

# Algemene Voorwaarden ZETWEE B.V.

## Artikel 1 | Algemeen

- a.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, offertes en aanbiedingen van ZETWEE B.V., gevestigd te Rotterdam en op alle overeenkomsten die door Partijen worden gesloten en op alle daaruit voortvloeiende verbintenissen en (rechts)handelingen, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- b.** Onder opdrachtgever wordt verstaan: de rechtspersoon of natuurlijke persoon welke opdrachten verstrekt aan opdrachtnemer.
- c.** Onder opdrachtnemer wordt verstaan: ZETWEE B.V.
- d.** Onder partijen wordt verstaan: ZETWEE B.V. en Opdrachtgever gezamenlijk.
- e.** Een aan opdrachtnemer verstrekte opdracht geldt als aanvaard indien dit schriftelijk door haar aan opdrachtgever is bevestigd of wanneer zij is aangevangen met de uitvoering van de opdracht.
- f.** De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan door opdrachtnemer derden dienen te worden betrokken.
- g.** Door ondertekening van enige overeenkomst met opdrachtnemer, waarin naar deze Algemene voorwaarden wordt verwezen, verklaart de Opdrachtgever een exemplaar van deze Algemene voorwaarden te hebben ontvangen, van de inhoud daarvan kennis te hebben genomen en deze te hebben aanvaard. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- h.** Afwijkingen van deze Algemene voorwaarden gelden uitsluitend indien en voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door opdrachtnemer zijn aanvaard en gelden slechts voor een overeenkomst waar de aanvaarding betrekking op heeft.
- i.** Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
- j.** Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, of er doet zich een situatie voor die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
- k.** Indien opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen. Indien opdrachtnemer één of meer aan haar, op grond van deze algemene voorwaarden toekomende rechten niet of niet volledig heeft uitgeoefend, kan de Opdrachtgever hieraan geen enkel recht ontleen voor de toekomst.
- l.** Opdrachtnemer is gerechtigd om deze Algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Opdrachtnemer verplicht zich om tijdig voor de inwerkingtreding van de wijzigingen de Opdrachtgever hiervan schriftelijk in kennis te stellen.

## Artikel 2 | Offertes en aanbiedingen

- a.** Alle offertes en aanbiedingen van opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product/dienst waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.

- b.** Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- c.** De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn uitgedrukt in Euro en zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- d.** Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is opdrachtnemer daaraan niet gebonden.
- e.** Werkzaamheden, functionaliteiten en/of licenties die niet expliciet zijn omschreven in de tussen partijen gesloten overeenkomst of opdrachtbevestiging, maken nadrukkelijk geen onderdeel uit van de overeenkomst. Afwijkingen hierop gelden uitsluitend indien deze schriftelijk door ZETWEE BV zijn bevestigd.

### Artikel 3 | Tarieven

- a.** Opdrachtnemer berekent voor de door haar verrichte werkzaamheden de vergoeding, zoals die in haar tarieven is bepaald.
- b.** Opdrachtnemer is gerechtigd haar tarieven jaarlijks naar redelijkheid aan te passen en volgt minimaal de van toepassing zijnde prijsindexering.
- c.** Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om voor werkzaamheden met een specialistisch karakter met de opdrachtgever een ander uurtarief overeen te komen.
- d.** Reiskosten en reistijd worden berekend.
- e.** Te factureren kosten in relatie tot gewerkte tijd worden in tijdsblokken van (minimaal) 60 minuten berekend.
- f.** Opdrachtnemer is gerechtigd te vorderen dat opdrachtgever een door haar te bepalen bedrag stort als voorschot ter dekking van de te maken kosten.

### Artikel 4 | Overeenkomst

- a.** De overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer wordt aangegaan voor een termijn van 12 maanden, waarbij het contract bij het ontbreken van een tijdige opzegging automatisch en stilzwijgend verlengd wordt met een termijn van 12 maanden, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- b.** Indien opdrachtgever de overeenkomst na de afgesproken termijn niet voort wil zetten, dan dient men een schriftelijke opzegging in te dienen, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden vóór het einde van de lopende contracttermijn.
- c.** Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de opdrachtgever opdrachtnemer derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Opdrachtnemer dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- d.** Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- e.** Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en/of feedback niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de opdrachtgever de

gegevens aan opdrachtnemer ter beschikking heeft gesteld. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. Indien Opdrachtgever niet tijdig, onvolledig of onjuist input, feedback of benodigde informatie aanlevert, vervalt daarnaast het recht van opdrachtgever op eventueel afgesproken tussentijdse evaluaties, aanpassingen van strategie of dienstverlening en/of voortijdige herziening of beëindiging van de overeenkomst op basis van resultaten.

**f.** Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van opdrachtgever, van de bevoegde instanties etcetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Opdrachtnemer zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd.

**g.** Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is opdrachtnemer gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen opdrachtnemer bevoegde persoon en de opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van opdrachtnemer op en is voor opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

**h.** Indien opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens opdrachtnemer gehouden is, dan is opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van opdrachtnemer daardoor direct of indirect ontstaan.

**i.** Indien opdrachtnemer met opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is opdrachtnemer niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, voor zover de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

**j.** De opdrachtgever schakelt ZETWEE BV gedurende de looptijd van de overeenkomst exclusief in voor de overeengekomen werkzaamheden, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

**k.** Opdrachtgever is niet gerechtigd de rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer. Indien opdrachtgever wordt overgenomen, fuseert of op andere wijze van juridische entiteit verandert, blijft de overeenkomst van kracht en onverkort van toepassing op de rechtsopvolger.

**l.** In afwijking van het bepaalde in dit artikel kan Opdrachtgever deelnemen aan een door opdrachtnemer aangeboden vooruitbetalingsactie, waaronder begrepen de "12=10 actie". Door deelname aan deze actie, stemt Opdrachtgever ermee in dat: 1) de overeenkomst wordt verlengd met een periode van twaalf (12) maanden, gerekend vanaf de oorspronkelijk overeengekomen einddatum van de overeenkomst, indien deze einddatum binnen de actieperiode valt; 2) deze verlenging bindend is en onderdeel vormt van de overeenkomst; 3) de vooruitbetaling plaatsvindt tegen het tarief van tien (10) maanden in plaats van twaalf (12) maanden. Bij tussentijdse beëindiging door Opdrachtgever blijft de volledige betalingsverplichting voor de verlengde contractperiode onverkort van kracht. Reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd.

**m.** Elke aanvulling, uitbreiding, meerwerk of andere wijziging van de werkzaamheden die gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen partijen wordt overeengekomen, maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de reeds gesloten (oorspronkelijke) overeenkomst en valt onder de werking van deze algemene voorwaarden en de voorwaarden van die

oorspronkelijke overeenkomst, waaronder begrepen de looptijd, de verlengings- en opzegbepalingen en de oorspronkelijke contractdata. Een dergelijke aanvulling of uitbreiding geldt als overeengekomen en bindend, ongeacht of hiervoor een afzonderlijk addendum is ondertekend, dan wel of de instemming van opdrachtgever uitsluitend blijkt uit een schriftelijke bevestiging, waaronder mede begrepen een bevestiging per e-mail. Een aanvulling of uitbreiding doet, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, geen nieuwe of zelfstandige looptijd ontstaan en laat de oorspronkelijke ingangs- en einddatum van de overeenkomst onverlet. Partijen kunnen in afwijking hiervan een gewijzigde of nieuwe contractdatum overeenkomen, mits dit uitdrukkelijk schriftelijk — per e-mail of bij addendum — tussen partijen wordt vastgelegd.

**n.** Eventuele tussentijdse rapportages of (maandelijkse) updates over de voortgang van de werkzaamheden worden verstrekt in de frequentie en vorm zoals tussen partijen overeengekomen. Bij gebreke van nadere afspraken bepaalt opdrachtnemer in redelijkheid of, in welke vorm en met welke frequentie zij dergelijke updates verstrekt. Aan de inhoud van dergelijke updates kan opdrachtgever geen aanspraken of garanties ontlenen ten aanzien van de te behalen resultaten.

## **Artikel 5 | Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging**

**a.** Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.

**b.** Voorts is opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden gevergd.

**c.** Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

**d.** Indien opdrachtnemer tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan. Opdrachtnemer is in dat geval gerechtigd om per direct de kosten van de resterende contractperiode in rekening te brengen.

**e.** Indien de ontbinding aan opdrachtgever toerekenbaar is, is opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

**f.** Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtnemer, zal opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor opdrachtnemer extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht. Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij opdrachtnemer anders aangeeft.

**g.** In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, ingeval blijkt dat de Opdrachtgever onjuiste en/of onvolledige informatie aan opdrachtnemer heeft verstrekt; staat het opdrachtnemer vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

**h.** Na beëindiging van het contract is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor het beheer, behoud of verlies van inloggegevens of andere informatie van systemen die aan het project gekoppeld waren. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om Opdrachtnemer direct na afloop van de samenwerking op een juiste manier te ontkoppelen van de systemen en tijdig de benodigde maatregelen te nemen voor het beheer en de veiligheid van hun systemen.

## Artikel 6 | Overmacht

**a.** Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

**b.** Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtnemer niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat opdrachtnemer zijn verbintenis had moeten nakomen.

**c.** Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

**d.** Voor zover opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren.

## Artikel 7 | Betaling en incassokosten

**a.** Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door opdrachtnemer aangegeven. Opdrachtnemer is gerechtigd om periodiek te factureren. De kosten worden maandelijks vooraf gefactureerd. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum. Alle bedragen zijn vermeld in euro's en exclusief 21% BTW, tenzij anders aangegeven. ZETWEE BV behoudt zich het recht voor om de overeengekomen tarieven jaarlijks per 1 januari naar redelijkheid te verhogen.

**b.** Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 6:119a BW, met dien verstande dat de verschuldigde rente ten minste 1,5% per maand bedraagt, waarbij een gedeelte van een maand voor een volledige maand wordt gerekend. De rente over het opeisbare bedrag wordt berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

**c.** Opdrachtnemer heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken, in de eerste plaats tot mindering van de kosten, vervolgens tot mindering van de opengevallen rente en tenslotte tot mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Opdrachtnemer kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Opdrachtnemer kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

**d.** Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan opdrachtnemer verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting

niet op. Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3. (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

**e.** Indien opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. Alle in redelijkheid door opdrachtnemer gemaakte kosten voor invordering van het door de Opdrachtgever verschuldigde, gerechtelijke zowel als buitengerechtelijke (waaronder begrepen de kosten van zowel interne als externe rechtsbijstand), zijn voor rekening van de Opdrachtgever en bedragen 15% over het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 250,-. Indien opdrachtnemer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

**f.** Bij niet-tijdige betaling is opdrachtnemer gerechtigd voor iedere door haar verzonden betalingsherinnering administratiekosten in rekening te brengen ten bedrage van € 50,- per herinnering, ter vergoeding van de administratieve verwerking en opvolging van de betalingsachterstand. Deze administratiekosten staan los van en zien niet op de in lid e bedoelde buitengerechtelijke incassokosten; van een dubbele vergoeding voor dezelfde werkzaamheden is geen sprake.

**g.** Indien opdrachtgever in verzuim is met de (tijdige) nakoming van zijn betalingsverplichtingen, is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, zonder dat enige nadere ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst vereist is. In dat geval wordt de resterende contractwaarde tot het einde van de looptijd van de overeenkomst direct en volledig opeisbaar. Opdrachtgever is gehouden deze resterende contractwaarde op eerste verzoek volledig te voldoen, onverminderd het recht van opdrachtnemer op vergoeding van schade, rente en kosten conform dit artikel. Indien Opdrachtgever heeft deelgenomen aan een vooruitbetalingsactie zoals de 12 = 10 actie, wordt bij beëindiging of verzuim de volledige resterende contractwaarde van de verlengde looptijd onmiddellijk opeisbaar, zonder recht op restitutie of korting.

**h.** Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd haar vorderingen op opdrachtgever, alsmede de incasso daarvan, over te dragen aan of uit handen te geven aan een derde, waaronder begrepen een incassobureau dan wel een partij die de vordering(en) van opdrachtnemer overneemt (koopt). Opdrachtgever verleent reeds nu voor alsdan toestemming voor een dergelijke overdracht en voor de in dat kader noodzakelijke verstrekking van zijn gegevens aan die derde, met inachtneming van de toepasselijke privacywetgeving. Na mededeling van de overdracht is opdrachtgever gehouden rechtstreeks aan de betreffende derde te voldoen.

## Artikel 8 | Aansprakelijkheid

**a.** ZETWEE is slechts aansprakelijk voor schade die rechtstreeks het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van ZETWEE. ZETWEE is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade, waaronder mede begrepen gevolgschade, verlies van omzet en winst, verlies van data en immateriële schade, voortvloeiend uit werkzaamheden aan en/of voor websites, webshops of vergelijkbare (online) systemen, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

**b.** Opdrachtnemer zal alle met haar overeengekomen werkzaamheden zorgvuldig verrichten met inachtneming van de specifieke deskundigheid, die van haar in de gegeven omstandigheden verwacht mag worden. Opdrachtnemer verricht haar werkzaamheden dan ook op basis van een inspanningsverplichting. Ondanks wederzijdse inspanning van Partijen kan opdrachtnemer echter nooit garanderen dat een door de Opdrachtgever gewenst en/of door opdrachtnemer verwacht resultaat bereikt zal worden. Opdrachtnemer kan tevens nimmer garanderen dat bepaalde resultaten, doelstellingen of prestaties worden behaald, waaronder, maar niet beperkt tot, posities in zoekmachines, zichtbaarheid binnen AI-

systemen (zoals ChatGPT, Gemini, Claude, etc), omzet, conversies of leads. Opdrachtnemer is dan ook niet aansprakelijk.

**c.** Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

**d.** De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn eventuele verzekeraar in voorkomend geval en van toepassing en indien er sprake is van een ter zake afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

**e.** Opdrachtnemer is in geen geval aansprakelijk voor bedrijfsschade, gevolgschade of andere indirecte schade, waaronder begrepen schade wegens gederfde winst, gemiste besparingen, loondoorbetaling bij ziekte, verlies van gegevens of premieverhogingen van publieke en/of private verzekeringen.

**f.** Indien ZETWEE BV werkzaamheden uitvoert via, aan of binnen de website, webshop of andere digitale systemen van de opdrachtgever, gebeurt dit uitsluitend met toestemming van opdrachtgever. Het verstrekken en gebruik van inloggegevens geschiedt onder volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van opdrachtgever. ZETWEE BV aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade voortvloeiend uit onbevoegd gebruik van deze gegevens of uit beveiligingsincidenten bij opdrachtgever.

**g.** De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer of zijn leidinggevende ondergeschikten.

**h.** Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade door derden geleden ten gevolge van handelingen die op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever zijn verricht.

**i.** Vertragingen, tegenvallende resultaten of het niet behalen van doelstellingen die (mede) het gevolg zijn van het niet, niet tijdig of onvolledig aanleveren van input of feedback door opdrachtgever, kunnen nimmer aan opdrachtnemer worden toegerekend.

## Artikel 9 | Vrijwaring

Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan opdrachtnemer toerekenbaar is. Mocht opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is opdrachtnemer, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van opdrachtnemer en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van opdrachtgever.

## Artikel 10 | Intellectuele eigendom

Opdrachtnemer behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

## Artikel 11 | Gebruik van AI-systemen en naleving van de EU AI Act

**a.** Opdrachtnemer maakt bij de uitvoering van haar werkzaamheden gebruik van systemen voor kunstmatige intelligentie ("AI-systemen"), waaronder begrepen generatieve AI-tools voor onder meer content, beeld, data-analyse en marketingoptimalisatie. Opdrachtnemer spant zich in om deze AI-systemen in te zetten in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder Verordening (EU) 2024/1689 (de "EU AI Act").

**b.** De rol van opdrachtnemer onder de EU AI Act is afhankelijk van de aard van de betreffende dienst. Voor zover opdrachtnemer bij haar dienstverlening uitsluitend gebruikmaakt van bestaande, door derden aangeboden AI-systemen, treedt zij op als gebruiksverantwoordelijke (deployer) in de zin van de EU AI Act. Voor zover opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever zelf AI-systemen ontwikkelt, laat ontwikkelen, samenstelt of onder eigen naam of merk levert — waaronder begrepen AI-agents en geautomatiseerde tools, zoals bots voor het genereren van content — kan opdrachtnemer ten aanzien van die

systemen als aanbieder (provider) in de zin van de EU AI Act worden aangemerkt. Partijen leggen waar nodig per opdracht vast in welke hoedanigheid opdrachtnemer optreedt.

**c.** Indien en voor zover opdrachtnemer ten aanzien van een AI-systeem als aanbieder (provider) kwalificeert, spant zij zich in om te voldoen aan de op haar als aanbieder rustende verplichtingen uit de EU AI Act, waaronder waar van toepassing de transparantieplichtingen (zoals het kenbaar maken dat content door AI is gegenereerd en dat een gebruiker met een AI-systeem communiceert). Opdrachtgever is en blijft verantwoordelijk voor het rechtmatige gebruik en de inzet (deployment) van het geleverde AI-systeem binnen zijn eigen organisatie, processen en toepassingen, alsmede voor de naleving van de op opdrachtgever als gebruiksverantwoordelijke rustende verplichtingen. Indien een AI-systeem geheel of gedeeltelijk wordt gerealiseerd op of met behulp van een platform, model of dienst van een derde, kunnen de aanbiedersverplichtingen ten aanzien van het onderliggende systeem geheel of gedeeltelijk bij die derde berusten; opdrachtnemer zal opdrachtgever desgevraagd informeren over de in dat geval geldende rolverdeling.

**d.** Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat haar medewerkers en de door haar ingeschakelde derden die met AI-systemen werken, beschikken over een toereikend niveau van AI-geletterdheid (AI literacy) als bedoeld in artikel 4 van de EU AI Act.

**e.** Voor zover wettelijk vereist, zorgt opdrachtnemer voor passende transparantie over door AI gegenereerde of bewerkte content, waaronder, waar van toepassing, het kenbaar maken (labelen) dat content kunstmatig is gegenereerd of gemanipuleerd.

**f.** De werkwijze van opdrachtnemer bestaat in de regel uit een combinatie van de inzet van AI-systemen en menselijke inbreng, beoordeling en bewerking. AI-systemen worden daarbij ingezet als hulpmiddel ter ondersteuning van de dienstverlening, waarbij opdrachtnemer de inhoudelijke eindcontrole over de oplevering behoudt. Opdrachtnemer bepaalt naar eigen professioneel inzicht de wijze waarop en de mate waarin AI-systemen en menselijke inbreng bij een specifieke werkzaamheid worden gecombineerd. Aan deze werkwijze kan opdrachtgever geen garantie ontlenen dat elke afzonderlijke deelluitvoering of tussenresultaat aan voorafgaande menselijke beoordeling is onderworpen.

**g.** Opdrachtnemer hanteert passend menselijk toezicht op de output van AI-systemen. Opdrachtgever erkent dat AI-systemen beperkingen kennen en dat output onjuistheden kan bevatten. Artikel 8 (Aansprakelijkheid) is onverkort van toepassing op door AI-systemen voortgebrachte resultaten en opdrachtnemer garandeert niet dat bepaalde resultaten, prestaties of zichtbaarheid binnen AI-systemen worden behaald.

**h.** Indien opdrachtgever opdrachtnemer verzoekt gebruik te maken van door opdrachtgever aangewezen of aangeleverde AI-systemen, data of modellen, dan wel van AI-systemen binnen de omgeving van opdrachtgever, geschiedt dit onder volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van opdrachtgever. Opdrachtgever staat er in dat geval voor in dat het gebruik daarvan is toegestaan en voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de EU AI Act.

**i.** Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de naleving van de op hem rustende verplichtingen uit hoofde van de EU AI Act, waaronder verplichtingen die voortvloeien uit het gebruik van de door opdrachtnemer geleverde diensten of resultaten binnen de eigen organisatie of processen van opdrachtgever.

**j.** Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden en/of toezichthouders die verband houden met (i) door opdrachtgever aangeleverde of aangewezen AI-systemen, data of modellen, (ii) het gebruik door opdrachtgever van door opdrachtnemer geleverde resultaten in strijd met de EU AI Act of andere wet- en regelgeving, of (iii) onjuiste, onvolledige of onrechtmatige door opdrachtgever verstrekte gegevens. Het bepaalde in artikel 9 (Vrijwaring) is van overeenkomstige toepassing.

**k.** Wijzigingen in wet- en regelgeving, waaronder de gefaseerde inwerkingtreding van onderdelen van de EU AI Act, die nopen tot aanpassing van de werkwijze of de in te zetten AI-systemen, kunnen gevolgen hebben voor de planning, omvang en prijs van de werkzaamheden. Het bepaalde in artikel 4 sub f en sub i is van overeenkomstige toepassing.

I. Opdrachtgever is ermee bekend en stemt ermee in dat opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst gebruikmaakt van AI-systemen en tools van derden en dat opdrachtnemer in dat kader de daarvoor benodigde gegevens, waaronder mede begrepen persoonsgegevens, verwerkt en invoert in dergelijke systemen. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is de aan opdrachtnemer verstrekte gegevens te (laten) verwerken en dat voor de verwerking daarvan een geldige grondslag bestaat. Opdrachtnemer spant zich in AI-systemen te selecteren die de ingevoerde gegevens niet gebruiken voor het trainen van hun modellen, tenzij dit met opdrachtgever is overeengekomen of voor de betreffende dienst noodzakelijk is.

## **Artikel 12 | Toepasselijk recht en geschillen**

- a. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij opdrachtnemer partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
- b. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- c. De rechter in de vestigingsplaats van opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- d. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## **Artikel 13 | Vindplaats en uitleg van de algemene voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden worden door opdrachtnemer aan opdrachtgever bij iedere nieuwe opdracht ter hand gesteld. Voorts zijn deze algemene voorwaarden te allen tijde te vinden op de website van opdrachtnemer, te weten [www.ZETWEE.nl](http://www.ZETWEE.nl).

Door het aangaan van een overeenkomst verklaart opdrachtgever kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de inhoud van deze algemene voorwaarden. Eventuele actievoorwaarden, waaronder vooruitbetalingsacties zoals de 12 = 10 actie, maken integraal onderdeel uit van deze algemene voorwaarden.