan de hand van de overeengekomen specificaties, vanaf de melding en feitelijke beschikbaarheid voor testen.

B4.2 De oplevering geldt als geaccepteerd na afloop van de testperiode zonder tijdige, gemotiveerde afwijzing, of nadat tijdig gemelde wezenlijke fouten zijn hersteld en de hertest is doorlopen. Kleine fouten als bedoeld in artikel B4.6 staan acceptatie niet in de weg.

B4.3 Publicatie of productief gebruik geldt als acceptatie, behalve bij overeengekomen proefgebruik of vooraf Schriftelijk vastgelegde tekortkomingen. Een noodzakelijke livegang laat die gemelde restpunten onverlet.

B4.4 Als een wezenlijke fout een representatieve test verhindert, wordt de testperiode voor het getroffen onderdeel onderbroken totdat de belemmering is verholpen. Niet-getroffen onderdelen kunnen afzonderlijk worden geaccepteerd.

B4.5 Opdrachtgever meldt fouten uiterlijk op de laatste dag van de testperiode Schriftelijk met voldoende informatie om deze te reproduceren. DEED herstelt toerekenbare fouten binnen een redelijke termijn. Voor de herstelde onderdelen geldt een hertest van vijf Werkdagen, tenzij een langere periode redelijkerwijs nodig is.

B4.6 Kleine fouten die het overeengekomen gebruik niet wezenlijk verhinderen, worden als restpunten vastgelegd en binnen een redelijke termijn door DEED hersteld. Een nieuwe wens, een subjectieve wijziging van een goedgekeurd ontwerp of een functie buiten de afgesproken omvang is geen grond voor afwijzing.

Artikel B5 Herstel en onderhoud

B5.1 DEED herstelt toerekenbare fouten die binnen vier weken na acceptatie voldoende concreet zijn gemeld en waardoor het resultaat afwijkt van de overeengekomen specificaties, zonder aanvullende ontwikkelvergoeding. Tijdig gemelde restpunten blijven ook daarna voor rekening van DEED worden hersteld. Overige contractuele en dwingendrechtelijke verplichtingen blijven gelden.

B5.2 De herstelverplichting vervalt uitsluitend voor zover de fout is veroorzaakt door wijzigingen door anderen, onjuist gebruik, onjuiste invoer of een externe wijziging waarvoor DEED geen onderhoudsverplichting heeft aanvaard. Normaal beheer van teksten, afbeeldingen, producten en prijzen laat de herstelverplichting voor niet daardoor veroorzaakte fouten onverlet.

B5.3 Ondersteunde browsers, apparaten, koppelingen en platformversies worden in de opdracht of acceptatieafspraken bepaald. DEED garandeert geen werking op iedere denkbare combinatie of een ononderbroken werking van diensten van derden. Dit laat uitdrukkelijk overeengekomen compatibiliteit en eigen zorgvuldigheidsverplichtingen onverlet.

B5.4 Doorlopend onderhoud, nieuwe platformversies, wijzigingen van externe apps en aanvullende ondersteuning worden afzonderlijk overeengekomen. DEED mag daarvoor niet

opnieuw kosten rekenen als de werkzaamheden al onderdeel zijn van de opdracht of nodig zijn om een eigen tekortkoming te herstellen.

Bijlage C Hosting en technisch beheer

Artikel C1 Toepasselijkheid

C1.1 Deze Bijlage geldt voor hosting, opslag, technisch beheer en het beschikbaar stellen van infrastructuur door DEED. Voor SaaS en voor dataverwerkingsdiensten waarop de overstapregels van de Data Act van toepassing zijn, gelden daarnaast de relevante bepalingen van Bijlage F. Die overstapregels gaan bij strijd voor.

Artikel C2 Beschikbaarheid beheer en overdracht

C2.1 Opdrachtgever zorgt voor de apparatuur, verbindingen en toegangsvoorzieningen aan zijn zijde. DEED zorgt voor de overeengekomen hosting- en beheerwerkzaamheden. Een verdeling van verantwoordelijkheden voor systemen van derden wordt in de Overeenkomst vastgelegd.

C2.2 DEED spant zich in voor een betrouwbare beschikbaarheid en zorgvuldig beheer. Concrete beschikbaarheidspercentages, responstijden, hersteldoelen en servicecredits gelden alleen als deze in een SLA zijn overeengekomen. Wettelijke beveiligings- en continuïteitsverplichtingen blijven gelden.

C2.3 Partijen leggen vast wie back-ups maakt, welke gegevens deze omvatten en welke bewaartermijnen en herstelafspraken gelden. DEED voert de aan haar toegewezen back-up- en herstelwerkzaamheden overeenkomstig die afspraken uit. Waar DEED persoonsgegevens verwerkt, blijft passende bescherming tegen verlies of vernietiging verplicht, ook als geen afzonderlijke SLA is afgesloten.

C2.4 DEED mag noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden uitvoeren en kondigt voorzienbare onderbrekingen tijdig aan. Spoedeisende beveiligingsmaatregelen kunnen direct plaatsvinden. DEED beperkt de impact redelijkerwijs en informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk. Gevolgen voor overeengekomen serviceniveaus volgen de SLA en artikel 12 van de algemene bepalingen.

C2.5 Bij einde van de Dienst verleent DEED redelijke medewerking aan overdracht van de overeengekomen gegevens en overdraagbare configuratie. Opdrachtgever krijgt ten minste dertig dagen om zijn gegevens op te halen, tenzij hij uitdrukkelijk eerder om verwijdering vraagt en geen wettelijke verplichting zich daartegen verzet. Wettelijke overstap- en terughaalrechten en de verwerkersovereenkomst gaan voor. Alleen aanvullende werkzaamheden buiten verplichte of reeds overeengekomen overdrachtshulp worden tegen vooraf afgesproken tarieven verricht.

C2.6 Gebruikslimieten en tarieven voor extra opslag, dataverkeer of capaciteit worden vooraf vermeld. DEED meldt een dreigende of geconstateerde overschrijding zo spoedig mogelijk. Een overeengekomen harde limiet wordt niet zonder toestemming verhoogd, behalve voor een uitdrukkelijk overeengekomen noodmaatregel.

Artikel C3 Toegestaan gebruik en incidenten

C3.1 Opdrachtgever gebruikt de infrastructuur rechtmatig en veroorzaakt geen voorzienbare verstoring, beveiligingsinbreuk of ongeoorloofde toegang. DEED mag redelijke technische richtlijnen geven die passen bij de Dienst en de Overeenkomst.

C3.2 Een melding van een derde leidt niet automatisch tot definitieve verwijdering of beëindiging. DEED beoordeelt de melding en vraagt waar mogelijk een reactie. Bij evident onrechtmatige inhoud, een dringend risico of een bindend bevel mag DEED direct noodzakelijke maatregelen nemen. Artikel 8.4 van de algemene bepalingen geldt aanvullend.

C3.3 Gegevens worden niet definitief verwijderd uitsluitend vanwege een betwiste factuur. Bij een rechtsgeldig einde volgen export, bewaring en verwijdering de toepasselijke afspraken en wettelijke verplichtingen.

Bijlage D Consultancy en training

Artikel D1 Toepasselijkheid

D1.1 Deze Bijlage geldt voor advies, projectbegeleiding, consultancy, training en de inzet van professionals. De inhoud, het doel, de verwachte inzet, de locatie en het vergoedingsmodel worden in de Overeenkomst beschreven.

Artikel D2 Uitvoering

D2.1 DEED verricht de overeengekomen werkzaamheden zorgvuldig met passend gekwalificeerde personen. Adviezen zijn gebaseerd op de beschikbare informatie en overeengekomen onderzoeksvraag. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen besluiten en uitvoering voor zover deze niet uitdrukkelijk onderdeel zijn van de opdracht aan DEED.

D2.2 DEED mag een ingezette persoon vervangen door een passend gekwalificeerde persoon en stemt een vervanging tijdig af. Als de opdracht uitdrukkelijk afhankelijk is gemaakt van een specifieke persoon, bespreken Partijen eerst een passende oplossing.

D2.3 Bij werkzaamheden op locatie zorgt Opdrachtgever voor een veilige en geschikte werkplek, benodigde toegang en relevante lokale instructies. Partijen zorgen dat hun medewerkers en andere betrokken dienstverleners redelijkerwijs samenwerken.

Artikel D3 Tarieven en planning

D3.1 Een dagtarief is gebaseerd op acht werkuren, tenzij anders vermeld. Reisuren, reiskosten, verblijfskosten en toeslagen worden alleen afzonderlijk berekend als dit vooraf is afgesproken of na een vooraf meegedeelde raming is goedgekeurd.

D3.2 Partijen leggen trainingsdata, aantallen deelnemers en eventuele annuleringsvoorwaarden vast. Bij het verplaatsen of annuleren van gereserveerde inzet gelden de uitdrukkelijke capaciteitsafspraken en artikel 6 van de algemene bepalingen. Niet-annuleerbare externe kosten worden vooraf kenbaar gemaakt.

Bijlage E Marketing en advertentiebeheer

Artikel E1 Toepasselijkheid

E1.1 Deze Bijlage geldt voor digitale marketing, campagnebeheer, advertentie-inkoop, content en bijbehorende metingen. De Overeenkomst onderscheidt de vergoeding voor DEED, mediabudgetten, externe kosten en eventuele variabele vergoedingen.

Artikel E2 Resultaten en budget

E2.1 Prognoses over omzet, bereik, rendement, ROAS, zoekposities en conversie zijn onderbouwde verwachtingen en geen garantie, tenzij een bepaald resultaat uitdrukkelijk is toegezegd. DEED blijft verantwoordelijk voor de zorgvuldige uitvoering van overeengekomen werkzaamheden.

E2.2 Opdrachtgever keurt het mediabudget en de bevoegdheden om campagnes aan te passen vooraf goed. DEED overschrijdt een overeengekomen uitgavenplafond niet zonder akkoord. Partijen leggen vast hoe platformafrekeningen, valutaverschillen en door platforms gehanteerde dag- en maandbudgetten worden verwerkt.

Artikel E3 Materialen en goedkeuring

E3.1 Opdrachtgever verstrekt juiste informatie over producten, prijzen, beschikbaarheid, claims en voor zijn branche geldende reclamebeperkingen. Hij staat ervoor in dat aangeleverd materiaal voor het overeengekomen gebruik mag worden ingezet. DEED meldt kennelijke onjuistheden of juridische bezwaren die zij bij zorgvuldige uitvoering behoort te herkennen.

E3.2 DEED behandelt door haarzelf vervaardigd materiaal zorgvuldig en houdt rekening met toepasselijke regels binnen de overeengekomen opdracht. Voor publicatie spreken Partijen af welke inhoud goedkeuring vereist. Goedkeuring door Opdrachtgever heft een eigen wettelijke verplichting of toerekenbare fout van DEED niet automatisch op.

Artikel E4 Rapportage en afrekening

E4.1 Partijen spreken af welke rapportages worden verstrekt en met welke frequentie. DEED verstrekt op verzoek binnen een redelijke termijn een inzichtelijk overzicht van de aan media bestede bedragen en de vergoeding voor eigen werkzaamheden. Terugbetalingen of correcties van platforms worden verwerkt in de daarvoor bestemde afrekening.

Artikel E5 Accounts en externe platforms

E5.1 Accounts, pixels, catalogi en andere voorzieningen die uitsluitend voor Opdrachtgever worden ingericht, staan waar mogelijk op diens naam en onder diens beheer. DEED krijgt de toegang die nodig is voor de opdracht. Bij een rechtmatig einde werkt DEED mee aan intrekking of overdracht van toegang zonder onnodig verlies van klantgebonden gegevens.

E5.2 Voor externe advertentieplatforms gelden hun eigen voorwaarden en toelatingsbeleid. DEED garandeert geen blijvende toelating of beschikbaarheid. Als een blokkade samenhangt met handelen van DEED, beoordeelt DEED haar eigen verantwoordelijkheid en werkt zij mee aan herstel. Artikel 13 van de algemene bepalingen bepaalt of sprake is van overmacht.

Artikel E6 Cookies metingen en persoonsgegevens

E6.1 Partijen leggen vast wie verantwoordelijk is voor de cookiebanner, toestemming, privacy-informatie, tag-inrichting en controle van meetinstrumenten. Opdrachtgever zorgt voor rechtsgeldige informatie en toestemming waar die vereist zijn. Als DEED de technische inrichting verzorgt, voert zij de overeengekomen toestemmingsinstellingen zorgvuldig uit.

E6.2 Geen Partij mag opdracht geven tot of bewust meewerken aan tracking waarvoor vereiste toestemming of een andere noodzakelijke wettelijke basis ontbreekt. Functionele en andere wettelijk vrijgestelde toepassingen worden onderscheiden van tracking waarvoor toestemming nodig is. Voor verwerking van persoonsgegevens gelden artikel 10 en de verwerkersovereenkomst, afhankelijk van de feitelijke rolverdeling.

Artikel E7 Variabele vergoeding en meetverschillen

E7.1 Een omzetafhankelijke of andere prestatievergoeding is uitsluitend verschuldigd als het percentage of tarief, de meetperiode, de toerekening en de gegevensbron vooraf Schriftelijk zijn overeengekomen. Zonder zo'n afspraak geldt geen automatische commissie over bestellingen.

E7.2 Tenzij uitdrukkelijk anders afgesproken, wordt een omzetvergoeding berekend over aantoonbaar gerealiseerde en betaalde orderomzet, exclusief btw en afzonderlijk berekende verzendkosten, na aftrek van kortingen, retouren, annuleringen en terugbetalingen. Onvoltooide bestellingen, testorders, fraude en dubbele registraties tellen niet mee. Latere correcties worden in een volgende afrekening verrekend.

E7.3 Bij wezenlijke meetverschillen onderzoeken Partijen de oorzaken, waaronder attributie, dubbele tellingen, toestemming en retourverwerking. Niet automatisch de hoogste uitkomst, maar de vooraf overeengekomen en voldoende betrouwbare meetmethode is leidend. Een schatting wegens uitval wordt transparant onderbouwd en geldt alleen na overleg of als een vooraf overeengekomen terugvalmethode daarin voorziet.

Bijlage F SaaS Nexera en AI

Artikel F1 Toepasselijkheid en dienstomschrijving

F1.1 Deze Bijlage geldt wanneer DEED software op afstand beschikbaar stelt als abonnementsdienst, waaronder Nexera Core, Nexera Signal en Nexera PXM, hierna: de SaaS-dienst. De bepalingen over AI-functionaliteit gelden ook voor AI-functionaliteit die DEED als onderdeel van een andere Dienst levert, voor zover die bepalingen daarop van toepassing kunnen zijn. De algemene bepalingen blijven van toepassing.

F1.2 De offerte, bestelling of schriftelijk overeengekomen dienstomschrijving bepaalt welke modules, functionaliteiten, omgevingen, gebruikers, koppelingen, gebruiksvolumes en aanvullende diensten zijn inbegrepen. Implementatie, gegevensmigratie, inrichting, maatwerk, trainingen en werkzaamheden bij andere leveranciers zijn alleen inbegrepen voor zover overeengekomen.

F1.3 Onder Klantdata worden verstaan de gegevens, bestanden en inhoud die Opdrachtgever of zijn gebruikers invoeren of aanleveren, en de voor Opdrachtgever opgeslagen resultaten van het gebruik van de SaaS-dienst. Rechten op software, modellen en andere technologie van DEED of derden gaan daardoor niet over. Wettelijke rechten op exporteerbare gegevens en digitale activa blijven onverlet.

Artikel F2 Looptijd verlenging en opzegging

F2.1 De SaaS-dienst begint op de overeengekomen ingangsdatum. De Overeenkomst bepaalt de looptijd en eventuele minimumduur. Zonder uitdrukkelijk overeengekomen looptijd geldt de Overeenkomst voor onbepaalde tijd en wordt zij per maand gefactureerd.

F2.2 Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door iedere Partij schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van één maand vanaf ontvangst van de opzegging. Vooruitbetaalde abonnementskosten voor de periode na het einde worden naar rato verrekend.

F2.3 Een Overeenkomst voor bepaalde tijd wordt na afloop voortgezet voor onbepaalde tijd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of een Partij uiterlijk één maand voor het einde schriftelijk opzegt. Na voortzetting geldt F2.2. Een langere vaste verlengingsperiode geldt uitsluitend wanneer deze uitdrukkelijk is overeengekomen.

F2.4 Een vaste looptijd laat de rechten op ontbinding uit de algemene bepalingen en de toepasselijke wettelijke rechten op overstappen en beëindigen onverlet. Bij een overstap volgens F9 wordt het einde van de betreffende SaaS-dienst bepaald door F9.5. De financiële gevolgen worden bepaald door F10.

Artikel F3 Vergoedingen verbruik en limieten

F3.1 De overeengekomen abonnementskosten gelden voor de omvang van de SaaS-dienst die in de Overeenkomst staat. Vergoedingen voor extra gebruikers, opslag, transacties, API-verzoeken, AI-verbruik of andere gebruikseenheden zijn uitsluitend verschuldigd op basis van vooraf verstrekte tarieven en overeengekomen afrekenregels. De algemene bepalingen over betaling en prijsaanpassing blijven van toepassing.

F3.2 DEED gebruikt voor verbruiksafrekening de relevante gebruiksregistratie en verstrekt op verzoek een begrijpelijke specificatie. Opdrachtgever kan de registratie gemotiveerd betwisten. Een aantoonbare meet- of rekenfout wordt gecorrigeerd.

F3.3 Partijen leggen vast of een verbruiksbudget een harde limiet of uitsluitend een waarschuwingsgrens is en wie dit mag aanpassen. Een overeengekomen harde limiet wordt niet zonder toestemming overschreden. DEED mag bij het bereiken daarvan de betreffende verbruiksfunctie beperken. Een uitbreiding met aanvullende kosten vereist voorafgaand akkoord van een daartoe bevoegde gebruiker, waaronder akkoord via een daarvoor ingerichte beheerfunctie.

F3.4 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de door hem of zijn bevoegde gebruikers ingestelde gebruiksrechten en budgetten. DEED blijft verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van

overeengekomen beperkingen en voor eigen toerekenbare fouten. Een kostenstijging bij een derde geeft DEED geen ruimere doorberekeningsbevoegdheid dan uit de algemene bepalingen en de Overeenkomst volgt.

Artikel F4 Toegang en toegestaan gebruik

F4.1 Opdrachtgever krijgt gedurende de overeengekomen gebruiksduur een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor zijn bedrijfsvoering, binnen de overeengekomen omvang. Dit recht geldt wereldwijd, behoudens wettelijke beperkingen en uitdrukkelijk overeengekomen territoriale beperkingen.

F4.2 Toegestane gebruikers kunnen werknemers, ingeschakelde zelfstandigen, agenten en andere door Opdrachtgever bevoegde personen zijn. Klanten, leveranciers en andere externe relaties mogen uitsluitend toegang krijgen via daarvoor bestemde portalen, functies en rechten. Dit geeft hen geen zelfstandig recht om de SaaS-dienst door te verkopen of buiten de bedrijfsvoering van Opdrachtgever te exploiteren.

F4.3 Opdrachtgever beheert zijn gebruikers en bevoegdheden zorgvuldig, beschermt toegangsmiddelen en trekt toegang tijdig in wanneer deze niet meer nodig is. Persoonlijke accounts worden niet gedeeld. Opdrachtgever volgt redelijke beveiligingsinstructies en meldt vermoedelijk misbruik of onbevoegde toegang onverwijld aan DEED. Iedere Partij blijft verantwoordelijk voor haar eigen beveiligingsverplichtingen.

F4.4 Opdrachtgever mag de SaaS-dienst niet gebruiken voor onrechtmatige activiteiten, het omzeilen van overeengekomen gebruikslimieten, het verstoren van systemen of het verkrijgen van onbevoegde toegang. Dwingendrechtelijke bevoegdheden, waaronder wettelijk toegestane handelingen voor interoperabiliteit, worden hierdoor niet beperkt.

Artikel F5 Beschikbaarheid onderhoud en beveiliging

F5.1 DEED verricht de SaaS-dienst zorgvuldig en spant zich in voor een bruikbare en beschikbare dienst. Concrete beschikbaarheidspercentages, ondersteuningstijden, reactietijden, hersteltijden en servicevergoedingen gelden uitsluitend indien schriftelijk vastgelegd, bijvoorbeeld in een SLA. DEED garandeert niet dat de SaaS-dienst steeds foutloos of zonder onderbreking functioneert.

F5.2 DEED mag onderhoud, beveiligingsmaatregelen en updates uitvoeren. DEED informeert Opdrachtgever zo tijdig als redelijkerwijs mogelijk over voorzienbare, wezenlijke onderbrekingen. Bij een acute beveiligingsdreiging of noodzakelijke spoedmaatregel mag DEED direct handelen en informeert zij Opdrachtgever zo spoedig mogelijk daarna.

F5.3 DEED mag de SaaS-dienst doorontwikkelen. Een wezenlijke beperking van een uitdrukkelijk overeengekomen kernfunctie wordt vooraf aangekondigd en met Opdrachtgever besproken. Indien DEED geen redelijk gelijkwaardig alternatief kan bieden en de beperking het overeengekomen gebruik wezenlijk belemmert, mag Opdrachtgever het getroffen onderdeel beëindigen per ingangsdatum van de beperking. Vooruitbetaalde abonnementskosten voor de daaropvolgende, niet geleverde periode worden naar rato terugbetaald.

F5.4 DEED treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen overeenkomstig de toepasselijke wetgeving en gemaakte afspraken. Frequentie en bewaartermijnen van back-ups, herstelpunten en herstelprocedures worden in de dienstomschrijving, SLA of verwerkersovereenkomst vastgelegd. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor zijn eigen wettelijke administratie- en bewaarplichten. Dit ontslaat DEED niet van haar overeengekomen of wettelijke verplichtingen ten aanzien van beveiliging, back-ups of herstel.

Artikel F6 Koppelingen en diensten van derden

F6.1 Voor koppelingen kan Opdrachtgever geldige accounts, licenties, toestemmingen en toegangsrechten bij derden nodig hebben. Opdrachtgever zorgt daarvoor voor zover deze volgens de Overeenkomst tot zijn verantwoordelijkheid behoren. Voor rechtstreeks door

Opdrachtgever afgenomen diensten gelden de afspraken tussen Opdrachtgever en die derde.

F6.2 Wijzigingen in API's, toegangsvoorwaarden, tarieven of functionaliteiten van derden kunnen een koppeling beïnvloeden. DEED informeert Opdrachtgever over relevante gevolgen zodra deze bekend zijn en bespreekt noodzakelijke aanpassingen. Of werkzaamheden inbegrepen zijn, volgt uit de Overeenkomst; aanvullend werk en kosten worden volgens de algemene bepalingen overeengekomen.

F6.3 DEED geeft geen verdergaande garanties over een dienst van een derde dan uitdrukkelijk overeengekomen. Deze bepaling heft de verantwoordelijkheid van DEED voor haar eigen werkzaamheden, overeengekomen dienstverlening of wettelijke verplichtingen bij het inschakelen van derden niet op.

Artikel F7 AI-functionaliteit en geautomatiseerde handelingen

F7.1 AI-functionaliteit kan inhoud, analyses, voorstellen of geautomatiseerde handelingen ondersteunen. Opdrachtgever bepaalt, binnen de overeengekomen mogelijkheden, het toegestane gebruik en de bevoegdheden. Een voorspelling of AI-uitvoer is geen garantie op juistheid, volledigheid of een bepaald commercieel resultaat. Opdrachtgever beoordeelt de uitvoer op geschiktheid voor zijn toepassing en organiseert controles die passen bij de gevolgen van het gebruik.

F7.2 Voor handelingen met financiële, juridische of moeilijk terug te draaien gevolgen, zoals betalingen, definitieve orders, externe publicaties of het verwijderen van gegevens, is voorafgaande bevestiging door een bevoegde gebruiker vereist, tenzij Opdrachtgever voor die categorie handelingen uitdrukkelijk een geautomatiseerde bevoegdheid heeft ingesteld of schriftelijk heeft verleend. Daarbij worden de reikwijdte, voorwaarden en eventuele bedragen of limieten vastgelegd. DEED voert de overeengekomen bevoegdheden en beperkingen zorgvuldig uit.

F7.3 Opdrachtgever verstrekt geen gegevens aan een AI-functie waarvoor het gebruik niet is overeengekomen of waarvoor hij niet over de benodigde rechten of rechtsgrond beschikt. DEED informeert Opdrachtgever over relevante externe AI-diensten die bij de overeengekomen verwerking worden ingezet. Persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie worden uitsluitend verwerkt binnen de overeengekomen doeleinden, bevoegdheden en toepasselijke privacyafspraken.

F7.4 DEED gebruikt Klantdata niet voor het trainen of verbeteren van AI-modellen van DEED of derden, tenzij daarover een afzonderlijke, uitdrukkelijke en rechtmatige afspraak is gemaakt. Het verwerken van ingevoerde gegevens om de door Opdrachtgever gevraagde AI-functionaliteit uit te voeren, wordt daardoor niet uitgesloten. Indien persoonsgegevens worden verwerkt, is een contractuele afspraak op zichzelf geen vervanging van een vereiste rechtsgrond of andere AVG-verplichtingen.

F7.5 Voor zover DEED rechten kan verlenen op specifiek voor Opdrachtgever gegenereerde AI-uitvoer, mag Opdrachtgever deze voor de overeengekomen bedrijfsdoeleinden gebruiken. DEED garandeert niet dat AI-uitvoer uniek is, auteursrechtelijk beschermd kan worden of vrij is van overeenkomsten met uitvoer voor andere gebruikers. Rechten en verplichtingen ten aanzien van aangeleverde materialen en aanspraken van derden volgen verder uit de algemene bepalingen.

F7.6 De bepalingen in dit artikel beperken geen dwingendrechtelijke verplichtingen die op DEED of Opdrachtgever rusten. Zij sluiten de verantwoordelijkheid van DEED voor haar eigen toerekenbare tekortkomingen niet uit; de aansprakelijkheidsregeling in de algemene bepalingen blijft van toepassing.

Artikel F8 Klantdata opschorting en einde van het gebruik

F8.1 Rechten van Opdrachtgever of derden op Klantdata blijven bij de rechthebbenden. DEED krijgt uitsluitend de bevoegdheden die nodig zijn voor de overeengekomen dienstverlening, beveiliging en naleving van wettelijke verplichtingen. Voor verwerking van persoonsgegevens namens Opdrachtgever sluiten Partijen een verwerkersovereenkomst

voordat die verwerking begint. Die overeenkomst regelt onder meer subverwerkers, beveiliging, incidenten en het verwijderen of teruggeven van persoonsgegevens.

F8.2 Een opschorting wordt beperkt tot hetgeen redelijkerwijs nodig is en wordt vooraf aangekondigd, tenzij direct handelen gerechtvaardigd is door een acute dreiging, onrechtmatig gebruik of een wettelijke verplichting. Wettelijk verplichte rechten op teruggave, export en overstappen blijven van toepassing. Een betalingsgeschil vormt geen grond om deze rechten in strijd met de wet te blokkeren.

F8.3 Na het einde van de SaaS-dienst eindigt het recht op operationeel gebruik. Voor een lopende overstap blijft dit recht bestaan voor zover nodig op grond van F9. Opdrachtgever krijgt na beëindiging ten minste dertig kalenderdagen gelegenheid zijn exporteerbare Klantdata op te halen, tenzij hij zelf rechtmatig om eerdere verwijdering verzoekt. Bij een overstap volgens F9 begint deze termijn na het einde van de overgangsperiode. Deze ophaaltermijn omvat geen voortgezet recht op alle operationele functies.

F8.4 DEED verwijdert de betreffende Klantdata na afloop van de toepasselijke ophaaltermijn of een schriftelijk overeengekomen latere termijn, behoudens een concrete wettelijke bewaarplicht. Bij een lopende overstap vindt verwijdering pas plaats nadat deze succesvol is voltooid, tenzij Opdrachtgever de overstap afbreekt en een rechtmatige verwijderinstructie geeft. Bij beëindiging zonder overstap is geen geslaagde overstap vereist. Voor persoonsgegevens gelden daarnaast de verwerkersovereenkomst en wettelijke rechten op teruggave of verwijdering. De verwijdering omvat ook kopieën; technische uitvoering en eventuele wettelijk toegestane termijnen voor back-upkopieën worden concreet vastgelegd, zonder de geldende verwijderverplichtingen te beperken. Wettelijk te bewaren gegevens worden alleen voor dat doel bewaard en passend afgeschermd.

Artikel F9 Overstappen en export onder de Data Act

F9.1 Voor zover een Dienst valt onder hoofdstuk VI van Verordening (EU) 2023/2854, de Data Act, gelden de volgende bepalingen naast de overige afspraken. Zij hebben voorrang op strijdige bepalingen over looptijd, opschorting, beëindiging en overdracht. De specifieke uitzonderingen in F10.4 gelden alleen voor zover aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.

F9.2 Opdrachtgever kan schriftelijk verzoeken om over te stappen naar een andere aanbieder, over te gaan op een eigen ICT-infrastructuur of de Dienst te beëindigen en de exporteerbare gegevens en digitale activa te laten verwijderen. De kennisgevingstermijn voor het starten van de overstap bedraagt één maand na ontvangst van het verzoek, tenzij een kortere termijn wordt afgesproken. Deze termijn is nooit langer dan de wettelijk toegestane twee maanden. Opdrachtgever verstrekt tijdig de voor zijn keuze noodzakelijke informatie en, indien van toepassing, de gegevens van de nieuwe aanbieder.

F9.3 Na de kennisgevingstermijn wordt de overstap zonder onnodige vertraging uitgevoerd binnen een overgangsperiode van maximaal dertig kalenderdagen. Is dit technisch niet haalbaar, dan licht DEED dit binnen veertien werkdagen na het verzoek deugdelijk toe en geeft zij een alternatieve overgangsperiode aan van maximaal zeven maanden. Opdrachtgever heeft daarnaast het recht de overgangsperiode eenmaal te verlengen met een periode die hij voor zijn doeleinden geschikter acht en stelt DEED daarvan tijdig in kennis.

F9.4 Tijdens de overgangsperiode blijft de betreffende dienstverlening van toepassing. DEED verleent redelijke ondersteuning aan Opdrachtgever en diens gemachtigden, ondersteunt zijn exitstrategie, betracht zorgvuldigheid om de bedrijfscontinuïteit te behouden en informeert over bekende continuïteitsrisico's. DEED handhaaft een hoog beveiligingsniveau tijdens de overdracht en de daaropvolgende ophaaltermijn. Partijen werken te goeder trouw samen; Opdrachtgever organiseert de ontvangst en ingebruikname bij de nieuwe aanbieder of eigen infrastructuur, tenzij anders overeengekomen.

F9.5 De Overeenkomst voor de betreffende Dienst eindigt bij succesvolle voltooiing van de overstap. Kiest Opdrachtgever uitsluitend voor beëindiging en verwijdering, dan eindigt deze na de kennisgevingstermijn. DEED bevestigt de beëindiging. De gegevens worden

vervolgens behandeld overeenkomstig de toepasselijke ophaal- en verwijderregeling en de rechtmatige keuze van Opdrachtgever.

F9.6 De export omvat alle gegevens en digitale activa die volgens de Data Act overdraagbaar zijn, waaronder de relevante invoer, uitvoer en metadata. De dienstomschrijving specificeert vóór het sluiten van de Overeenkomst uitputtend de overdraagbare categorieën en eventuele wettelijk toegestane uitzonderingen voor gegevens die specifiek zijn voor de interne werking van de Dienst. Uitzonderingen mogen de overstap niet ongeoorloofd belemmeren of vertragen.

F9.7 DEED verstrekt informatie over de beschikbare export- en overstapprocedures, methoden, formaten en bekende technische beperkingen. DEED stelt de wettelijk vereiste open interfaces en bijbehorende informatie kosteloos beschikbaar en voldoet aan de toepasselijke interoperabiliteitseisen. Waar geen toepasselijke gemeenschappelijke specificaties of geharmoniseerde normen bestaan, worden alle exporteerbare gegevens op verzoek verstrekt in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat.

F9.8 De overeenkomstige dienstomschrijving vermeldt de webadressen van het actuele online register met gegevensstructuren, formaten, standaarden en interoperabiliteitsspecificaties en van de informatie over de toepasselijke jurisdictie van de ICT-infrastructuur en de maatregelen tegen onrechtmatige internationale overheidstoegang. DEED houdt deze informatie actueel voor zover de Data Act dat vereist.

F9.9 Deze Bijlage verplicht DEED niet tot overdracht van haar eigen broncode, modellen, bedrijfsgeheimen of andere beschermde digitale activa, of tot het ontwikkelen van nieuwe technologie of diensten, voor zover de Data Act dat evenmin vereist. Voor SaaS wordt niet toegezegd dat de omgeving van een andere aanbieder dezelfde functionaliteit biedt. Deze beperkingen doen geen afbreuk aan de verplichte export van Klantdata, redelijke overstaphulp en overige dwingendrechtelijke verplichtingen.

Artikel F10 Kosten van overstappen en bijzondere diensten

F10.1 Reguliere, vooraf overeengekomen gebruiksvergoedingen blijven verschuldigd zolang de betreffende dienstverlening loopt. Een vergoeding voor het vroegtijdig eindigen van een vaste looptijd is uitsluitend verschuldigd indien deze vóór het sluiten van de Overeenkomst duidelijk is meegedeeld en uitdrukkelijk is overeengekomen, voor zover wettelijk toegestaan. Zo'n vergoeding mag geen verboden belemmering van het recht op overstappen vormen en mag niet dienen om verboden overstapkosten alsnog in rekening te brengen.

F10.2 Voor zover artikel 29 van de Data Act geldt, brengt DEED tot 12 januari 2027 uitsluitend vooraf kenbaar gemaakte overstapkosten in rekening die niet hoger zijn dan de rechtstreeks met de betreffende overstap verbonden kosten. Vanaf 12 januari 2027 worden voor de wettelijk voorgeschreven overstap geen overstapkosten, waaronder kosten voor het uitvoeren van gegevens, in rekening gebracht. Op verzoek wordt een kostenspecificatie verstrekt.

F10.3 Afzonderlijk door Opdrachtgever verzochte aanvullende werkzaamheden, zoals een niet wettelijk vereiste herinrichting of maatwerkontwikkeling bij de nieuwe omgeving, kunnen tegen vooraf overeengekomen vergoeding worden uitgevoerd. Verplichte overstaphulp wordt niet als aanvullende betaalde dienst aangemerkt wanneer daarvoor volgens de wet geen vergoeding mag worden gevraagd.

F10.4 DEED kan uitsluitend een beroep doen op een bijzondere regeling van artikel 31 van de Data Act wanneer de betreffende Dienst daadwerkelijk aan de wettelijke voorwaarden voldoet en Opdrachtgever vóór het sluiten van de Overeenkomst is geïnformeerd over de concreet niet toepasselijke verplichtingen. Bij individueel gebouwde, niet op brede commerciële schaal aangeboden diensten betreft dit uitsluitend de in artikel 31 lid 1 genoemde verplichtingen, waaronder artikel 29; de overige toepasselijke overstapverplichtingen blijven gelden. Voor een beperkte test- of evaluatieperiode zonder productiegebruik kan de uitzondering van artikel 31 lid 2 gelden. Een maatwerkaanpassing aan een reguliere SaaS-dienst maakt deze uitzondering niet vanzelf toepasselijk.