EMBERIX

JURIDISCH

# Algemene voorwaarden

Versie 1.8 · 10 november 2026

## DE KERN IN ZES REGELS

- De doorlichting heeft een vast bedrag dat vooraf bekend is, ook als we meer dagen nodig hebben. Niet tevreden? Dan krijgen jullie het hele bedrag terug.
- Elk onderdeel heeft een eigen vaste prijs. Jullie beslissen per onderdeel of het er komt.
- Stoppen kan na elk onderdeel. Wat er staat, blijft werken.
- Drie maanden garantie na acceptatie. Daarna onderhoud per maand, maandelijks opzegbaar.
- Jullie gegevens blijven van jullie. Een export is altijd beschikbaar, ook als we stoppen.
- Wat het systeem voorbereidt, blijft een voorstel waar dat is afgesproken. De beslissing blijft bij jullie.

Deze samenvatting is er om snel te begrijpen waar het over gaat. Bij verschil gelden de artikelen hieronder.

# Inhoud van dit document

1 Wie wij zijn
2 Waarvoor deze voorwaarden gelden
3 Woorden die wij gebruiken
4 Aanbod en overeenkomst
5 De doorlichting
6 Bouwen per onderdeel
7 Wat wij van jullie nodig hebben
8 Planning en termijnen
9 Meerwerk en wijzigingen
10 Prijzen en betaling
11 Oplevering, testen en acceptatie
12 Garantie en terugblik
13 Onderhoud en beheer
14 Wat wij maken: eigendom en gebruiksrecht
15 Jullie gegevens blijven van jullie
16 Systemen en diensten van derden
17 Werken met AI
18 Geheimhouding
19 Persoonsgegevens
20 Aansprakelijkheid
21 Overmacht
22 Duur, opzegging en ontbinding
23 Slotbepalingen

Deze voorwaarden horen bij elk aanbod en elke opdracht van Emberix. Ze staan in gewone taal, maar het zijn afspraken: wat wij doen, wat wij van jullie nodig hebben, wat iets kost en waar de grens van onze verantwoordelijkheid ligt.

## 1 Wie wij zijn

1.1 Emberix is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 87045737, btw-identificatienummer NL004347971B74, gevestigd aan Burgemeester van de Wielstraat 13, 5251 DB Vlijmen.

1.2 Je bereikt ons op info@emberix.nl en op 06 52390785.

1.3 In deze voorwaarden bedoelen we met wij, ons en Emberix het bedrijf uit 1.1. Met jullie en opdrachtgever bedoelen we de onderneming die ons een opdracht geeft of met wie wij over een opdracht in gesprek zijn.

## 2 Waarvoor deze voorwaarden gelden

2.1 Deze voorwaarden gelden voor al onze aanbiedingen, opdrachten, overeenkomsten en vervolgopdrachten, en voor alles wat daaruit voortvloeit.

2.2 Wij werken uitsluitend met ondernemingen. Deze voorwaarden zijn niet geschreven voor consumenten en wij sluiten geen overeenkomsten met consumenten.

2.3 Bij onze opdrachten gelden deze voorwaarden. Hebben jullie eigen inkoopvoorwaarden, of verwijst een order daarnaar, dan wijzen wij die uitdrukkelijk af. Willen jullie dat er toch iets uit geldt, dan spreken we dat per punt schriftelijk af.

2.4 Afwijken van deze voorwaarden kan, maar alleen schriftelijk. Wat in een ondertekende overeenkomst, offerte of opdrachtbevestiging staat, gaat boven deze voorwaarden.

2.5 Deze voorwaarden gaan als bijlage mee met elk aanbod en staan op emberix.nl. Door een aanbod te aanvaarden, aanvaarden jullie ook deze voorwaarden.

## 3 Woorden die wij gebruiken

Wij gebruiken een paar vaste woorden. Dit bedoelen we ermee.

| | |
|---|---|
| **De doorlichting** | Het onderzoek bij jullie op kantoor waarin wij in kaart brengen hoe het werk loopt, waar de gegevens staan en wat er te automatiseren is. |
| **Een onderdeel** | Eén afgebakend deel dat wij bouwen en opleveren, waarmee een stap in jullie werk geheel of gedeeltelijk automatisch gaat. |
| **De database** | De centrale plek waarin de gegevens en de vastgelegde regels van jullie bedrijf staan, en waaruit alle onderdelen werken. |
| **Een object** | Één installatie op één locatie die in de database staat en waarop onderhoud of service kan komen. Het aantal stellen wij per 1 januari vast. |

| | |
|---|---|
| **Onderhoud** | Het werkend houden van wat is opgeleverd, tegen een maandbedrag. |
| **Werkdag** | Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de in Nederland algemeen erkende feestdagen. |
| **Schriftelijk** | Op papier of per e-mail. Een bericht via WhatsApp of een ander chatkanaal geldt alleen als schriftelijk wanneer wij dat per e-mail bevestigen. |

## 4 Aanbod en overeenkomst

4.1 Onze aanbiedingen zijn dertig dagen geldig, tenzij er een andere termijn in staat. Daarna mogen wij de prijs en de doorlooptijd opnieuw bepalen.

4.2 Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw, tenzij er uitdrukkelijk iets anders staat.

4.3 De overeenkomst komt tot stand zodra jullie een aanbod schriftelijk aanvaarden, of zodra wij met jullie instemming met het werk beginnen.

4.4 Staat er in een aanbod een duidelijke vergissing of typefout, bijvoorbeeld een nul te veel of te weinig, dan melden wij dat zo snel mogelijk en sturen wij een verbeterd aanbod. Aan zo'n duidelijke fout zijn wij allebei niet gebonden.

4.5 Bedragen en doorlooptijden die wij in een aanbod noemen, gelden voor dat aanbod als geheel. Jullie kunnen er geen delen uit lichten tegen dezelfde prijs. Dit geldt niet voor een voorstel per onderdeel: daarin heeft elk onderdeel een eigen vaste prijs, en die prijs geldt ook wanneer jullie er één kiezen en de rest laten.

## 5 De doorlichting

5.1 De doorlichting gaat in vier stappen. Eerst komen wij één of twee dagen bij jullie op kantoor, net wat er nodig is: eerst met de eigenaar of de beslisser over het hele plaatje, daarna met de mensen per afdeling apart. Daarna werken wij alles uit. Halverwege bespreken wij samen waar we staan en sturen wij bij waar nodig. Tot slot volgt een eindpresentatie waarin wij de stukken uit 5.2 overhandigen. De data plannen wij samen na ondertekening.

5.2 Na de doorlichting leveren wij op:

- wat er per afdeling te automatiseren is;
- waar al jullie gegevens staan;
- stroomschema's van jullie processen en de werkwijzen op papier (SOP's);
- een eerste opzet met voorbeeldpagina's;
- een volledig rapport met de kansen binnen het bedrijf;
- een plan met de volgorde, en per onderdeel een vaste prijs en doorlooptijd.

5.3 De doorlichting heeft een vast bedrag dat vooraf bekend is. Daarin zitten alle uren die wij eraan besteden en onze reis- en verblijfkosten. Hebben wij meer dagen op kantoor nodig, dan valt dat altijd binnen dit bedrag. Wij sturen geen nacalculatie.

5.4 De factuur voor de doorlichting volgt na ondertekening. De betaaltermijn is veertien dagen, zoals in artikel 10.2.

5.5 Niet tevreden? Laten jullie ons binnen veertien dagen na de eindpresentatie schriftelijk weten dat jullie niet tevreden zijn, dan betalen wij het hele bedrag van de doorlichting terug, zonder discussie. Hetzelfde geldt als wij de stukken uit 5.2 niet opleveren, of als wij concluderen dat wij jullie niet verder kunnen helpen; die conclusie melden wij schriftelijk. Is er nog niet betaald, dan crediteren wij de factuur.

5.6 Na de doorlichting houden jullie de stukken uit 5.2, ook als jullie stoppen of het bedrag terugkrijgen. Jullie mogen ze vrij gebruiken binnen de eigen onderneming, ook zonder ons. Jullie geven ze niet door aan partijen die soortgelijke diensten aanbieden als wij.

5.7 Het vaste bedrag hoort bij de omvang die in het aanbod staat: het aantal medewerkers en het aantal locaties. Wijkt die omvang wezenlijk af, dan bespreken wij dat vóór de eerste dag op kantoor. Dit gaat over de grootte van het bedrijf, niet over het aantal dagen dat wij nodig hebben: dat valt altijd onder 5.3.

5.8 Verzetten van een afspraak uit 5.1 kan kosteloos tot vijf werkdagen ervoor, zolang wij samen binnen drie maanden een nieuwe datum vinden. Zeggen jullie binnen vijf werkdagen af zonder nieuwe datum, dan brengen wij de tijd die wij hadden vrijgehouden in rekening: een kwart van het vaste bedrag per afgezegde dag, met de helft van het vaste bedrag als maximum.

5.9 Wij kijken naar het werk, niet naar wie het doet, en wij beoordelen niemand. Wij veranderen niets in jullie systemen: wij kijken mee en lezen. De gesprekken nemen wij op, maar alleen met toestemming van de persoon die wij spreken en alleen om ze te kunnen uitwerken. Wij gebruiken een opname nooit om iemand te beoordelen, wij geven haar aan niemand anders dan de leveranciers die ons bij het uitwerken helpen en die in bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst staan, en zodra de stukken uit 5.2 zijn overhandigd verwijderen wij haar. Wie niet wil dat het gesprek wordt opgenomen, zegt dat, en dan doen wij het niet. Jullie zorgen ervoor dat jullie mensen vooraf weten dat wij komen en dat wij opnemen; artikel 19.3 geldt ook daarvoor.

## 6 Bouwen per onderdeel

6.1 Wij bouwen onderdeel voor onderdeel. Elk onderdeel is een eigen opdracht met een eigen vaste prijs en een eigen doorlooptijd, die vooraf bekend zijn.

6.2 De volgorde stellen wij samen vast. Jullie mogen schuiven. Wij mogen erop wijzen wanneer schuiven betekent dat een onderdeel minder oplevert of meer kost, omdat een eerdere stap ontbreekt.

6.3 Jullie zijn nooit verplicht een volgend onderdeel af te nemen. Na elk opgeleverd onderdeel kunnen jullie stoppen, zonder opzegvergoeding.

6.4 Wat is opgeleverd, blijft werken als jullie stoppen met bouwen, mits het onderhoud uit artikel 13 doorloopt en de diensten van derden uit artikel 16 beschikbaar blijven.

6.5 Wij bepalen zelf hoe wij het werk inrichten en welke techniek wij gebruiken, tenzij schriftelijk anders is afgesproken. Wij mogen werk laten doen door specialisten die wij inschakelen; voor hun werk zijn wij op dezelfde manier aanspreekbaar als voor ons eigen werk.

6.6 De vaste prijs en de doorlooptijd van een onderdeel gelden tot de datum die in het voorstel staat. Gunnen jullie aansluitend verder, dan houden wij dezelfde prijs en doorlooptijd aan tot twaalf maanden na ondertekening. Ligt het werk langer dan drie maanden stil, dan stellen wij prijs en doorlooptijd opnieuw vast voordat het volgende onderdeel begint.

6.7 Bij de oplevering van een onderdeel leveren wij documentatie van de inrichting mee, zodat een ander verder kan met wat er staat. Samen met de export uit artikel 15.2 is dat wat jullie in handen hebben als wij wegvallen. Willen jullie de broncode bij een derde in bewaring laten geven, dan geldt artikel 14.5.

## 7 Wat wij van jullie nodig hebben

Doorlichten en bouwen kan alleen met jullie mensen erbij. Daarom staat hier wat wij nodig hebben.

7.1 Eén vast aanspreekpunt, en iemand die knopen doorhakt en daartoe bevoegd is.

7.2 Per afdeling een of twee mensen die meedenken en meetesten, en de tijd om dat te doen.

7.3 Juiste en volledige informatie, en op tijd. Ook als die informatie onhandig is: een werkwijze die eigenlijk niet mag, een lijst die niet bijgehouden wordt, een afspraak die alleen in iemands hoofd zit.

7.4 Toegang tot de systemen, bestanden, accounts en mensen die wij nodig hebben, met de rechten die daarvoor nodig zijn. Benodigde licenties en abonnementen staan op jullie naam en zijn voor jullie rekening, tenzij anders afgesproken.

7.5 Jullie zorgen voor een eigen, werkende back-up van de gegevens in jullie bestaande systemen voordat wij gegevens overzetten.

7.6 Lukt het even niet om iets aan te leveren wat wij nodig hebben, zoals informatie, toegang tot een systeem of iemand die meedenkt, laat het ons dan weten; dan passen we de planning samen aan. Ontstaan er bij het bouwen daardoor extra kosten, zoals wachturen of een extra keer op locatie, dan bespreken wij dat eerst met jullie, voordat wij iets in rekening brengen.

7.7 Wat jullie ons aanleveren, zoals gegevens, handleidingen, foto's of teksten, is van jullie, of jullie mogen het gebruiken. Blijkt dat toch niet zo te zijn en komt een ander daarom een claim bij ons leggen, dan is dat voor jullie rekening.

## 8 Planning en termijnen

8.1 Genoemde doorlooptijden zijn een inschatting en geen fatale termijn, tenzij een termijn uitdrukkelijk schriftelijk als fataal is afgesproken.

8.2 Loopt het anders dan gepland, dan melden wij dat zo snel mogelijk en maken we samen een nieuwe planning.

8.3 Zijn wij te laat zonder goede grond, dan krijgen wij eerst de gelegenheid het binnen een redelijke termijn alsnog te doen voordat jullie andere maatregelen nemen.

## 9 Meerwerk en wijzigingen

9.1 De vaste prijs per onderdeel geldt voor wat in het voorstel staat. Werk daarbuiten is meerwerk.

9.2 Meerwerk doen wij pas na schriftelijke instemming over de omvang en de prijs. E-mail is genoeg. Wij geven het tarief of het bedrag vooraf op.

9.3 Blijkt tijdens het bouwen dat de werkelijkheid wezenlijk afwijkt van wat bij de doorlichting is vastgesteld, bijvoorbeeld doordat er een systeem of een werkwijze is die niet is gemeld, dan bespreken wij wat dat betekent voor de prijs en de planning voordat wij verder gaan.

9.4 Kleine aanpassingen die wij tijdens het bouwen doen zonder dat de prijs verandert, geven jullie geen recht op soortgelijke aanpassingen later.

## 10 Prijzen en betaling

10.1 Tenzij anders afgesproken factureren wij per onderdeel vijftig procent bij de opdracht en vijftig procent bij oplevering. De doorlichting factureren wij volgens artikel 5.4. Onderhoud factureren wij per maand of per kwartaal, vooraf.

10.2 De betaaltermijn is veertien dagen na de factuurdatum.

10.3 Klopt er iets niet aan een factuur, laat het ons dan binnen veertien dagen weten; dan zoeken we het samen uit. Het deel waarover geen discussie is, betalen jullie in de tussentijd gewoon. Bedragen inhouden of verrekenen met een factuur doen we niet.

10.4 Is de betaaltermijn verstreken, dan zijn jullie zonder verdere aanmaning in verzuim. Wij sturen wel altijd eerst een vriendelijke herinnering. Lukt betalen even niet, neem dan contact met ons op; dan kijken we samen wat kan. Blijft betaling daarna uit, dan rekenen wij de wettelijke handelsrente en de kosten van invordering, met als minimum het bedrag volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

10.5 Blijft een factuur ook na onze schriftelijke waarschuwing onbetaald, dan mogen wij het werk en het onderhoud pauzeren tot er betaald is, en nemen wij geen nieuwe opdrachten aan. De gevolgen van zo'n pauze liggen bij jullie.

10.6 Maandbedragen voor onderhoud en beheer mogen wij jaarlijks per 1 januari aanpassen aan de consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) van het CBS over de twaalf maanden daarvoor. Zo'n aanpassing geeft geen recht op tussentijdse opzegging.

10.7 Andere prijsverhogingen dan 10.6 melden wij ten minste dertig dagen vooraf. Zijn jullie het er niet mee eens, dan kunnen jullie het onderhoud opzeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.

10.8 Kosten van derden die wij voor jullie voorschieten, zoals licenties, hosting of gebruik van AI-diensten, belasten wij door tegen de werkelijke kosten, tenzij ze in een vast maandbedrag zijn opgenomen.

10.9 Is afgesproken dat wij een bedrag rekenen per nieuw onderhoudscontract, dan is dat eenmalig per contract dat op voorstel van het systeem tot stand komt en ook ingaat. Wij factureren het per kwartaal achteraf, met de lijst erbij, en de afspraak loopt twee jaar na de oplevering van het onderdeel dat de contracten voorstelt. Levert het systeem geen contract op, dan is er niets verschuldigd.

10.10 Bij de oplevering van de database geven wij op wat de diensten van derden uit 10.8 naar verwachting per maand kosten.

## 11 Oplevering, testen en acceptatie

11.1 Wij leveren per onderdeel op. Bij de oplevering leggen wij uit hoe het werkt aan de mensen die ermee werken, aan het bureau of in de bus.

11.2 Vanaf de oplevering hebben jullie tien werkdagen om te testen. Wat niet werkt zoals afgesproken, melden jullie binnen die termijn schriftelijk en zo concreet mogelijk.

11.3 Wij herstellen wat terecht is gemeld, waarna een nieuwe testperiode van vijf werkdagen geldt voor dat onderdeel.

11.4 Een onderdeel is geaccepteerd zodra de testperiode verstrijkt zonder melding, zodra wij de gemelde punten hebben opgelost, of zodra jullie het in de dagelijkse praktijk gebruiken.

11.5 Kleine gebreken die het gebruik niet in de weg staan, houden de acceptatie niet tegen. Die lossen wij daarna op.

11.6 Een wens die niet in het voorstel stond, is geen gebrek maar meerwerk volgens artikel 9.

## 12 Garantie en terugblik

12.1 Drie maanden na acceptatie herstellen wij gebreken in wat wij hebben gebouwd kosteloos. Daarna gaat het over in het onderhoud uit artikel 13.

12.2 De garantie dekt alles wat wij hebben gebouwd en wat niet doet wat is afgesproken. Komt een probleem ergens anders vandaan, dan valt het niet onder de garantie, maar helpen wij natuurlijk wel met zoeken en oplossen, tegen het gewone tarief. Dat is het geval bij:

- aanpassingen die jullie of een ander in wat wij bouwden hebben gemaakt;
- gebruik dat anders is dan afgesproken of uitgelegd;
- gegevens die niet kloppen, niet compleet zijn of niet worden bijgehouden;
- een storing of wijziging bij een andere partij, zoals in artikel 16;
- een werkwijze die na de oplevering is veranderd zonder dat wij het wisten.

12.3 Drie maanden na de oplevering van een onderdeel kijken wij op verzoek samen met jullie terug: wat het heeft opgeleverd en wat beter kan.

12.4 Wat een systeem oplevert, hangt ook af van hoe het wordt gebruikt en hoe het werk bij jullie loopt. Daarom beloven wij geen vast bedrag aan besparing, omzet of winst. Wel kijken wij bij de terugblik samen wat het heeft opgeleverd, en wat er nog beter kan.

## 13 Onderhoud en beheer

13.1 Na de garantieperiode houden wij het geheel werkend tegen een maandbedrag. Daarin zit: storingen oplossen, meegaan met wijzigingen bij leveranciers en koppelingen, kleine aanpassingen, en de database bijhouden.

13.2 Wij zijn in principe altijd bereikbaar, per mail en telefoon, en schakelen zo snel mogelijk. Ligt het werk stil doordat iets wat wij hebben gebouwd niet werkt, dan reageren wij op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur uiterlijk binnen vier uur, en daarbuiten zo snel als het kan. Op andere vragen en meldingen reageren wij zo snel mogelijk, in de regel dezelfde of de volgende werkdag. Een storing pakken wij direct op: wij lossen hem zo snel mogelijk op en houden jullie op de hoogte tot alles weer werkt. Hoe lang dat duurt, hangt af van de oorzaak; is een vaste oplostijd nodig, dan spreken wij die apart af.

13.3 Het onderhoud is maandelijks opzegbaar, met één maand opzegtermijn, door beide partijen. Opzeggen gaat schriftelijk.

13.4 Stoppen jullie met het onderhoud, dan blijft wat is opgeleverd van jullie en kunnen jullie het gewoon blijven gebruiken. Storingen oplossen en meegaan met wijzigingen bij andere partijen ligt dan bij jullie zelf. Willen jullie later weer onderhoud, dan pakken wij dat graag weer op.

13.5 Nieuwe functionaliteit, een nieuw onderdeel of een wezenlijke verbouwing valt niet onder onderhoud. Dat is een nieuwe opdracht of meerwerk.

13.6 Wij mogen onderhoud en ondersteuning uitvoeren op afstand en daarvoor toegang hebben tot de systemen, met inachtneming van artikel 18 en 19.

13.7 Stoppen jullie met bouwen, dan gaat het maandbedrag dat tijdens de bouw geldt over in het maandbedrag daarna.

## 14 Wat wij maken: eigendom en gebruiksrecht

14.1 De rechten van intellectuele eigendom op wat wij maken en meebrengen blijven bij ons of bij onze licentiegevers: de software, de inrichting, de bouwstenen, de methode, de documentatie en de modellen.

14.2 Zodra alles voor een onderdeel is betaald, krijgen jullie daarop een gebruiksrecht dat niet in tijd is beperkt: niet-exclusief, voor gebruik binnen de eigen onderneming en voor het doel waarvoor het is gebouwd. Dat recht is niet overdraagbaar zonder onze schriftelijke instemming.

14.3 Jullie mogen het opgeleverde niet verkopen, verhuren, weggeven of beschikbaar stellen aan derden, en het niet gebruiken om een soortgelijke dienst aan te bieden. Gebruik door eigen groepsmaatschappijen en door dienstverleners die voor jullie werken, mag wel, zolang jullie ervoor zorgen dat zij zich aan deze voorwaarden houden.

14.4 Wij blijven onze generieke bouwstenen, templates, methode en opgedane kennis vrij gebruiken en hergebruiken voor andere opdrachtgevers. Daarbij gebruiken wij geen gegevens van jullie en niets wat specifiek voor jullie bedrijf is bedacht.

14.5 Broncode leveren wij niet mee, tenzij dat apart is afgesproken. Jullie kunnen ons om een regeling vragen waarbij de code bij een derde in bewaring wordt gegeven; de kosten daarvan zijn voor jullie.

14.6 Jullie mogen beveiliging en technische beperkingen niet omzeilen en de software niet namaken, behalve waar de wet dat dwingend toestaat.

## 15 Jullie gegevens blijven van jullie

15.1 De gegevens die in de database en de systemen staan — klanten, installaties, opdrachten, uren, facturen, wat jullie zelf hebben vastgelegd — zijn en blijven van jullie. Wij claimen daar geen eigendom op.

15.2 Een export in een gangbaar formaat is altijd beschikbaar, ook tijdens de samenwerking en ook als er een meningsverschil is. Daar staat geen voorwaarde tegenover.

15.3 Bij het einde van de samenwerking leveren wij één volledige export op. Hulp bij de overdracht naar een andere partij doen wij graag, tegen het dan geldende uurtarief.

15.4 Op jullie verzoek verwijderen wij de gegevens uit onze omgeving nadat de export is geleverd, behalve waar wij ze wettelijk moeten bewaren. Wij bevestigen dat schriftelijk.

15.5 Wij houden geen gegevens vast om betaling af te dwingen. Wel mogen wij op grond van artikel 10.5 het werk en het onderhoud opschorten.

## 16 Systemen en diensten van derden

16.1 Wat wij bouwen, werkt samen met systemen die niet van ons zijn: jullie boekhouding, mail en kantooromgeving, portalen van leveranciers, hosting, en diensten voor AI-modellen.

16.2 Voor die diensten gelden de voorwaarden van die leveranciers. Wij wijzen jullie op belangrijke voorwaarden die wij kennen, maar wij kunnen ze niet veranderen.

16.3 Verandert of stopt een dienst van een andere partij, of heeft die een storing, dan houden wij dat voor jullie in de gaten. Raakt het een koppeling, dan melden wij het meteen en komen wij met een oplossing of een alternatief. Kleine aanpassingen vallen onder het onderhoud; is er meer werk nodig, dan bespreken wij dat eerst. Wat zo'n partij zelf doet of rekent, kunnen wij niet beïnvloeden en valt buiten onze verantwoordelijkheid.

16.4 Heeft een derde partij een koppeling of een interface die wij nodig hebben, dan hangt wat wij kunnen bouwen af van wat die partij toestaat. Wij zeggen vooraf wanneer dat een risico is.

## 17 Werken met AI

Het systeem bereidt werk voor en doet voorstellen. Daar horen duidelijke afspraken bij.

17.1 Per onderdeel leggen wij vast wat automatisch mag en wat altijd langs een mens gaat. Die grens wordt samen bepaald en staat in de documentatie bij de oplevering.

17.2 Uitkomsten van AI kunnen fouten bevatten of onvolledig zijn. Jullie blijven verantwoordelijk voor jullie eigen besluiten, toezeggingen aan klanten, prijzen, facturen, en voor het nakomen van wettelijke en contractuele verplichtingen.

17.3 Waar is afgesproken dat een mens goedkeurt, is een voorstel van het systeem een voorstel. Wordt zo'n voorstel zonder controle overgenomen, dan is het gevolg daarvan niet aan ons toe te rekenen.

17.4 Wij bouwen geen geautomatiseerde besluitvorming over personen in de zin van artikel 22 AVG, tenzij dat uitdrukkelijk is afgesproken en jullie daarvoor een geldige grondslag en de bijbehorende waarborgen hebben.

17.5 Wij gebruiken jullie gegevens niet om modellen van onszelf of van derden te trainen. Wij kiezen voor diensten die dat contractueel uitsluiten, of waarbij wij het gebruik voor training hebben uitgezet, en noemen in de verwerkersovereenkomst welke dat zijn.

17.6 Wat het systeem vastlegt, is bedoeld om het werk te laten lopen en om het jullie te kunnen uitleggen. Het is niet bedoeld om individuele medewerkers te beoordelen of te controleren, en wij bouwen daar geen rapportages voor.

## 18 Geheimhouding

18.1 Wij houden geheim wat wij bij jullie zien en horen: cijfers, marges, werkwijzen, klantenlijsten, wat er in de bus wordt gezegd. Jullie houden onze werkwijze, voorstellen, prijsopbouw en documentatie geheim.

18.2 Deze plicht geldt tijdens de samenwerking en drie jaar daarna, en voor bedrijfsgeheimen zolang die geheim zijn.

18.3 De plicht geldt niet voor informatie die al openbaar is, of die een partij op grond van de wet of een bevel van een bevoegde instantie moet verstrekken. In dat laatste geval melden wij dat vooraf, voor zover dat mag.

18.4 Wij mogen informatie delen met specialisten die wij inschakelen, nadat zij zich tot dezelfde geheimhouding hebben verbonden.

## 19 Persoonsgegevens

19.1 Bij de doorlichting en bij het bouwen en onderhouden verwerken wij persoonsgegevens voor jullie: van jullie medewerkers, jullie klanten en jullie leveranciers. Daarbij zijn jullie verwerkingsverantwoordelijke en zijn wij verwerker.

19.2 Voor die verwerking sluiten wij een verwerkersovereenkomst. Die hoort bij de opdracht en gaat bij strijd met deze voorwaarden vóór op dit artikel.

19.3 Jullie zorgen voor een grondslag voor de verwerking en voor het informeren van jullie mensen, klanten en leveranciers. Als er een ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging is, zorgen jullie zelf voor de stappen die daarbij horen.

19.4 Wij verwerken alleen wat nodig is, geven het niet aan anderen dan onze verwerkers, en helpen jullie bij verzoeken van betrokkenen en bij een datalek.

19.5 Hoe wij omgaan met gegevens van onze eigen relaties en van bezoekers van onze website staat in de privacyverklaring. Daar zijn wij zelf verantwoordelijke.

## 20 Aansprakelijkheid

20.1 Maken wij een fout waardoor jullie schade lijden, dan staan wij in voor de directe schade die daardoor ontstaat. Laat het ons dan schriftelijk weten en geef ons een redelijke termijn om het op te lossen; meestal is dat voor iedereen de snelste en voordeligste weg.

20.2 Die aansprakelijkheid is per gebeurtenis, of reeks gebeurtenissen met dezelfde oorzaak, beperkt tot het bedrag dat wij voor dat onderdeel hebben gefactureerd in de twaalf maanden ervoor. Keert onze verzekering meer uit, dan geldt dat hogere bedrag.

20.3 Indirecte schade, ook wel gevolgschade, vergoeden wij niet. Daaronder vallen in ieder geval gemiste omzet of winst, een besparing die niet uitkomt, stilstand, reputatieschade, boetes (behalve wat de verwerkersovereenkomst daarover zegt) en claims van jullie klanten of leveranciers. Gaan er door onze fout gegevens verloren of worden ze beschadigd, dan zetten wij ze kosteloos terug uit de back-up.

20.4 Ook schade die ontstaat door het volgende vergoeden wij niet:

- informatie van jullie kant die niet klopt of niet compleet is;
- een voorstel van het systeem dat zonder de afgesproken controle door een mens is overgenomen;
- een storing, wijziging of het stoppen van een dienst van een andere partij;
- een aanpassing die jullie of een ander in het opgeleverde hebben gemaakt;
- het ontbreken van een eigen back-up, behalve als back-up bij het onderhoud hoort.

20.5 Deze beperkingen gelden niet als wij opzettelijk of bewust roekeloos handelen.

20.6 Merken jullie schade, meld het ons dan zo snel mogelijk, en uiterlijk binnen zestig dagen nadat jullie het ontdekten; dan kunnen wij er nog iets aan doen. Schade die later wordt gemeld, kunnen wij niet meer vergoeden.

## 21 Overmacht

21.1 Bij overmacht schuiven onze verplichtingen op zolang die situatie duurt. Onder overmacht valt in ieder geval: uitval van internet, stroom of hosting, een cyberaanval, een storing of beëindiging van een dienst van een derde waarvan wij afhankelijk zijn, overheidsmaatregelen, en langdurige uitval door ziekte of ongeval van degene die het werk uitvoert, zolang vervanging niet redelijk mogelijk is.

21.2 Duurt de overmacht langer dan zestig dagen, dan mag elke partij de overeenkomst schriftelijk beëindigen voor het deel dat nog niet is uitgevoerd, zonder schadevergoeding. Wat is geleverd, wordt afgerekend.

## 22 Duur, opzegging en ontbinding

22.1 Een opdracht voor de doorlichting of voor een onderdeel eindigt wanneer die is opgeleverd en betaald. Onderhoud loopt per maand door tot het wordt opgezegd volgens artikel 13.3.

22.2 Zeggen jullie een lopende bouwopdracht tussentijds op, dan betalen jullie het werk dat tot dan is gedaan, de kosten die wij al hebben gemaakt of zijn aangegaan, en de capaciteit die wij voor jullie hadden ingepland en niet meer kunnen vullen, met een maximum van de nog niet gefactureerde helft van de vaste prijs van dat onderdeel.

22.3 Elke partij kan de overeenkomst buitengerechtelijk ontbinden wanneer de andere partij na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn wezenlijk in gebreke blijft.

22.4 Ontbinding of opzegging kan per direct en zonder ingebrekestelling bij faillissement, surseance van betaling, een schuldsanering, beslag van betekenis, of beëindiging van de onderneming van de andere partij.

22.5 Wat al is geleverd en betaald, hoeft niet te worden teruggedraaid. Artikel 14, 15, 18, 19 en 20 blijven na het einde gelden.

## 23 Slotbepalingen

23.1 Referenties. Wij noemen jullie naam, logo, cijfers, beeld of verhaal pas naar buiten — op onze site, in een presentatie of in een webinar — nadat jullie daar schriftelijk mee hebben ingestemd. Die instemming kan worden ingetrokken voor toekomstige uitingen. Zonder instemming vertellen wij alleen geanonimiseerd over het werk, zonder herkenbare gegevens.

23.2 Elkaars mensen. Tijdens de samenwerking en twaalf maanden daarna nemen wij geen medewerkers of ingeschakelde specialisten van elkaar in dienst en benaderen wij die niet daarvoor, tenzij de andere partij daar schriftelijk mee instemt.

23.3 Klachten. Zit jullie iets niet lekker aan ons werk, laat het ons dan weten: het liefst meteen, en uiterlijk binnen dertig dagen na ontdekking, schriftelijk en zo concreet mogelijk. Dan kunnen wij het oplossen. Voor een fout in een factuur geldt artikel 10.3.

23.4 Termijn voor een rechtszaak. Wie tegen ons een zaak wil beginnen, doet dat binnen twaalf maanden nadat de aanleiding ontstond, tenzij de wet een kortere termijn geeft.

23.5 Wijziging van deze voorwaarden. Wij mogen deze voorwaarden wijzigen. Voor lopend onderhoud melden wij een wijziging ten minste dertig dagen vooraf; is die wezenlijk in jullie nadeel, dan kunnen jullie opzeggen tegen de ingangsdatum. Voor lopende bouwopdrachten blijft de versie gelden die bij de opdracht hoorde.

23.6 Overdracht. Rechten en verplichtingen uit de overeenkomst worden niet overgedragen zonder schriftelijke instemming van de andere partij. Daarop geldt één uitzondering: Emberix mag de overeenkomst overdragen aan een vennootschap waarin de onderneming wordt voortgezet of ondergebracht, onder dezelfde voorwaarden. Wij melden dat vooraf.

23.7 Ongeldige bepaling. Is een bepaling nietig of niet toepasselijk, dan blijft de rest gelden. Die bepaling wordt dan vervangen door een geldige die zo dicht mogelijk bij de bedoeling blijft.

23.8 Recht en rechter. Op onze overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten. Komen we er samen niet uit, dan leggen we het geschil voor aan de rechtbank Oost-Brabant, onverminderd het recht van elke partij om een voorlopige voorziening te vragen.