

ALGEMENE VOORWAARDEN

Revisie 1.4.

1. Definities

Alle termen met een hoofdletter hebben de hiernavolgende betekenis:

- 1.1. **Affiliate / Gelieerde Onderneming.** Iedere entiteit die direct of indirect meer dan 50 % van de stem- of eigendomsrechten van een Partij bezit of onder gemeenschappelijke zeggenschap valt.
- 1.2. **Algemene Voorwaarden (AV).** Deze Algemene Voorwaarden, inclusief eventuele bijlagen en latere wijzigingen.
- 1.3. **Bestelling / Order.** De schriftelijke of elektronische opdracht van Klant om Licenties en/of Diensten af te nemen.
- 1.4. **Change Request.** Elk schriftelijk verzoek van Klant om de overeengekomen scope, planning of Op te leveren resultaten te wijzigen.
- 1.5. **Cloud Terms of Service (Cloud-TOS).** De van toepassing zijnde cloud-, software-as-a-service (SaaS)- of abonnementsovereenkomst van de Fabrikant of Leverancier.
- 1.6. **Contract.** De rechtsgeldige overeenkomst tussen Softvaro en de Klant (bijvoorbeeld een Offerte of Orderbevestiging) waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn. Softvaro kan, uitsluitend als bemiddelaar, faciliteren bij het opstellen van documenten tussen Klant en Fabrikant (zoals SOW-, SLA- of Managed Services-overeenkomst); deze overeenkomsten komen rechtstreeks tot stand tussen de Eindgebruiker (Klant) en de Fabrikant en maken geen deel uit van dit contract met Softvaro.
- 1.7. **End-User License Agreement (EULA).** De eindgebruikers-licentievoorwaarden van de Fabrikant die het gebruik van de Licentie reguleren.
- 1.8. **Fabrikant.** De houder van de Intellectuele Eigendomsrechten op een Product of Dienst; Softvaro handelt uitsluitend als wederverkoper.
- 1.9. **Kennis- en Ervaringskapitaal (Kenniskapitaal).** Ideeën, methoden, templates, knowhow, algoritmen en processen die (al dan niet voor de ingangsdatum) door Softvaro zijn ontwikkeld.
- 1.10. **Licentie.** Het gebruiksrecht op software, Clouddienst of andere digitale content zoals verleend onder de betreffende EULA / Cloud-TOS.
- 1.11. **Op te leveren resultaten.** De specifiek in een tussen Klant en Fabrikant opgestelde SOW omschreven tastbare uitkomsten van een Project (bijv. rapport, configuratie). Transactie-scripts of andere deliverables die uitsluitend betrekking hebben op de contractsluiting tussen Klant en Fabrikant vallen hier nadrukkelijk niet onder en maken geen deel uit van het Contract met Softvaro.
- 1.12. **Sanctieregels.** Alle Europese (EU en Amerikaanse (VS) export-, her-export- en handelssancties, waaronder met name de EU Consolidated Financial Sanctions List, de Amerikaanse OFAC SDN-list, de U.S. Export Administration Regulations (EAR) en International Traffic in Arms Regulations (ITAR).
- 1.13. **Service Level Overeenkomst (SLA).** Overeengekomen document met meetbare serviceniveaus, responsetijden en eventuele servicecredits.
- 1.14. **Statement of Work (SOW).** Bijlage bij een Contract met beschrijving van scope, planning, tarieven en Op te leveren resultaten.
- 1.15. **Vendor / Leverancier.** Iedere derde die aan Softvaro Licenties, diensten of goederen levert.
- 1.16. **Verzamel- en Analytische Gegevens.** Geanonimiseerde statistische data die Softvaro verzamelt over het gebruik van haar Diensten.
- 1.17. **Arbitrage.** Beslechting van een geschil door het Nederlands Arbitrage Instituut conform Artikel 15.

2. Toepasselijkheid & Offertes

- 2.1. Deze AV zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Offertes (standaard 14 dagen geldig) en Contracten. Eigen inkoopvoorwaarden van Klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.2. Een Offerte wordt bindend na schriftelijke Order-bevestiging, of zodra Softvaro met levering begint.

3. Licenties & Auto-Renew

- 3.1. Klant verkrijgt uitsluitend de rechten zoals in de toepasselijke EULA / Cloud-TOS.
- 3.2. Indien de Fabrikant een stilzwijgende verlenging hanteert, dient Klant Softvaro 14 dagen vóór de door de Fabrikant voorgeschreven opzegdeadline schriftelijk te informeren. Bij uitblijven daarvan wordt de Licentie automatisch verlengd en doorbelast.

4. Diensten, SOW & Change Requests

- 4.1. Softvaro verricht Diensten als inspanningsverbintenis. De concrete scope wordt vastgelegd in een Statement-Of-Work (SOW) die rechtstreeks tot stand komt tussen de Eindgebruiker (Klant) en de Fabrikant; Softvaro faciliteert de totstandkoming maar is geen contractspartij. Softvaro voert, voor zover haar rol dat vereist en voor zover overeengekomen, werkzaamheden uit conform de SOW, zonder zelf partij te zijn bij de overeenkomst tussen Klant en Fabrikant.
- 4.2. Wijzigingen (inclusief wijzigingen die Klant rechtstreeks met de Fabrikant overeenkomt, zoals scope-aanpassingen in een SOW of configuratie-wijzigingen binnen een Cloud dienst) worden zoveel mogelijk door Partijen verwerkt op basis van (i) een schriftelijke Offerte van Softvaro en (ii) een daaropvolgende inkoopopdracht (PO) van Klant. Softvaro voert een wijziging pas uit nadat beide Partijen de betreffende Change Request schriftelijk hebben goedgekeurd en Klant binnen uiterlijk 5 werkdagen na goedkeuring van de wijziging een passende PO verstrekt aan Softvaro. Het hieruit voortkomende meerwerk wordt tegen het op dat moment geldende tarief aan Klant gefactureerd.

5. Prijzen, Indexatie & Valuta

- 5.1. Alle Offertes en Contractprijzen worden standaard in euro's (EUR) geoffreerd, tenzij Softvaro in de Offerte uitdrukkelijk een andere valuta vermeldt omdat haar eigen inkoop in die valuta plaatsvindt. Tarieven zijn exclusief btw en andere heffingen.
- 5.2. Jaarlijkse indexatie per 1 januari op CBS Prijsindex Zakelijke Dienstverlening (Dienstenprijzenindex, SBI 62-63 Informatie- & Communicatiediensten) met een minimum van 0 %.
- 5.3. Biedt Softvaro een prijs in euro's (EUR) aan terwijl haar eigen inkoop in een andere valuta wordt afgerekend, dan mag Softvaro die prijs tussentijds herzien zodra de wisselkoers (EUR ↔ desbetreffende valuta) met meer dan 5 % afwijkt van de koers op de orderdatum.

6. Betaling & Opschorting

- 6.1. Facturen dienen binnen 30 dagen na factuurdatum te worden voldaan.
- 6.2. Indien Klant niet tijdig betaalt, is vanaf de vervaldatum van de factuur een vertragsrente verschuldigd van 1,5% per maand over het openstaande bedrag, cumulatief berekend per maand. Daarnaast is Klant buitengerechtigde incassokosten verschuldigd conform de wettelijke staffel, als volgt:

Schijf openstaand bedrag:	Toepasselijk percentage	Maximumbedrag per schijf
T/m € 2.500	15%	€ 375
€ 2.500,01 t/m € 5.000	10%	€ 250
€ 5.000,01 t/m € 10.000	5%	€ 250
€ 10.000,01 t/m € 200.000	1%	€ 1.900
> € 200.000	0,50%	Tot het maximum van € 6.775

Minimum: € 40 / Wettelijk maximum totaal: € 6.775

Indien Softvaro gerechtelijke stappen moet ondernemen, komen ook alle daadwerkelijk gemaakte juridische en gerechtelijke kosten voor rekening van Klant.

- 6.3. Indien betaling uitblijft gedurende 30 dagen na de vervaldatum, is Softvaro gerechtigd de toegang tot Licenties en portalen (tijdelijk) te blokkeren, zonder dat dit afdoet aan de betalingsverplichtingen van Klant. Alle vergoedingen blijven volledig verschuldigd gedurende de periode van blokkade.
- 6.4. Verbruik-gebaseerde vergoedingen. Indien Licenties of Diensten onder een variabel vergoedingsmodel vallen (bijvoorbeeld op basis van werkelijk gebruik zoals gemeten of vastgesteld door de Fabrikant), is Klant gehouden om alle bedragen die Softvaro in verband daarmee van de Fabrikant in rekening worden gebracht, volledig en zonder inhouding aan Softvaro te vergoeden. Softvaro zal – indien en voor zover beschikbaar – het onderliggende verbruiksrapport of kostenoverzicht van de Fabrikant aan Klant doorzenden.

7. Annulering & Forfaitaire Schadevergoeding

- 7.1. Annulering na Orderbevestiging is uitsluitend mogelijk met schriftelijke instemming van Softvaro. Indien Softvaro reeds een bestelling heeft geplaatst bij een Leverancier of Fabrikant ('vendor-plaatsing'), is annulering slechts mogelijk voor zover de betreffende Leverancier of Fabrikant daarmee instemt en de bestelling annuleert. In dat geval is de Klant gehouden alle door de Leverancier of Fabrikant aan Softvaro in rekening gebrachte annuleringskosten te vergoeden, vermeerderd met 5% administratiekosten. Indien annulering door de Leverancier of Fabrikant niet mogelijk is, blijft het volledige orderbedrag verschuldigd.

8. Export / Sancties & Anti-Corruptie

- 8.1. Klant zal alle genoemde Sanctieregels naleven en garandeert dat Licenties, Op Te Leveren Resultaten en (internationale) wederverkoop van clouddiensten niet direct of indirect worden doorgeleverd of beschikbaar gesteld aan partijen die voorkomen op EU- of VS-sanctielijsten ('restricted / denied parties'). Klant vrijwaart Softvaro volledig voor elke schade of boete die voortvloeit uit schending van deze verplichting.
- 8.2. Partijen zullen geen omkoping of ongeoorloofde betalingen doen; overtreding door één der Partijen geeft de andere Partij het recht het Contract per direct te beëindigen.

9. Informatiebeveiliging & NIS2

- 9.1. Softvaro is geen aanbieder van digitale diensten in de zin van de NIS 2-richtlijn (EU 2022/2555) en treedt uitsluitend op als wederverkoper of bemiddelaar. Softvaro is derhalve niet verantwoordelijk voor informatiebeveiliging, incidentafhandeling of naleving van NIS2, tenzij schriftelijk anders overeengekomen voor specifieke diensten waarbij SoftVaro als aanbieder optreedt.

10. Audit & Compliance

- 10.1. Indien Softvaro gegronde redenen heeft om aan te nemen dat de Klant niet voldoet aan de toepasselijke licentievoorwaarden, contractuele verplichtingen of sanctieregels, of indien een Vendor (Fabrikant of Leverancier) een auditprocedure start waarbij Softvaro verplichtingen of aansprakelijkheden kunnen treffen, heeft Softvaro het recht om een audit uit te voeren bij de Klant. Deze audit heeft tot doel vast te stellen of de Klant handelt in overeenstemming met de relevante bepalingen uit het Contract, de EULA of de Cloud Terms of Service.
- 10.2. De audit vindt plaats tijdens normale kantooruren, op locatie bij de Klant of op afstand, mits Softvaro de Klant hiervan minimaal 10 werkdagen van tevoren schriftelijk op de hoogte stelt. Klant zal redelijke medewerking verlenen aan de uitvoering van de audit.
- 10.3. Indien uit de audit blijkt dat sprake is van een materiële overtreding – waaronder wordt verstaan: (i) een licentiegebruik dat meer dan 5% afwijkt van het overeengekomen aantal gebruikers, apparaten of exemplaren; (ii) gebruik in strijd met export- of sanctieregels; of (iii) gebruik van Licenties waarvoor geen geldige toestemming of betaling is gedaan – dan zijn de redelijke kosten van de audit voor rekening van de Klant. In andere gevallen draagt Softvaro de kosten.

- 10.4. Softvaro zal alle tijdens de audit verkregen gegevens vertrouwelijk behandelen en uitsluitend gebruiken voor het nagaan van contractuele naleving. De auditgegevens zullen niet worden gedeeld met derden, behoudens wanneer dit noodzakelijk is voor de auditverplichting jegens een Vendor of op grond van wettelijke verplichtingen.

11. Intellectuele Eigendom & Kenniskapitaal

- 11.1. Alle Softvaro-IE en Kenniskapitaal blijven bij Softvaro. Klant krijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar intern gebruiksrecht op Op Te Leveren Resultaten na volledige betaling.
- 11.2. Softvaro mag geanonimiseerde Verzamel- en Analytische Gegevens gebruiken ter verbetering van Diensten.

12. Garantie & SLA

- 12.1. Softvaro geeft geen garantie op Licenties buiten wat in de EULA staat.
- 12.2. Indien SLA-parameters niet worden gehaald, heeft Klant uitsluitend recht op een compensatietegoed conform de overeengekomen SLA. Dit compensatietegoed geldt als exclusief rechtsmiddel; overige aanspraken of schadevergoedingen zijn uitgesloten.

13. Aansprakelijkheid

- 13.1. Totale aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de in de laatste 12 maanden betaalde vergoedingen voor de betreffende dienst of licentie waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 13.2. Uitsluiting van indirecte/gevolg schade.
- 13.3. Uitsluitingen niet van toepassing bij opzet, grove schuld, overlijden of schending IE-rechten.

14. Geheimhouding & Data

- 14.1. Partijen behandelen Vertrouwelijke Informatie vertrouwelijk; gerechtelijk verbod mogelijk bij dreigende schending.

15. Duur & Opzegging

- 15.1. Diensten voor onbepaalde tijd: opzegging met 3 maanden schriftelijke termijn.
- 15.2. Softvaro mag met 30 dagen opzeggen indien wet-/sanctierisico of overname.
- 15.3. Beide Partijen mogen per direct beëindigen bij faillissement of wezenlijke toerekenbare tekortkoming.

16. Geschillen & Arbitrage

- 16.1. Nederlands recht; bevoegde rechter Rechtbank Haarlem.
- 16.2. Klant kan, na schriftelijke instemming Softvaro, kiezen voor arbitrage bij het Nederlands Arbitrage Instituut.

17. Slotbepalingen

- 17.1. Gedeeltelijke ongeldigheid tast overige bepalingen niet aan.
- 17.2. Officiële versie is Nederlands.
- 17.3. Wijzigingen enkel schriftelijk, ondertekend door beide Partijen.