

Algemene voorwaarden

Onze visie op samenwerken - Versie juli 2026



Contactinformatie

Buro Brein B.V.
De Roysloot 12 b
2231NZ Rijnsburg

Tel: 0712032402
Mail: hallo@burobrein.nl
Web: www.burobrein.nl

 Merkfundament

 Websites

 Content en creatie

 Online marketing

Hoofdstuk 1 – Algemeen

Artikel 1 – Definities en begrippen

In deze algemene voorwaarden hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis.

1.1 Buro Brein: Buro Brein B.V., gevestigd te Rijnsburg en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 27315586.

1.2 Opdrachtgever: Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met Buro Brein een overeenkomst aangaat of wenst aan te gaan.

1.3 Overeenkomst: Iedere afspraak tussen Buro Brein en de opdrachtgever met betrekking tot het leveren van diensten, producten of andere werkzaamheden, ongeacht de wijze waarop deze tot stand is gekomen.

1.4 Diensten: Alle werkzaamheden die Buro Brein uitvoert, waaronder – maar niet uitsluitend – strategie, branding, grafisch ontwerp, websites, webshops, softwareontwikkeling, SaaS-oplossingen, hosting, technisch onderhoud, online marketing, AI-ondersteunde dienstverlening, consultancy en overige digitale diensten.

1.5 Project: Een samenhangende opdracht die bestaat uit één of meerdere overeengekomen werkzaamheden met een duidelijk begin, een afgesproken doel en een oplevering.

1.6 Meerwerk: Werkzaamheden die buiten de oorspronkelijke overeenkomst vallen of ontstaan doordat de opdrachtgever aanvullende wensen, wijzigingen of uitbreidingen doorvoert.

1.7 Oplevering: Het moment waarop Buro Brein een project, onderdeel daarvan of een digitale oplossing beschikbaar stelt aan de opdrachtgever voor beoordeling of ingebruikname.

1.8 Schriftelijk: Iedere vorm van communicatie die duurzaam kan worden vastgelegd, waaronder e-mail, digitale ondertekening en andere elektronische communicatiemiddelen.

1.9 Derden: Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die geen partij is bij de overeenkomst tussen Buro Brein en de opdrachtgever, waaronder leveranciers, softwareontwikkelaars, hostingproviders, licentiehouders en andere externe dienstverleners.

1.10 Digitale oplossing: Iedere door Buro Brein ontwikkelde, beheerde of geleverde website, webshop, applicatie, softwareoplossing, automatisering, koppeling of andere digitale toepassing.

1.11: De in Bijlage A – Begrippenlijst opgenomen definities maken integraal onderdeel uit van deze algemene voorwaarden. Begrippen hebben de betekenis die daaraan in de begrippenlijst is toegekend, tenzij uit de context uitdrukkelijk anders blijkt.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten, opdrachten en overige dienstverlening van Buro Brein, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2.2 Door een overeenkomst met Buro Brein aan te gaan verklaart de opdrachtgever kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en hiermee akkoord te gaan.

2.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig wanneer deze schriftelijk door beide partijen zijn overeengekomen.

2.4 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Buro Brein deze vooraf schriftelijk heeft aanvaard.

2.5 Wanneer één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk ongeldig blijken of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 3 – Samenhang van documenten

Wanneer meerdere documenten onderdeel uitmaken van dezelfde overeenkomst geldt bij onderlinge afwijking de volgende rangorde:

- De overeenkomst of offerte
- Aanvullende productvoorwaarden
- Service Level Agreement (SLA), indien van toepassing
- Deze algemene voorwaarden

Artikel 4 – Wijzigingen van deze algemene voorwaarden

4.1 Buro Brein behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

4.2 Gewijzigde algemene voorwaarden zijn van toepassing op nieuwe overeenkomsten vanaf de datum waarop de gewijzigde versie in werking treedt.

4.3 Voor lopende overeenkomsten en doorlopende abonnementen gelden wijzigingen uitsluitend nadat de opdrachtgever hierover tijdig is geïnformeerd, tenzij een wijziging noodzakelijk is als gevolg van gewijzigde wet- of regelgeving.

Artikel 5 – Reikwijdte van de dienstverlening

5.1 Buro Brein voert iedere opdracht uit op basis van de informatie, wensen en uitgangspunten die op het moment van het sluiten van de overeenkomst bekend zijn.

5.2 Werkzaamheden die niet uitdrukkelijk onderdeel uitmaken van de overeenkomst vallen niet binnen de opdracht, tenzij partijen hierover aanvullende afspraken maken.

5.3 Buro Brein mag voor de uitvoering van een opdracht gebruikmaken van eigen medewerkers, freelancers of gespecialiseerde derden wanneer dit bijdraagt aan een goede uitvoering van de overeenkomst.

5.4 Wanneer voor de uitvoering van een opdracht gebruik wordt gemaakt van producten, diensten of software van derden, blijven de voorwaarden en beperkingen van deze derde partijen van toepassing voor zover deze betrekking hebben op het betreffende product of de betreffende dienst.

Artikel 6 – Uitgangspunt

Buro Brein gelooft in langdurige samenwerkingen gebaseerd op vertrouwen, duidelijkheid en wederzijds respect. Deze algemene voorwaarden zijn bedoeld om vooraf heldere afspraken vast te leggen, zodat beide partijen weten wat zij van elkaar mogen verwachten en misverstanden zoveel mogelijk worden voorkomen.

Hoofdstuk 2 – Samenwerken met Buro Brein

Artikel 7 – Uitgangspunt van de samenwerking

7.1 Buro Brein gelooft dat een succesvol project begint met een goede samenwerking. Heldere communicatie, wederzijds vertrouwen en duidelijke verwachtingen vormen daarbij de basis. Zowel Buro Brein als de opdrachtgever spannen zich in om de opdracht zorgvuldig, professioneel en met respect voor elkaars kennis en expertise uit te voeren.

7.2 Buro Brein voert iedere opdracht uit naar beste inzicht, ervaring en vakmanschap. Daarbij staan kwaliteit, duurzaamheid en een zorgvuldige uitvoering centraal. Een goed eindresultaat ontstaat niet alleen door vakinhoudelijke kennis, maar ook door een prettige samenwerking, heldere communicatie en duidelijke afspraken gedurende het hele project.

7.3 De opdrachtgever zorgt ervoor dat besluiten tijdig worden genomen, benodigde informatie volledig wordt aangeleverd en feedback intern is afgestemd voordat deze met Buro Brein wordt gedeeld. Hierdoor kunnen werkzaamheden efficiënt worden uitgevoerd en worden onnodige vertragingen voorkomen.

7.4 Buro Brein informeert de opdrachtgever tijdig wanneer omstandigheden ontstaan die invloed kunnen hebben op de planning, uitvoering of kwaliteit van de opdracht. De opdrachtgever doet hetzelfde wanneer zich aan zijn zijde

omstandigheden voordoen die van invloed kunnen zijn op de voortgang van het project.

7.5 Wanneer zich tijdens de uitvoering van de opdracht onverwachte situaties voordoen, zoeken partijen in eerste instantie gezamenlijk naar een passende oplossing. Daarbij handelen partijen redelijk, constructief en met oog voor elkaars belangen, zodat de samenwerking op een professionele wijze kan worden voortgezet.

Artikel 8 – Communicatie

8.1 Goede communicatie draagt bij aan een efficiënt project. Buro Brein en de opdrachtgever houden elkaar daarom gedurende de opdracht tijdig en volledig op de hoogte van informatie die van invloed kan zijn op de uitvoering van de werkzaamheden.

8.2 Communicatie verloopt in beginsel per e-mail, telefonisch of tijdens overeengekomen overleggen. Afspraken, wijzigingen en goedkeuringen worden schriftelijk bevestigd, zodat voor beide partijen duidelijk is wat is afgesproken.

8.3 Buro Brein mag erop vertrouwen dat informatie, feedback en goedkeuringen die afkomstig zijn van de aangewezen contactpersoon of een andere bevoegde vertegenwoordiger van de opdrachtgever, namens de opdrachtgever worden verstrekt.

8.4 Wanneer de opdrachtgever ervoor kiest om met meerdere contactpersonen te werken, blijft de opdrachtgever verantwoordelijk voor de interne afstemming. Tegenstrijdige instructies, aanvullende wensen of wijzigingen die hieruit voortvloeien, kunnen leiden tot vertraging of meerwerk.

8.5 Buro Brein streeft ernaar vragen, verzoeken en meldingen binnen een redelijke termijn te beantwoorden. De daadwerkelijke responstijd is afhankelijk van de aard, urgentie en omvang van de vraag en eventuele afspraken die hierover zijn gemaakt.

8.6 Mondeling gemaakte afspraken zijn pas bindend nadat deze schriftelijk zijn bevestigd door één van beide partijen of blijken uit de feitelijke uitvoering van de overeenkomst.

8.7 Wanneer een reactie of goedkeuring van de opdrachtgever noodzakelijk is voor de voortgang van het project, heeft Buro Brein het recht de werkzaamheden tijdelijk op te schorten totdat de benodigde informatie of goedkeuring is ontvangen. Een hierdoor ontstane vertraging kan gevolgen hebben voor de planning.

8.8 Buro Brein communiceert open en transparant over de voortgang van een project. Wanneer zich omstandigheden voordoen die invloed hebben op de planning, kwaliteit of uitvoering van de opdracht, informeert Buro Brein de opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.

Artikel 9 – Contactpersonen

9.1 Om de samenwerking efficiënt te laten verlopen, wijzen zowel Buro Brein als de opdrachtgever bij voorkeur één vaste contactpersoon aan. Deze contactpersonen vormen gedurende de opdracht het eerste aanspreekpunt voor alle inhoudelijke en organisatorische zaken.

9.2 Buro Brein mag ervan uitgaan dat de aangewezen contactpersoon bevoegd is om namens de opdrachtgever informatie te verstrekken, feedback te geven, keuzes te maken en goedkeuringen te verlenen, tenzij vooraf schriftelijk anders is overeengekomen.

9.3 Wanneer de opdrachtgever ervoor kiest meerdere contactpersonen aan te wijzen, blijft de opdrachtgever verantwoordelijk voor de onderlinge afstemming. Buro Brein is niet verantwoordelijk voor vertraging, extra werkzaamheden of misverstanden die ontstaan doordat instructies of feedback elkaar tegenspreken.

9.4 Wijzigt gedurende de opdracht de contactpersoon of diens bevoegdheid, dan informeert de opdrachtgever Buro Brein hierover zo spoedig mogelijk. Totdat deze wijziging schriftelijk is bevestigd, mag Buro Brein blijven uitgaan van de eerder aangewezen contactpersoon.

9.5 Wanneer Buro Brein constateert dat besluitvorming stagneert doordat meerdere personen namens de opdrachtgever verschillende instructies geven, mag zij verzoeken één contactpersoon aan te wijzen die namens de opdrachtgever beslissingen neemt. Zolang hierover geen duidelijkheid bestaat, mag Buro Brein de betreffende werkzaamheden tijdelijk opschorten.

9.6 Indien voor een goede uitvoering van de opdracht overleg met externe partijen noodzakelijk is, zoals een hostingprovider, softwareleverancier, drukker, marketeer of ICT-partner, verloopt dit in beginsel via de opdrachtgever, tenzij partijen hierover vooraf andere afspraken hebben gemaakt. Wanneer Buro Brein deze afstemming op verzoek van de opdrachtgever verzorgt, kunnen de hiermee gemoeide werkzaamheden als meerwerk worden aangemerkt.

Artikel 10 – Medewerking van de opdrachtgever

10.1 Een succesvolle uitvoering van de opdracht is mede afhankelijk van de tijdige medewerking van de opdrachtgever. De opdrachtgever zorgt ervoor dat Buro Brein tijdig beschikt over alle informatie, materialen, toegangsgegevens en overige zaken die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de werkzaamheden uit te voeren.

10.2 De opdrachtgever staat ervoor in dat de verstrekte informatie volledig, juist en actueel is. Buro Brein mag bij de uitvoering van de opdracht uitgaan van de juistheid van de aangeleverde gegevens en is niet verplicht deze zelfstandig te controleren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

10.3 Wanneer de opdrachtgever benodigde informatie, bestanden, feedback, teksten, afbeeldingen, huisstijlelementen of andere projectinformatie niet tijdig aanlevert, heeft Buro Brein het recht de werkzaamheden op te schorten totdat alle benodigde informatie is ontvangen. Een hierdoor ontstane vertraging kan gevolgen hebben voor de planning en de overeengekomen opleverdatum.

10.4 Indien de uitvoering van de opdracht wordt vertraagd doordat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet of niet tijdig nakomt, heeft Buro Brein het recht de planning opnieuw vast te stellen. Buro Brein zal zich inspannen de werkzaamheden zo spoedig mogelijk te hervatten, maar kan niet garanderen dat de oorspronkelijke planning behouden blijft.

10.5 Wanneer een opdrachtgever gedurende langere tijd geen reactie geeft op verzoeken die noodzakelijk zijn voor de voortgang van het project, mag Buro Brein de werkzaamheden tijdelijk stilleggen. Zodra de opdrachtgever de benodigde informatie alsnog verstrekt, wordt de opdracht opnieuw ingepland op basis van de dan beschikbare capaciteit.

10.6 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de inhoud, juistheid en rechtmatigheid van alle aangeleverde teksten, afbeeldingen, video's, documenten, databestanden en overige materialen. De opdrachtgever garandeert dat het gebruik hiervan geen inbreuk maakt op rechten van derden.

10.7 Wanneer Buro Brein constateert dat aangeleverde informatie onvolledig, tegenstrijdig of technisch onbruikbaar is, zal zij de opdrachtgever hierover informeren. De tijd die gemoeid is met het herstellen, aanvullen of geschikt maken van deze informatie kan als meerwerk worden aangemerkt.

10.8 Indien voor de uitvoering van de opdracht toegang nodig is tot systemen, accounts of omgevingen van de opdrachtgever of derden, zorgt de opdrachtgever ervoor dat deze toegang tijdig beschikbaar is en gedurende de werkzaamheden behouden blijft.

10.9 Wanneer de opdrachtgever gebruikmaakt van externe leveranciers of adviseurs die invloed hebben op de uitvoering van de opdracht, draagt de opdrachtgever zorg voor een tijdige afstemming tussen deze partijen. Buro Brein is niet verantwoordelijk voor vertragingen of fouten die ontstaan door het handelen of nalaten van deze derden.

10.10 Van de opdrachtgever mag een actieve en redelijke bijdrage aan de samenwerking worden verwacht. Beide partijen hebben er belang bij dat beslissingen tijdig worden genomen en dat vragen of onduidelijkheden niet onnodig blijven liggen. Door gezamenlijk verantwoordelijkheid te nemen voor de voortgang van het project, kunnen werkzaamheden efficiënt worden uitgevoerd en worden onnodige vertragingen voorkomen.

Artikel 11 – Planning en voortgang

11.1 Bij de start van een project maken Buro Brein en de opdrachtgever gezamenlijk afspraken over de planning, de verschillende projectfasen en – indien van toepassing – de gewenste opleverdatum. Iedere planning is gebaseerd op de informatie en uitgangspunten die op dat moment bekend zijn.

11.2 Een planning is altijd een verwachting en geen fatale termijn, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen dat sprake is van een bindende opleverdatum. Buro Brein spant zich in om de afgesproken planning zo nauwkeurig mogelijk te volgen.

11.3 De voortgang van een project is mede afhankelijk van de tijdige medewerking van de opdrachtgever. Wanneer informatie, feedback, goedkeuringen of andere noodzakelijke onderdelen later worden aangeleverd dan afgesproken, heeft Buro Brein het recht de planning hierop aan te passen.

11.4 Indien de planning wijzigt als gevolg van aanvullende wensen, gewijzigde inzichten, meerwerk of andere omstandigheden die buiten de invloed van Buro Brein liggen, zal Buro Brein de opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk informeren en, indien nodig, een aangepaste planning voorstellen.

11.5 Wanneer werkzaamheden tijdelijk worden onderbroken op verzoek van de opdrachtgever of doordat noodzakelijke informatie uitblijft, wordt het project opnieuw ingepland op basis van de op dat moment beschikbare capaciteit. Buro Brein kan in dat geval niet garanderen dat de oorspronkelijke opleverdatum behouden blijft.

11.6 Buro Brein houdt bij haar planning rekening met reguliere vakanties, feestdagen, opleidingen en andere voorzienbare afwezigheid van medewerkers. Deze worden zoveel mogelijk vooraf afgestemd of tijdig gecommuniceerd.

11.7 Onvoorziene omstandigheden, zoals ziekte, overmacht, storingen bij leveranciers of andere situaties die redelijkerwijs niet door Buro Brein konden worden voorkomen, kunnen gevolgen hebben voor de planning. In dergelijke gevallen zal Buro Brein zich inspannen de werkzaamheden zo spoedig mogelijk te hervatten en de opdrachtgever hierover informeren.

11.8 Wanneer voor de uitvoering van de opdracht afhankelijkheid bestaat van derden, zoals softwareleveranciers, hostingproviders, drukkerijen, externe ontwikkelaars of overheidsinstanties, is Buro Brein niet verantwoordelijk voor vertragingen die hierdoor ontstaan. Uiteraard zal Buro Brein zich inspannen om de gevolgen hiervan zoveel mogelijk te beperken.

11.9 Spoedopdrachten, werkzaamheden buiten reguliere kantooruren of verzoeken die een aanpassing van de bestaande planning vereisen, worden uitsluitend uitgevoerd indien de capaciteit dit toelaat. Buro Brein kan hiervoor een aanvullende vergoeding in rekening brengen.

11.10 Partijen erkennen dat een goede planning een gezamenlijke verantwoordelijkheid is. Door tijdig te

communiceren, afspraken na te komen en elkaar vroegtijdig te informeren over wijzigingen, kunnen projecten efficiënt worden uitgevoerd en onnodige vertragingen zoveel mogelijk worden voorkomen.

Artikel 12 – Feedback en goedkeuring

12.1 Buro Brein werkt projectmatig. Tijdens iedere projectfase krijgt de opdrachtgever de gelegenheid om ontwerpen, voorstellen, concepten of andere tussenresultaten te beoordelen en hierop feedback te geven.

12.2 De opdrachtgever zorgt ervoor dat feedback zoveel mogelijk gebundeld en intern afgestemd wordt aangeleverd. Hierdoor kunnen wijzigingen efficiënt worden verwerkt en blijft de voortgang van het project gewaarborgd.

12.3 Feedback heeft betrekking op de betreffende projectfase. Wanneer eerder goedgekeurde onderdelen alsnog worden gewijzigd of opnieuw ter discussie worden gesteld, kan sprake zijn van meerwerk.

12.4 Buro Brein mag ervan uitgaan dat keuzes en goedkeuringen die tijdens een projectfase zijn gemaakt, definitief zijn. Wijzigingen na een goedkeuring kunnen gevolgen hebben voor de planning, de werkzaamheden en de kosten.

12.5 Wanneer de opdrachtgever binnen de afgesproken termijn geen inhoudelijke reactie geeft op een ontwerp, concept of oplevering, mag Buro Brein ervan uitgaan dat de opdrachtgever meer tijd nodig heeft. Buro Brein zal de opdrachtgever hierover informeren en het project, indien noodzakelijk, opnieuw inplannen op basis van de beschikbare capaciteit.

12.6 Wanneer feedback leidt tot wijzigingen die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen, bespreekt Buro Brein vooraf de gevolgen voor de planning en de eventuele aanvullende kosten.

12.7 Buro Brein verwerkt feedback zorgvuldig en naar beste inzicht. Dat betekent niet dat iedere voorgestelde wijziging één-op-één wordt overgenomen. Wanneer Buro Brein van mening is dat een voorgestelde wijziging afbreuk doet aan de kwaliteit, gebruiksvriendelijkheid, veiligheid of technische werking van het eindresultaat, zal zij dit met de opdrachtgever bespreken en een passend alternatief voorstellen.

12.8 Na schriftelijke goedkeuring van een projectfase of oplevering start Buro Brein met de volgende fase van het project, tenzij partijen hierover andere afspraken hebben gemaakt.

12.9 Wanneer de opdrachtgever besluit een projectfase over te slaan of werkzaamheden versneld uit te voeren, is Buro Brein niet aansprakelijk voor gevolgen die voortvloeien uit het ontbreken van een reguliere controle-, test- of feedbackfase.

12.10 Een zorgvuldig feedbackproces voorkomt onnodige wijzigingen, bewaakt de kwaliteit van het eindresultaat en draagt bij aan een efficiënte samenwerking. Partijen streven er daarom naar iedere projectfase bewust en zorgvuldig af te ronden voordat met de volgende fase wordt gestart.

Artikel 13 – Meerwerk en wijzigingen tijdens de opdracht

13.1 Tijdens een project kunnen nieuwe inzichten, aanvullende wensen of gewijzigde omstandigheden ontstaan. Buro Brein denkt hierin graag mee. Niet iedere wijziging hoeft direct gevolgen te hebben voor de planning of de kosten, maar het is belangrijk dat beide partijen hierover tijdig met elkaar in gesprek gaan.

13.2 Wanneer een wijziging naar het oordeel van Buro Brein buiten de oorspronkelijke opdracht valt, is sprake van meerwerk. Buro Brein informeert de opdrachtgever hierover vooraf en licht toe welke gevolgen dit heeft voor de werkzaamheden, de planning en – indien van toepassing – de kosten.

13.3 Van meerwerk kan onder andere sprake zijn wanneer:

- aanvullende functionaliteiten worden toegevoegd;
- eerder goedgekeurde onderdelen worden gewijzigd;
- nieuwe pagina's, ontwerpen of content worden toegevoegd;
- koppelingen met externe systemen worden uitgebreid;
- extra correctierondes of ontwerprondes worden gevraagd;
- werkzaamheden ontstaan door gewijzigde wet- of regelgeving;
- externe partijen wijzigingen doorvoeren waardoor aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn.

Deze opsomming is niet limitatief.

13.4 Werkzaamheden die noodzakelijk zijn doordat een derde partij software, systemen, API's, licentievoorwaarden of andere technische voorzieningen wijzigt, vallen niet onder de oorspronkelijke opdracht, tenzij hierover vooraf uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt.

13.5 Wanneer tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn om de kwaliteit, veiligheid, continuïteit of technische werking van het eindresultaat te waarborgen, zal Buro Brein dit met de opdrachtgever bespreken voordat deze werkzaamheden worden uitgevoerd, tenzij onmiddellijke actie noodzakelijk is om schade of ernstige verstoring te voorkomen.

13.6 Indien de opdrachtgever verzoekt werkzaamheden met voorrang uit te voeren of de planning ingrijpend te wijzigen, zal Buro Brein beoordelen of dit binnen de beschikbare capaciteit mogelijk is. Eventuele aanvullende kosten worden vooraf besproken.

13.7 Meerwerk wordt uitgevoerd nadat de opdrachtgever hiermee heeft ingestemd. Instemming kan schriftelijk plaatsvinden, maar kan ook blijken uit e-mailcorrespondentie, een digitale goedkeuring of het verzoek om de aanvullende werkzaamheden daadwerkelijk uit te voeren.

13.8 Buro Brein is niet verplicht wijzigingen uit te voeren wanneer deze naar haar oordeel technisch onverantwoord zijn, afbreuk doen aan de kwaliteit van het eindresultaat, strijdig zijn met wet- en regelgeving of leiden tot een onevenredige belasting van de overeengekomen werkzaamheden. In dat

geval zal Buro Brein de opdrachtgever hierover informeren en, waar mogelijk, een passend alternatief voorstellen.

13.9 Het uitgangspunt blijft dat wijzigingen bespreekbaar zijn. Door tijdig met elkaar in overleg te gaan, kunnen aanvullende wensen vrijwel altijd op een goede manier worden ingepast in de verdere uitvoering van de opdracht.

Artikel 14 – Opschorting van werkzaamheden

14.1 Buro Brein heeft het recht de uitvoering van de werkzaamheden tijdelijk op te schorten wanneer de opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet tijdig nakomt en daardoor de voortgang van het project wordt belemmerd.

14.2 Van een situatie als bedoeld in het vorige lid kan onder meer sprake zijn wanneer:

- noodzakelijke informatie of materialen niet tijdig worden aangeleverd;
- gevraagde feedback of goedkeuring uitblijft;
- facturen niet binnen de overeengekomen betalingstermijn worden voldaan;
- noodzakelijke toegang tot systemen, accounts of omgevingen ontbreekt;
- de opdrachtgever wijzigingen blijft aanbrengen zonder overeenstemming over de gevolgen voor planning of kosten.

Deze opsomming is niet limitatief.

14.3 Voordat Buro Brein de werkzaamheden opschort, zal zij de opdrachtgever, tenzij de omstandigheden dit redelijkerwijs onmogelijk maken, informeren over de reden van de opschorting en de voorwaarden waaronder de werkzaamheden kunnen worden hervat.

14.4 Gedurende de periode van opschorting is Buro Brein niet aansprakelijk voor vertragingen of eventuele schade die rechtstreeks voortvloeit uit het tijdelijk stilleggen van de werkzaamheden.

14.5 Zodra de oorzaak van de opschorting is weggenomen, worden de werkzaamheden opnieuw ingepland op basis van de op dat moment beschikbare capaciteit. Buro Brein kan daarbij niet garanderen dat de oorspronkelijke planning of opleverdatum behouden blijft.

14.6 Wanneer een project gedurende langere tijd stilligt doordat de opdrachtgever geen gehoor geeft aan verzoeken om informatie, feedback of andere noodzakelijke medewerking, heeft Buro Brein het recht de opdracht administratief af te sluiten. Hervatting van de werkzaamheden wordt in dat geval beschouwd als een nieuwe vervolgoopdracht of als meerwerk, afhankelijk van de aard en omvang van de nog uit te voeren werkzaamheden.

14.7 Het opschorten van werkzaamheden ontslaat de opdrachtgever niet van zijn verplichtingen uit de overeenkomst, waaronder de verplichting tot betaling van reeds uitgevoerde werkzaamheden of overeengekomen facturatietermijnen.

Hoofdstuk 3 – Offertes en overeenkomsten

Artikel 15 – Offertes en aanbiedingen

15.1 Alle offertes, begrotingen, prijsopgaven en aanbiedingen van Buro Brein zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.

15.2 Iedere offerte wordt opgesteld op basis van de informatie, wensen en uitgangspunten die de opdrachtgever op het moment van aanvragen heeft verstrekt. Buro Brein mag ervan uitgaan dat deze informatie volledig, juist en actueel is.

15.3 Een offerte beschrijft de werkzaamheden, producten en diensten die onderdeel uitmaken van de opdracht. Werkzaamheden die niet uitdrukkelijk zijn opgenomen, maken geen onderdeel uit van de overeenkomst, tenzij partijen hierover later aanvullende afspraken maken.

15.4 Afbeeldingen, ontwerpen, impressies, schetsen, referenties, voorbeelden en andere uitingen die onderdeel uitmaken van een offerte dienen uitsluitend ter illustratie van de voorgestelde oplossing. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.

15.5 Kennelijke schrijf-, reken- of zetfouten in offertes, prijsopgaven of andere documenten binden Buro Brein niet. Wanneer sprake is van een dergelijke fout, zullen partijen hierover in overleg treden om de juiste uitgangspunten vast te stellen.

15.6 Wanneer een offerte is gebaseerd op uitgangspunten die vóór of tijdens de uitvoering van de opdracht wijzigen, heeft Buro Brein het recht de offerte of overeenkomst hierop aan te passen. Buro Brein zal de opdrachtgever hierover tijdig informeren.

15.7 Wanneer meerdere oplossingen, opties of uitbreidingen in een offerte zijn opgenomen, maken uitsluitend de onderdelen die door de opdrachtgever schriftelijk zijn geaccepteerd onderdeel uit van de overeenkomst.

15.8 Buro Brein behoudt zich het recht voor een offerte in te trekken zolang deze nog niet door de opdrachtgever is geaccepteerd.

15.9 De geldigheidsduur van een offerte wordt, indien van toepassing, in de offerte zelf vermeld. Wanneer geen geldigheidsduur is opgenomen, blijft de offerte geldig totdat deze door Buro Brein wordt ingetrokken of vervangen door een nieuwe offerte.

15.10 Wanneer een opdrachtgever een offerte accepteert nadat de vermelde geldigheidsduur is verstreken of nadat geruime tijd is verstreken sinds de offerte is uitgebracht, heeft Buro Brein het recht de offerte opnieuw te beoordelen. Indien gewijzigde prijzen, technische ontwikkelingen, gewijzigde wet- en regelgeving of andere omstandigheden daartoe aanleiding geven, kan Buro Brein een aangepaste offerte uitbrengen.

15.11 Een offerte is bedoeld om vooraf duidelijkheid te geven over de aard en omvang van de opdracht. Wanneer tijdens het project nieuwe inzichten, aanvullende wensen of gewijzigde omstandigheden ontstaan, beoordelen partijen gezamenlijk welke gevolgen dit heeft voor de uitvoering van de opdracht. Indien nodig worden deze wijzigingen verwerkt als een aanvulling op de overeenkomst of als meerwerk.

Artikel 16 – Totstandkoming van de overeenkomst

16.1 Een overeenkomst tussen Buro Brein en de opdrachtgever komt tot stand zodra de opdrachtgever een offerte of voorstel van Buro Brein schriftelijk accepteert, digitaal goedkeurt of op een andere ondubbelzinnige wijze instemt met de uitvoering van de werkzaamheden.

16.2 Een overeenkomst kan eveneens tot stand komen wanneer Buro Brein, op verzoek of met instemming van de opdrachtgever, aanvangt met de uitvoering van de werkzaamheden, ook wanneer nog geen formele overeenkomst of ondertekende offerte aanwezig is.

16.3 Wanneer de opdrachtgever na ontvangst van een offerte of voorstel aanvullende wensen of wijzigingen doorgeeft, maakt hiervan uitsluitend onderdeel uit wat door Buro Brein schriftelijk is bevestigd of op een andere wijze aantoonbaar is overeengekomen.

16.4 Indien een overeenkomst betrekking heeft op een project dat uit meerdere fasen bestaat, vormen deze fasen gezamenlijk één overeenkomst, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. De uitvoering van een volgende fase kan afhankelijk worden gesteld van de goedkeuring van de voorgaande fase.

16.5 Mondelinge toezeggingen, afspraken of verwachtingen die afwijken van de overeenkomst zijn uitsluitend bindend wanneer deze door Buro Brein schriftelijk zijn bevestigd.

16.6 Wanneer de opdrachtgever namens een derde partij of binnen een groep van ondernemingen opdracht verstrekt, blijft uitsluitend de partij waarmee de overeenkomst is gesloten verantwoordelijk voor de nakoming van alle verplichtingen uit de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

16.7 Buro Brein behoudt zich het recht voor een opdracht te weigeren of aanvullende voorwaarden te stellen wanneer de aard of omvang van de werkzaamheden, de kredietwaardigheid van de opdrachtgever of andere omstandigheden daartoe aanleiding geven. Buro Brein zal een dergelijke beslissing zoveel mogelijk motiveren.

16.8 Wijzigingen of aanvullingen op een bestaande overeenkomst zijn uitsluitend van kracht nadat partijen hierover overeenstemming hebben bereikt. De wijziging kan schriftelijk plaatsvinden, maar kan ook blijken uit e-mailcorrespondentie, een digitale goedkeuring of uit de feitelijke uitvoering van de aanvullende werkzaamheden.

16.9 Indien enige bepaling uit de overeenkomst of de daarbij behorende documenten onderling tegenstrijdig is, geldt de rangorde zoals opgenomen in hoofdstuk 1 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 17 – Inhoud en omvang van de opdracht

17.1 De overeenkomst heeft uitsluitend betrekking op de werkzaamheden, producten en diensten die uitdrukkelijk in de offerte, overeenkomst of een latere schriftelijke aanvulling daarop zijn opgenomen.

17.2 Werkzaamheden die redelijkerwijs niet uit de overeenkomst kunnen worden afgeleid, maken geen onderdeel uit van de opdracht, ook wanneer deze bijdragen aan het gewenste eindresultaat.

17.3 Wanneer de opdrachtgever ervan uitgaat dat bepaalde werkzaamheden onderdeel uitmaken van de opdracht, terwijl deze niet expliciet zijn overeengekomen, zullen partijen hierover zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg treden. Indien de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd, kunnen deze als meerwerk worden aangemerkt.

17.4 Buro Brein voert de opdracht uit op basis van de overeengekomen doelstelling. De wijze waarop deze doelstelling wordt bereikt, behoort in beginsel tot de professionele verantwoordelijkheid van Buro Brein, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk andere afspraken hebben gemaakt.

17.5 Wanneer de opdrachtgever gedurende de uitvoering van de opdracht aanvullende werkzaamheden verlangt die rechtstreeks voortvloeien uit gewijzigde wensen, gewijzigde inzichten of veranderde omstandigheden, beoordeelt Buro Brein of deze werkzaamheden binnen de oorspronkelijke opdracht passen of als meerwerk moeten worden uitgevoerd.

17.6 Werkzaamheden die naar hun aard behoren tot regulier beheer, technisch onderhoud, hosting, support, licenties of andere doorlopende dienstverlening maken uitsluitend onderdeel uit van de overeenkomst wanneer deze uitdrukkelijk zijn overeengekomen.

17.7 Buro Brein is niet gehouden werkzaamheden uit te voeren die buiten de overeengekomen opdracht vallen uitsluitend omdat deze door de opdrachtgever als vanzelfsprekend worden beschouwd of omdat vergelijkbare werkzaamheden eerder kosteloos zijn uitgevoerd.

17.8 Wanneer Buro Brein uit eigen beweging kleine aanvullende werkzaamheden uitvoert die bijdragen aan de kwaliteit van het project, kan de opdrachtgever hieraan geen rechten ontleen voor toekomstige opdrachten of wijzigingen.

17.9 Het doel van een duidelijke opdrachtschrijving is niet om de samenwerking te beperken, maar om vooraf heldere verwachtingen te creëren. Hierdoor weten beide partijen welke werkzaamheden zijn overeengekomen en wanneer sprake is van een uitbreiding van de opdracht.

Artikel 18 – Kleine opdrachten en aanvullende werkzaamheden

18.1 Niet iedere opdracht vraagt om een uitgebreide offerte of overeenkomst. Voor werkzaamheden van beperkte omvang kan Buro Brein volstaan met een prijsopgave, begroting of opdrachtbevestiging per e-mail.

18.2 Een opdracht komt in dat geval tot stand zodra de opdrachtgever schriftelijk of digitaal akkoord geeft, of wanneer Buro Brein op verzoek van de opdrachtgever met de werkzaamheden begint.

18.3 Ook wanneer een opdracht uitsluitend per e-mail, telefonisch of op een andere eenvoudige wijze wordt overeengekomen, zijn deze algemene voorwaarden onverkort van toepassing.

18.4 Wanneer tijdens een kleine opdracht blijkt dat de omvang van de werkzaamheden groter is dan vooraf redelijkerwijs kon worden voorzien, zal Buro Brein de opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk informeren. Indien nodig worden aanvullende afspraken gemaakt over de planning, de werkzaamheden en de kosten.

18.5 Kleine aanvullende werkzaamheden die tijdens de uitvoering van een project worden gevraagd, kunnen – afhankelijk van de aard en omvang – direct worden uitgevoerd zonder dat hiervoor een afzonderlijke offerte wordt opgesteld. Buro Brein zal de opdrachtgever hierover vooraf informeren wanneer deze werkzaamheden gevolgen hebben voor de planning of de kosten.

18.6 Wanneer de opdrachtgever regelmatig losse opdrachten verstrekt die inhoudelijk samenhangen of gezamenlijk één groter project vormen, mag Buro Brein deze werkzaamheden als één opdracht beschouwen. Dit kan gevolgen hebben voor de planning, de facturatie en de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd.

18.7 Werkzaamheden die naar hun aard behoren tot regulier advies, overleg of korte ondersteuning en die redelijkerwijs binnen de bestaande opdracht passen, worden in beginsel niet afzonderlijk als meerwerk aangemerkt. Dit laat onverlet dat Buro Brein aanvullende werkzaamheden die buiten de oorspronkelijke opdracht vallen alsnog als meerwerk kan uitvoeren.

18.8 Buro Brein streeft naar een praktische en transparante samenwerking. Niet iedere kleine wijziging hoeft te leiden tot een nieuwe offerte of aanvullende overeenkomst. Wanneer aanvullende werkzaamheden echter een wezenlijke invloed hebben op de opdracht, de planning of de kosten, worden hierover vooraf duidelijke afspraken gemaakt.

Artikel 19 – Financiële afspraken binnen de opdracht

19.1 De financiële afspraken die onderdeel uitmaken van de overeenkomst worden vooraf vastgelegd in de offerte, overeenkomst of opdrachtbevestiging. Hieronder vallen onder meer de overeengekomen prijs, de wijze van factureren, eventuele voorschotten, abonnementskosten en andere gemaakte prijsafspraken.

19.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn alle door Buro Brein genoemde bedragen exclusief btw en andere van overheidswege opgelegde heffingen.

19.3 Voor omvangrijke projecten, zoals websiteontwikkeling, brandingtrajecten of andere projecten met een langere doorlooptijd, kan Buro Brein de opdracht in verschillende projectfasen factureren. De overeengekomen facturatiemomenten worden vooraf in de offerte of overeenkomst vastgelegd.

19.4 Voor kleinere opdrachten of werkzaamheden met een beperkte doorlooptijd kan Buro Brein ervoor kiezen de werkzaamheden na afronding in één keer te factureren.

19.5 Wanneer gedurende de uitvoering van de opdracht blijkt dat de omvang of inhoud van de werkzaamheden wijzigt, kunnen partijen aanvullende financiële afspraken maken. Deze afspraken worden zoveel mogelijk vooraf schriftelijk bevestigd.

19.6 Indien werkzaamheden tijdelijk worden opgeschort of de planning wijzigt, blijven reeds overeengekomen facturatietermijnen of reeds uitgevoerde werkzaamheden in beginsel ongewijzigd, tenzij partijen hierover gezamenlijk andere afspraken maken.

19.7 Abonnementen, periodieke dienstverlening en andere doorlopende overeenkomsten worden afzonderlijk in de overeenkomst of offerte omschreven. Hierop kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn, zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden.

19.8 Buro Brein streeft naar transparantie in haar prijsopbouw. Wanneer tijdens de uitvoering van de opdracht financiële gevolgen ontstaan die redelijkerwijs niet vooraf konden worden voorzien, zal Buro Brein de opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk informeren voordat aanvullende kosten in rekening worden gebracht, tenzij onmiddellijke actie noodzakelijk is om schade of verstoring te voorkomen.

19.9 Het uitgangspunt is dat beide partijen vooraf duidelijkheid hebben over de financiële afspraken. Hierdoor ontstaat gedurende het project ruimte om gezamenlijk te focussen op de inhoud en kwaliteit van de opdracht.

Artikel 20 – Wijziging van de overeenkomst

20.1 Tijdens de uitvoering van een opdracht kunnen omstandigheden veranderen of kunnen nieuwe inzichten ontstaan. Zowel de opdrachtgever als Buro Brein kan daarom voorstellen doen om de overeenkomst aan te vullen of te wijzigen.

20.2 Een wijziging van de overeenkomst wordt altijd beoordeeld op de gevolgen voor de inhoud van de opdracht, de planning, de kwaliteit van het eindresultaat en de overeengekomen prijs.

20.3 Wanneer een voorgestelde wijziging naar het oordeel van Buro Brein geen invloed heeft op de planning, werkzaamheden of kosten, kan deze zonder aanvullende overeenkomst worden uitgevoerd.

20.4 Indien een wijziging wél gevolgen heeft voor de uitvoering van de opdracht, zal Buro Brein de opdrachtgever hierover vooraf informeren. Indien nodig worden aanvullende afspraken gemaakt over de werkzaamheden, planning en eventuele meerkosten.

20.5 Een wijziging van de overeenkomst kan schriftelijk worden vastgelegd in een aanvullende offerte, opdrachtbevestiging, e-mail of een andere duurzame vorm van communicatie. De wijze van vastlegging doet geen afbreuk aan de geldigheid van de gemaakte afspraken.

20.6 Wanneer tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat een voorgestelde wijziging technisch niet haalbaar, bedrijfseconomisch onverantwoord of naar het oordeel van Buro Brein niet in het belang van het project is, zal Buro Brein dit gemotiveerd aan de opdrachtgever toelichten. Partijen zoeken vervolgens gezamenlijk naar een passende oplossing.

20.7 Wijzigingen van de overeenkomst laten reeds overeengekomen verplichtingen onverlet, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen.

20.8 Door wijzigingen tijdig met elkaar te bespreken en afspraken zorgvuldig vast te leggen, behouden partijen gedurende het project duidelijkheid over de inhoud van de opdracht en de verwachtingen over en weer.

Hoofdstuk 4 – Uitvoering van opdrachten

Artikel 21 – Uitvoering van de opdracht

21.1 Buro Brein voert iedere opdracht zorgvuldig, professioneel en naar beste inzicht, ervaring en vakmanschap uit. Daarbij wordt gewerkt volgens de afspraken die tussen partijen zijn gemaakt en met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.

21.2 Bij de uitvoering van de opdracht heeft Buro Brein een inspanningsverplichting, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk een resultaatverplichting zijn overeengekomen. Dit betekent dat Buro Brein zich maximaal inspant om het beoogde resultaat te realiseren, zonder dat ieder gewenst resultaat kan worden gegarandeerd.

21.3 Wanneer een opdracht bestaat uit creatieve, strategische of adviserende werkzaamheden, blijft het uiteindelijke succes mede afhankelijk van factoren waarop Buro Brein geen invloed heeft, zoals keuzes van de opdrachtgever, marktomstandigheden, het gedrag van eindgebruikers of wijzigingen bij derde partijen.

21.4 Buro Brein bepaalt, binnen de kaders van de overeenkomst, de wijze waarop de werkzaamheden worden uitgevoerd. Daarbij maakt zij gebruik van haar kennis, ervaring en professionele inzichten. Indien Buro Brein van oordeel is dat een andere aanpak leidt tot een beter, veiliger of duurzamer resultaat, zal zij dit met de opdrachtgever bespreken.

21.5 Buro Brein mag werkzaamheden geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door medewerkers, freelancers of gespecialiseerde derden, mits hierdoor geen afbreuk wordt gedaan aan de kwaliteit van de overeengekomen dienstverlening.

21.6 Indien voor de uitvoering van de opdracht samenwerking met derden noodzakelijk is, zal Buro Brein zich inspannen deze samenwerking zo goed mogelijk te coördineren. Buro Brein is echter niet verantwoordelijk voor de wijze waarop deze derden hun eigen werkzaamheden uitvoeren of hun verplichtingen nakomen.

21.7 Buro Brein is gerechtigd gebruik te maken van bestaande technieken, frameworks, softwarecomponenten, open source-oplossingen, AI-technologieën en andere hulpmiddelen, voor zover deze bijdragen aan een kwalitatief goede uitvoering van de opdracht en het overeengekomen eindresultaat.

21.8 Wanneer gedurende de uitvoering van de opdracht blijkt dat een gekozen oplossing technisch, juridisch of praktisch niet langer de meest geschikte oplossing is, mag Buro Brein voorstellen de gekozen aanpak aan te passen. Eventuele gevolgen voor planning, werkzaamheden of kosten worden vooraf met de opdrachtgever besproken.

21.9 De opdrachtgever erkent dat digitale dienstverlening voortdurend in ontwikkeling is. Nieuwe technische inzichten, beveiligingsmaatregelen, software-updates of wijzigingen bij externe leveranciers kunnen aanleiding geven om de uitvoering van de opdracht tussentijds aan te passen. Buro Brein zal dergelijke wijzigingen uitsluitend voorstellen wanneer deze bijdragen aan de kwaliteit, veiligheid of continuïteit van de oplossing.

21.10 Buro Brein voert haar werkzaamheden uit met als doel een duurzame oplossing te realiseren. Daarbij wordt niet alleen gekeken naar het direct gewenste resultaat, maar ook naar kwaliteit, onderhoudbaarheid, veiligheid, prestaties en toekomstbestendigheid van de opgeleverde oplossing.

Artikel 22 – Projectfasering

22.1 Buro Brein voert projecten bij voorkeur gefaseerd uit. Door een opdracht op te delen in overzichtelijke projectfasen behouden zowel Buro Brein als de opdrachtgever inzicht in de voortgang, planning, kwaliteit en gemaakte keuzes. Iedere fase vormt een logisch onderdeel van het totale project.

22.2 Afhankelijk van de aard van de opdracht kan een project onder meer bestaan uit een inventarisatie, strategie, conceptontwikkeling, ontwerp, technische ontwikkeling, contentverwerking, testfase, oplevering, livegang en nazorg.

De exacte projectindeling wordt vooraf afgestemd en kan per opdracht verschillen.

22.3 Iedere projectfase bouwt voort op de voorgaande fase. Om die reden wordt een volgende fase in beginsel pas gestart nadat de voorafgaande fase is afgerond of door de opdrachtgever is goedgekeurd, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

22.4 Buro Brein bewaakt gedurende iedere projectfase de samenhang tussen ontwerp, techniek, functionaliteit, prestaties, veiligheid, gebruiksvriendelijkheid en beheerbaarheid. Wanneer tijdens de uitvoering blijkt dat een eerder gemaakte keuze nadelige gevolgen heeft voor een later onderdeel van het project, zal Buro Brein de opdrachtgever hierover informeren en, waar mogelijk, een passende oplossing voorstellen.

22.5 Gedurende een project kunnen nieuwe inzichten ontstaan. Wanneer Buro Brein mogelijkheden ziet om de kwaliteit, duurzaamheid, veiligheid of toekomstbestendigheid van de oplossing te verbeteren, zal zij deze voorstellen met de opdrachtgever bespreken. De opdrachtgever is niet verplicht dergelijke voorstellen over te nemen.

22.6 Goedkeuring van een projectfase betekent dat de werkzaamheden binnen die fase als afgerond worden beschouwd. Wijzigingen aan eerder goedgekeurde onderdelen kunnen gevolgen hebben voor de planning, uitvoering en kosten en kunnen als meerwerk worden uitgevoerd.

22.7 Wanneer de opdrachtgever besluit een projectfase geheel of gedeeltelijk over te slaan, werkzaamheden versneld uit te voeren of af te wijken van het geadviseerde proces, zal Buro Brein de mogelijke gevolgen hiervan vooraf toelichten. Eventuele risico's die voortvloeien uit deze keuze komen voor rekening en risico van de opdrachtgever.

22.8 Wanneer voor de uitvoering van een project afhankelijkheid bestaat van derden, zoals hostingproviders, domeinnaambeheerders, softwareleveranciers, betaalproviders, ICT-beheerders of andere externe partijen, kan de planning of uitvoering hierdoor worden beïnvloed. Buro Brein zal zich inspannen deze afhankelijkheden zo goed mogelijk te coördineren, maar is niet verantwoordelijk voor vertragingen, beperkingen of fouten die door deze derden worden veroorzaakt.

22.9 Indien een project uit meerdere deelopleveringen of projectfasen bestaat, wordt iedere deeloplevering beschouwd als een zelfstandig onderdeel van de opdracht. De goedkeuring van een deeloplevering laat de overige onderdelen van de overeenkomst onverlet.

22.10 De gekozen projectfasering is bedoeld om risico's te beperken, de kwaliteit van het eindresultaat te waarborgen en de samenwerking overzichtelijk te houden. Door iedere projectfase zorgvuldig af te ronden, ontstaat een solide basis voor de volgende stap binnen het project en wordt gewerkt aan een duurzame oplossing die ook op langere termijn betrouwbaar, veilig en goed beheerbaar blijft.

Artikel 23 – Uitvoering van websites, webshops en software

23.1 Buro Brein ontwikkelt websites, webshops, software en andere digitale oplossingen op basis van de afspraken die zijn vastgelegd in de overeenkomst. Daarbij wordt gewerkt volgens de op dat moment geldende technische standaarden, inzichten en best practices.

23.2 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, bepaalt Buro Brein de keuze van gebruikte technieken, programmeertalen, frameworks, contentmanagementsystemen, plug-ins, bibliotheken en andere technische componenten die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de opdracht.

23.3 Buro Brein streeft naar oplossingen die betrouwbaar, veilig, onderhoudbaar en toekomstbestendig zijn. Daarbij wordt steeds een afweging gemaakt tussen functionaliteit, prestaties, veiligheid, beheerbaarheid en de beschikbare projectbegroting.

23.4 Wanneer tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat een overeengekomen oplossing technisch niet haalbaar is of onevenredige gevolgen heeft voor de planning, veiligheid, prestaties of onderhoudbaarheid van de oplossing, zal Buro Brein de opdrachtgever hierover informeren en, waar mogelijk, een passend alternatief voorstellen.

23.5 Digitale oplossingen worden ontwikkeld op basis van de op het moment van oplevering algemeen geaccepteerde browsers, apparaten, softwareversies en technische standaarden. Buro Brein kan niet garanderen dat een oplossing onbeperkt compatibel blijft met toekomstige versies van browsers, besturingssystemen, apparaten of software van derden.

23.6 Wanneer voor de uitvoering van de opdracht gebruik wordt gemaakt van software, diensten of koppelingen van derden, is Buro Brein afhankelijk van de beschikbaarheid, werking en ondersteuning van deze partijen. Wijzigingen of beëindiging van dergelijke diensten kunnen gevolgen hebben voor de werking van de oplossing. Buro Brein zal de opdrachtgever hierover informeren zodra zij hiervan op de hoogte is.

23.7 Buro Brein kan tijdens de uitvoering van de opdracht gebruikmaken van hulpmiddelen die bijdragen aan een efficiënte en kwalitatief goede uitvoering van de werkzaamheden, waaronder ontwerpsoftware, ontwikkeltools, automatiseringen en AI-technologieën. De keuze voor deze hulpmiddelen behoort tot de professionele verantwoordelijkheid van Buro Brein, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk andere afspraken hebben gemaakt.

23.8 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoort het vullen of actualiseren van content, het invoeren van producten, het schrijven van teksten, het uitvoeren van zoekmachineoptimalisatie of andere redactionele werkzaamheden uitsluitend tot de opdracht wanneer deze expliciet onderdeel uitmaken van de overeenkomst.

23.9 Wanneer de opdrachtgever tijdens de ontwikkeling zelfstandig wijzigingen aanbrengt in de ontwikkelomgeving, broncode, database, hostingomgeving of andere onderdelen van de oplossing, is Buro Brein niet verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan. Indien hierdoor herstelwerkzaamheden noodzakelijk zijn, kunnen deze als meerwerk worden uitgevoerd.

23.10 Buro Brein ontwikkelt iedere oplossing met zorg en voert voorafgaand aan de oplevering de controles uit die zij, gelet op de aard en omvang van de opdracht, redelijk acht. Digitale oplossingen blijven echter afhankelijk van voortdurende technologische ontwikkelingen, waardoor niet kan worden gegarandeerd dat een oplossing onder alle omstandigheden en op ieder moment volledig vrij is van fouten, storingen of beveiligingsrisico's.

Artikel 24 – Testen en kwaliteitscontrole

24.1 Voordat een website, webshop, softwaretoepassing of andere digitale oplossing wordt opgeleverd, voert Buro Brein de controles uit die zij, gelet op de aard en omvang van de opdracht, redelijk acht. Hierbij wordt onder meer aandacht besteed aan de technische werking, gebruiksvriendelijkheid, prestaties, beveiliging en de correcte uitvoering van de overeengekomen functionaliteiten.

24.2 Indien van toepassing krijgt de opdrachtgever voorafgaand aan de oplevering de gelegenheid de oplossing te beoordelen in een test- of acceptatieomgeving. Deze beoordeling is bedoeld om gezamenlijk vast te stellen dat de oplossing overeenkomt met de gemaakte afspraken en om eventuele afwijkingen tijdig te signaleren.

24.3 De opdrachtgever controleert de opgeleverde werkzaamheden zorgvuldig. Hierbij wordt onder meer gekeken naar de inhoud, teksten, afbeeldingen, formulieren, contactgegevens, berekeningen, koppelingen en andere onderdelen die voor de opdrachtgever van belang zijn.

24.4 Buro Brein mag ervan uitgaan dat de opdrachtgever beschikt over voldoende kennis van zijn organisatie, processen en dienstverlening om de werking en inhoud van de oplossing inhoudelijk te beoordelen. Wanneer specialistische kennis of aanvullende controles noodzakelijk zijn, blijven deze de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever of de door hem ingeschakelde deskundigen.

24.5 Constateringen tijdens de testfase worden zo volledig mogelijk aangeleverd. De opdrachtgever verstrekt daarbij, waar mogelijk, een duidelijke omschrijving van de situatie, eventuele schermafbeeldingen, foutmeldingen en de stappen waarmee het probleem kan worden gereproduceerd. Hierdoor kunnen meldingen efficiënt worden beoordeeld en opgelost.

24.6 Na ontvangst van een melding beoordeelt Buro Brein of sprake is van:

- een afwijking ten opzichte van de overeengekomen functionaliteit;
- een technisch gebrek;
- een gebruikersfout;
- een wijzigingsverzoek;
- of een uitbreiding van de oorspronkelijke opdracht.

Afhankelijk van deze beoordeling worden werkzaamheden kosteloos uitgevoerd of als meerwerk aangeboden.

24.7 De testfase is bedoeld om de overeengekomen oplossing zorgvuldig te controleren. Nieuwe wensen, aanvullende functionaliteiten of gewijzigde inzichten maken in beginsel geen onderdeel uit van de testfase en worden afzonderlijk beoordeeld.

24.8 Wanneer een oplossing afhankelijk is van systemen, software of diensten van derden, zoals betaalproviders, API-koppelingen, e-maildiensten, browsers, mobiele apparaten of andere externe leveranciers, voert Buro Brein de controles uit voor zover dit redelijkerwijs binnen haar invloedssfeer mogelijk is. Buro Brein kan niet garanderen dat alle externe systemen zich onder alle omstandigheden identiek gedragen.

24.9 Het uitblijven van een melding tijdens de testfase betekent niet automatisch dat de opdrachtgever afstand doet van zijn rechten. Wel mogen partijen ervan uitgaan dat de testfase gezamenlijk is benut om de oplossing zorgvuldig te beoordelen voordat tot oplevering wordt overgegaan.

24.10 Een zorgvuldig uitgevoerde testfase draagt bij aan een stabiele oplevering en een gecontroleerde livegang. Door eventuele aandachtspunten vooraf te signaleren, worden risico's tijdens de ingebruikname zoveel mogelijk beperkt.

Artikel 25 – Oplevering

25.1 Een opdracht of projectfase wordt als opgeleverd beschouwd zodra Buro Brein de overeengekomen werkzaamheden beschikbaar stelt aan de opdrachtgever voor controle, beoordeling of ingebruikname. Oplevering kan plaatsvinden in een testomgeving, acceptatieomgeving of productieomgeving, afhankelijk van de aard van de opdracht en de gemaakte afspraken.

25.2 Na de oplevering krijgt de opdrachtgever een redelijke gelegenheid om de werkzaamheden zorgvuldig te beoordelen. Gedurende deze periode controleert de opdrachtgever of de oplossing overeenkomt met de gemaakte afspraken en meldt hij eventuele afwijkingen zo spoedig mogelijk aan Buro Brein.

25.3 De opdrachtgever controleert de opgeleverde werkzaamheden onder meer op de inhoud, werking, teksten, afbeeldingen, formulieren, contactgegevens, koppelingen, berekeningen en overige onderdelen die voor de opdrachtgever van belang zijn.

25.4 Wanneer tijdens de controleperiode afwijkingen worden geconstateerd die aantoonbaar afwijken van de overeengekomen functionaliteit of specificaties, zal Buro Brein deze binnen een redelijke termijn herstellen, mits deze afwijkingen tijdig en voldoende duidelijk zijn gemeld.

25.5 Onder een oplevergebrek wordt verstaan een aantoonbare afwijking ten opzichte van hetgeen partijen schriftelijk zijn overeengekomen. Nieuwe wensen, gewijzigde inzichten, uitbreidingen van de functionaliteit of aanpassingen aan eerder goedgekeurde onderdelen worden niet als oplevergebrek beschouwd en kunnen als meerwerk worden uitgevoerd.

25.6 Kleine afwijkingen die de normale werking, veiligheid, prestaties of bruikbaarheid van de oplossing niet wezenlijk beïnvloeden, vormen geen reden om de oplevering te weigeren. Buro Brein zal dergelijke punten, voor zover zij binnen de opdracht vallen, binnen een redelijke termijn herstellen.

25.7 De opdrachtgever wordt verzocht aantoonbare oplevergebreken uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen na oplevering schriftelijk aan Buro Brein te melden. Hierdoor kunnen eventuele gebreken tijdig worden beoordeeld en, indien deze onder de overeenkomst vallen, zo spoedig mogelijk worden hersteld.

25.8 Het verstrijken van de in het vorige lid genoemde termijn betekent niet automatisch dat ieder recht op herstel vervalt. Buro Brein beoordeelt iedere melding op basis van de aard van het gebrek, het moment waarop dit gebrek redelijkerwijs ontdekt kon worden en de afspraken die partijen hierover hebben gemaakt. Indien sprake is van een aantoonbaar oplevergebrek dat reeds bij oplevering aanwezig was, zal Buro Brein dit alsnog binnen een redelijke termijn herstellen.

25.9 Een project of projectfase wordt in ieder geval geacht te zijn opgeleverd wanneer:

- de opdrachtgever schriftelijk of digitaal akkoord geeft;
- de opdrachtgever de oplossing geheel of gedeeltelijk in gebruik neemt;
- de opdrachtgever derden opdracht geeft werkzaamheden aan of op de opgeleverde oplossing uit te voeren;
- of partijen gezamenlijk besluiten over te gaan tot de livegang.

25.10 Werkzaamheden die voortvloeien uit nieuwe wensen, gewijzigde inzichten, wijzigingen door de opdrachtgever of derden, regulier gebruik, wijzigingen in software van derden of andere omstandigheden die zich na de oplevering voordoen, worden niet beschouwd als oplevergebreken. Dergelijke werkzaamheden kunnen als meerwerk worden uitgevoerd of vallen onder een afzonderlijke onderhouds- of beheerovereenkomst.

25.11 Oplevering vormt het einde van de ontwikkelfase en het begin van de ingebruikname. Door de oplossing zorgvuldig te beoordelen en eventuele oplevergebreken tijdig te melden, creëren partijen gezamenlijk de beste uitgangspositie voor een gecontroleerde livegang en een duurzame oplossing.

Artikel 26 – Livegang en ingebruikname

26.1 Onder livegang wordt verstaan het moment waarop een website, webshop, softwaretoepassing of andere digitale oplossing beschikbaar wordt gesteld voor gebruik in de productieomgeving. De livegang vindt plaats in onderling overleg en op een vooraf afgestemd moment.

26.2 Buro Brein streeft ernaar een livegang te plannen op een moment waarop voldoende gelegenheid bestaat om de werking van de oplossing na ingebruikname zorgvuldig te controleren en, indien noodzakelijk, tijdig corrigerende maatregelen te treffen. Bij de planning wordt, voor zover redelijkerwijs mogelijk, rekening gehouden met weekenden, feestdagen, geplande onderhoudswerkzaamheden en andere omstandigheden die de continuïteit van de ingebruikname kunnen beïnvloeden.

26.3 Voorafgaand aan de livegang beoordeelt Buro Brein of de overeengekomen werkzaamheden zijn afgerond en of de oplossing gereed is voor ingebruikname. Wanneer naar het oordeel van Buro Brein sprake is van omstandigheden die een verantwoorde livegang in de weg staan, mag zij voorstellen de livegang uit te stellen totdat deze omstandigheden zijn opgelost.

26.4 Indien de livegang afhankelijk is van werkzaamheden of medewerking van derden, zoals hostingproviders, domeinnaambeheerders, ICT-beheerders, softwareleveranciers of andere externe partijen, zal Buro Brein deze werkzaamheden zoveel mogelijk coördineren. Buro Brein is echter niet verantwoordelijk voor vertragingen, storingen of fouten die door deze derden worden veroorzaakt.

26.5 Wanneer de opdrachtgever verzoekt een livegang uit te voeren ondanks een negatief advies van Buro Brein of voordat de overeengekomen werkzaamheden volledig zijn afgerond, komen de hieruit voortvloeiende risico's voor rekening en risico van de opdrachtgever.

26.6 Na de livegang voert Buro Brein, voor zover dit onderdeel uitmaakt van de opdracht, een controle uit op de correcte werking van de opgeleverde oplossing. Hierbij kan onder meer aandacht worden besteed aan de bereikbaarheid van de website, de technische werking, formulieren, koppelingen en andere essentiële onderdelen van de oplossing.

26.7 De opdrachtgever blijft na de livegang verantwoordelijk voor het uitvoeren van een eindcontrole vanuit zijn eigen organisatie. Hieronder vallen onder meer de juistheid van de inhoud, contactgegevens, bedrijfsinformatie, juridische teksten, prijzen, producten en andere gegevens die uitsluitend door de opdrachtgever kunnen worden beoordeeld.

26.8 Wanneer na de livegang onvoorziene omstandigheden worden geconstateerd die verband houden met de overeengekomen werkzaamheden, zal Buro Brein zich inspannen deze binnen een redelijke termijn te beoordelen en, indien sprake is van een oplevergebrek, te herstellen overeenkomstig artikel 25.

26.9 Indien na de livegang blijkt dat problemen worden veroorzaakt door wijzigingen van de opdrachtgever, derden, hostingomgevingen, software van derden of andere omstandigheden buiten de invloedssfeer van Buro Brein, zullen eventuele herstelwerkzaamheden uitsluitend na overleg en, indien van toepassing, op basis van meerwerk of een onderhoudsovereenkomst worden uitgevoerd.

26.10 Een zorgvuldige livegang vormt het begin van een nieuwe fase waarin de oplossing daadwerkelijk wordt gebruikt. Door vooraf risico's te beperken, werkzaamheden zorgvuldig af te stemmen en de oplossing na ingebruikname te controleren, streven partijen gezamenlijk naar een stabiele, veilige en duurzame ingebruikname.

Artikel 27 – Nazorg en ondersteuning na oplevering

27.1 Na de livegang kan een periode volgen waarin de oplossing in de praktijk wordt gebruikt en eventuele bijzonderheden zichtbaar worden. Buro Brein biedt gedurende deze periode, voor zover dit onderdeel uitmaakt van de overeenkomst, ondersteuning bij het beoordelen en herstellen van aantoonbare oplevergebreken.

27.2 Nazorg heeft uitsluitend betrekking op het herstellen van aantoonbare oplevergebreken zoals bedoeld in artikel 25 en maakt geen onderdeel uit van nieuwe functionaliteiten, aanvullende wensen of wijzigingen die na de oplevering ontstaan.

27.3 Wanneer tijdens de ingebruikname vragen ontstaan over het gebruik van de opgeleverde oplossing, zal Buro Brein de opdrachtgever, voor zover redelijk en passend binnen de opdracht, ondersteunen bij het beantwoorden van deze vragen. Indien de ondersteuning de overeengekomen werkzaamheden overstijgt, kan deze als meerwerk worden uitgevoerd.

27.4 Werkzaamheden die noodzakelijk worden doordat de opdrachtgever of derden wijzigingen aanbrengen aan de opgeleverde oplossing, vallen niet onder de nazorg zoals bedoeld in dit artikel.

27.5 Evenmin vallen onder de nazorg:

- wijzigingen als gevolg van software-updates van derden;
- wijzigingen in browsers of besturingssystemen;
- wijzigingen in externe API's of koppelingen;
- wijzigingen in hosting- of serveromgevingen;
- wijzigingen in wet- en regelgeving die aanpassingen aan de oplossing noodzakelijk maken;

tenzij hierover uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt.

27.6 Wanneer voor de opgeleverde oplossing een onderhouds-, hosting- of supportovereenkomst is gesloten, worden meldingen na de oplevering afgehandeld overeenkomstig de afspraken die voor die dienstverlening gelden.

27.7 Buro Brein zal meldingen van de opdrachtgever zorgvuldig beoordelen en zich inspannen om geconstateerde oplevergebreken binnen een redelijke termijn te herstellen.

De termijn waarbinnen een melding wordt afgehandeld is afhankelijk van de aard, ernst en impact van het geconstateerde probleem.

27.8 Nazorg eindigt niet automatisch op een vaste datum. Wel wordt na verloop van tijd beoordeeld of een melding betrekking heeft op een oplevergebrek of op regulier onderhoud, gewijzigde omstandigheden of nieuwe werkzaamheden. Buro Brein zal dit steeds gemotiveerd aan de opdrachtgever toelichten.

27.9 Het doel van de nazorg is om de overgang van ontwikkeling naar dagelijks gebruik zorgvuldig te begeleiden. Door eventuele oplevergebreken tijdig op te lossen en vragen in een vroeg stadium te beantwoorden, streven partijen gezamenlijk naar een stabiele en duurzame oplossing.

Hoofdstuk 5 – Hosting, onderhoud en continuïteit

Artikel 28 – Hosting en technische dienstverlening

28.1 Wanneer Buro Brein hosting of andere technische dienstverlening levert, zorgt zij voor een professionele hostingomgeving die is ingericht om de overeengekomen digitale oplossing zo stabiel, veilig en betrouwbaar mogelijk beschikbaar te stellen.

28.2 De exacte omvang van de hosting- en onderhoudsdiensten wordt vastgelegd in de overeenkomst, offerte of een afzonderlijke onderhouds- of hostingovereenkomst. Alleen de daarin opgenomen diensten maken onderdeel uit van de overeengekomen dienstverlening.

28.3 Hosting heeft primair tot doel de digitale oplossing technisch beschikbaar te houden. Hosting omvat niet automatisch onderhoud, functionele uitbreidingen, inhoudelijke wijzigingen, ondersteuning of andere werkzaamheden, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk afspraken hebben gemaakt.

28.4 Buro Brein spant zich in om de hostingomgeving zorgvuldig te beheren en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Ondanks deze inspanningen kan Buro Brein niet garanderen dat de hostingomgeving onder alle omstandigheden ononderbroken beschikbaar is.

28.5 Onderbrekingen van de dienstverlening kunnen onder meer ontstaan door gepland onderhoud, beveiligingsmaatregelen, storingen, overmacht of werkzaamheden van derden. Buro Brein zal dergelijke werkzaamheden, voor zover redelijkerwijs mogelijk, zo plannen dat de overlast voor de opdrachtgever beperkt blijft.

28.6 Wanneer de hostingomgeving wordt beheerd door een derde partij of wanneer de opdrachtgever ervoor kiest gebruik te maken van een externe hostingprovider, is Buro Brein uitsluitend verantwoordelijk voor de werkzaamheden die uitdrukkelijk onderdeel uitmaken van de overeenkomst. Storingen of beperkingen binnen de infrastructuur van deze derde partij vallen buiten de verantwoordelijkheid van Buro Brein.

28.7 Voor een goede werking van de hostingomgeving kan Buro Brein onderhoud uitvoeren aan servers, software, beveiligingscomponenten of andere technische voorzieningen. Indien dergelijke werkzaamheden naar verwachting invloed hebben op de bereikbaarheid van de oplossing, zal Buro Brein de opdrachtgever hiervan, voor zover redelijkerwijs mogelijk, vooraf informeren.

28.8 Wanneer de opdrachtgever zelfstandig wijzigingen aanbrengt aan de hostingomgeving of derden hiervoor inschakelt, is Buro Brein niet verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan. Eventuele herstelwerkzaamheden worden, indien gewenst, uitgevoerd op basis van nacalculatie of een afzonderlijke overeenkomst.

28.9 Indien de opdrachtgever ervoor kiest de hosting onder te brengen bij een andere partij, zal Buro Brein, voor zover overeengekomen, medewerking verlenen aan een zorgvuldige migratie. Werkzaamheden die hiermee samenhangen kunnen als meerwerk worden uitgevoerd.

28.10 Hosting vormt een belangrijke basis voor de beschikbaarheid en continuïteit van een digitale oplossing. Door de hostingomgeving actief te beheren en waar nodig preventief onderhoud uit te voeren, streeft Buro Brein naar een veilige, stabiele en toekomstbestendige technische omgeving.

Artikel 29 – Onderhoud en updates

29.1 Onder onderhoud wordt verstaan het uitvoeren van technische werkzaamheden die erop zijn gericht de veiligheid, stabiliteit, continuïteit en technische werking van een digitale oplossing te behouden. Onderhoud heeft betrekking op het bestaande systeem en strekt zich niet automatisch uit tot wijzigingen, uitbreidingen of nieuwe functionaliteiten.

29.2 Indien partijen een onderhoudsovereenkomst zijn overeengekomen, voert Buro Brein de daarin omschreven onderhoudswerkzaamheden uit. De omvang van deze werkzaamheden wordt bepaald door de overeengekomen dienstverlening en kan per overeenkomst verschillen.

29.3 Onder technisch onderhoud kunnen onder meer vallen:

- het uitvoeren van WordPress-, plugin-, thema- en PHP-updates;
- het installeren van beveiligingsupdates;
- het technisch controleren van de website of applicatie;
- het oplossen van technische problemen die rechtstreeks voortvloeien uit reguliere updates;
- het uitvoeren van preventieve onderhoudswerkzaamheden.

Deze opsomming is niet limitatief.

29.4 Buro Brein voert onderhoudswerkzaamheden zorgvuldig uit en streeft ernaar de continuïteit van de oplossing zoveel mogelijk te waarborgen. Wanneer onderhoud naar verwachting tijdelijk invloed heeft op de beschikbaarheid van de oplossing, zal Buro Brein de opdrachtgever hiervan, voor zover redelijkerwijs mogelijk, vooraf informeren.

29.5 Updates worden uitgevoerd op basis van de op dat moment beschikbare softwareversies en technische inzichten. Ondanks zorgvuldig uitgevoerde controles kan Buro Brein niet uitsluiten dat updates onvoorziene gevolgen hebben als gevolg van wijzigingen in software van derden, maatwerkfunctionaliteiten of externe koppelingen.

29.6 Wanneer tijdens een update blijkt dat maatwerkfunctionaliteiten, koppelingen of software van derden moeten worden aangepast om de oplossing goed te laten functioneren, vallen deze werkzaamheden niet automatisch onder het reguliere onderhoud. Buro Brein zal de opdrachtgever hierover informeren en, indien van toepassing, een voorstel doen voor aanvullende werkzaamheden.

29.7 Onderhoud omvat niet automatisch:

- inhoudelijke wijzigingen aan de website of applicatie;
- het toevoegen van nieuwe functionaliteiten;
- zoekmachineoptimalisatie;
- wijzigingen als gevolg van gewijzigde wet- en regelgeving;
- het aanpassen van ontwerpen of huisstijlen;
- werkzaamheden die voortvloeien uit wijzigingen door de opdrachtgever of derden.

Deze werkzaamheden worden uitsluitend uitgevoerd wanneer zij onderdeel uitmaken van de overeenkomst of als aanvullende opdracht worden verstrekt.

29.8 Wanneer de opdrachtgever zelf updates uitvoert of derden opdracht geeft onderhoudswerkzaamheden uit te voeren, is Buro Brein niet verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan. Eventuele herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd op basis van nacalculatie of een afzonderlijke overeenkomst.

29.9 Indien de digitale oplossing wordt gehost buiten de beheeromgeving van Buro Brein, kan de omvang van het onderhoud worden beperkt door de technische mogelijkheden van de betreffende hostingomgeving. Buro Brein zal de opdrachtgever hierover informeren wanneer dit gevolgen heeft voor de uitvoering van het onderhoud.

29.10 Onderhoud is gericht op het technisch gezond houden van een bestaande oplossing. Het doel is de veiligheid, stabiliteit en continuïteit van de digitale omgeving te behouden, zodat deze betrouwbaar blijft functioneren gedurende de overeengekomen gebruiksperiode.

Artikel 30 – Back-ups en herstel

30.1 Wanneer back-ups onderdeel uitmaken van de overeengekomen dienstverlening, draagt Buro Brein zorg voor het periodiek maken van technische back-ups van de digitale oplossing overeenkomstig de afspraken die daarover tussen partijen zijn gemaakt.

30.2 Back-ups worden uitsluitend gemaakt met als doel de continuïteit van de digitale oplossing te ondersteunen bij technische calamiteiten, storingen of onvoorziene omstandigheden. Back-ups zijn niet bedoeld als archiefvoorziening voor de opdrachtgever.

30.3 Hoewel Buro Brein zich inspant om back-ups zorgvuldig uit te voeren en te controleren, kan niet worden gegarandeerd dat een back-up onder alle omstandigheden volledig, actueel of zonder gegevensverlies kan worden teruggezet.

30.4 Het herstellen van een back-up maakt geen onderdeel uit van het reguliere onderhoud, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk andere afspraken hebben gemaakt. Indien herstel noodzakelijk is, worden de werkzaamheden uitgevoerd op basis van nacalculatie of overeenkomstig de afspraken uit een afzonderlijke onderhouds- of supportovereenkomst.

30.5 Wanneer een herstel noodzakelijk is als gevolg van wijzigingen door de opdrachtgever, derden, foutief gebruik, verwijderde gegevens of andere omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Buro Brein liggen, kunnen de kosten van het herstel volledig aan de opdrachtgever worden doorberekend.

30.6 Indien een back-up moet worden teruggezet, beoordeelt Buro Brein eerst welke gevolgen dit heeft voor de actuele gegevens, configuraties en inhoud van de digitale oplossing. Indien nodig wordt vooraf overleg gevoerd met de opdrachtgever over de gewenste herstelmethode.

30.7 Buro Brein bepaalt, voor zover dit onderdeel uitmaakt van de dienstverlening, de technische inrichting, frequentie, bewaartermijnen en wijze waarop back-ups worden opgeslagen. Deze kunnen gedurende de overeenkomst worden aangepast wanneer technische ontwikkelingen, beveiligingsmaatregelen of gewijzigde inzichten daartoe aanleiding geven.

30.8 Wanneer de digitale oplossing wordt gehost buiten de beheeromgeving van Buro Brein, is Buro Brein afhankelijk van de beschikbare back-upvoorzieningen van de betreffende hostingpartij. Buro Brein is niet verantwoordelijk voor beperkingen of tekortkomingen in deze voorzieningen.

30.9 Na een herstel controleert Buro Brein, voor zover dit onderdeel uitmaakt van de opdracht, of de digitale oplossing technisch weer functioneert. De inhoudelijke controle van gegevens, documenten, producten, teksten en overige content blijft de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.

30.10 Back-ups vormen een belangrijk onderdeel van de continuïteit van een digitale oplossing, maar kunnen nooit alle risico's uitsluiten. Door zorgvuldig beheer, periodieke controles en een weloverwogen herstelprocedure streeft Buro Brein ernaar de gevolgen van technische incidenten zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 31 – Beveiliging

31.1 Wanneer beveiligingsmaatregelen onderdeel uitmaken van de overeengekomen dienstverlening, spant Buro Brein zich in om de digitale oplossing volgens de op dat moment geldende technische inzichten en algemeen aanvaarde beveiligingsstandaarden te beschermen tegen onbevoegde toegang, misbruik en andere bekende beveiligingsrisico's.

31.2 Beveiliging is een voortdurend proces. Door de voortdurende ontwikkeling van software, cybercriminaliteit en nieuwe kwetsbaarheden kan Buro Brein niet garanderen dat een digitale oplossing onder alle omstandigheden volledig vrij blijft van beveiligingsincidenten of cyberaanvallen.

31.3 Buro Brein kan als onderdeel van haar dienstverlening beveiligingsmaatregelen treffen, waaronder het uitvoeren van beveiligingsupdates, het toepassen van beveiligingspatches, het beperken van bekende kwetsbaarheden, het monitoren van technische meldingen en het treffen van andere preventieve maatregelen. De exacte omvang van deze werkzaamheden wordt bepaald door de overeengekomen dienstverlening.

31.4 Wanneer Buro Brein een beveiligingsrisico constateert dat naar haar oordeel directe gevolgen kan hebben voor de veiligheid, beschikbaarheid of continuïteit van de digitale oplossing, is zij gerechtigd passende maatregelen te treffen. Indien de situatie dit toelaat, wordt de opdrachtgever hiervan vooraf geïnformeerd. In spoedeisende situaties kan Buro Brein direct handelen en de opdrachtgever zo spoedig mogelijk daarna informeren.

31.5 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat gebruikersnamen, wachtwoorden, API-sleutels, toegangscode's en overige beveiligingsgegevens zorgvuldig worden beheerd en niet beschikbaar komen voor onbevoegden. Schade of incidenten die ontstaan door onzorgvuldig beheer van deze gegevens vallen buiten de verantwoordelijkheid van Buro Brein.

31.6 Wanneer de opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden zelfstandig wijzigingen aanbrengen in de beveiligingsinstellingen, serverconfiguratie, software, broncode of andere onderdelen van de digitale oplossing, is Buro Brein niet verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan.

31.7 Indien beveiligingsincidenten geheel of gedeeltelijk worden veroorzaakt door software, systemen of diensten van derden, is Buro Brein uitsluitend verantwoordelijk voor de werkzaamheden die redelijkerwijs binnen haar invloedssfeer liggen. Buro Brein zal zich inspannen de gevolgen van dergelijke incidenten zoveel mogelijk te beperken en de opdrachtgever hierover informeren.

31.8 Werkzaamheden die noodzakelijk zijn als gevolg van malware, hacking, datamisbruik, beveiligingsincidenten of andere externe aanvallen vallen uitsluitend onder de overeengekomen dienstverlening wanneer dit uitdrukkelijk is afgesproken. Herstelwerkzaamheden kunnen, afhankelijk van de oorzaak en de gemaakte afspraken, als meerwerk worden uitgevoerd.

31.9 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor een zorgvuldig gebruik van de digitale oplossing, waaronder het tijdig vervangen van wachtwoorden, het zorgvuldig beheren van gebruikersrechten en het voorkomen van onbevoegde toegang tot accounts en systemen.

31.10 Een veilige digitale omgeving ontstaat door samenwerking tussen opdrachtgever en Buro Brein. Door preventieve maatregelen te treffen, beveiligingsrisico's tijdig te signaleren en passende acties te ondernemen, streven partijen gezamenlijk naar een betrouwbare en toekomstbestendige digitale oplossing.

Artikel 32 – Monitoring en storingen

32.1 Wanneer monitoring onderdeel uitmaakt van de overeengekomen dienstverlening, maakt Buro Brein gebruik van technische hulpmiddelen om de beschikbaarheid, bereikbaarheid en algemene werking van de digitale oplossing of hostingomgeving te bewaken.

32.2 Monitoring is bedoeld om technische bijzonderheden, storingen of afwijkingen zo vroeg mogelijk te signaleren. Monitoring vormt een belangrijk hulpmiddel bij het bewaken van de continuïteit, maar biedt geen garantie dat iedere storing, fout of beveiligingsincident onmiddellijk wordt ontdekt of volledig kan worden voorkomen.

32.3 De omvang, frequentie en wijze van monitoring worden bepaald door de overeengekomen dienstverlening en kunnen per overeenkomst verschillen. Niet iedere dienst omvat dezelfde mate van controle of opvolging.

32.4 Wanneer een storing of bijzonderheid wordt gesignaleerd, beoordeelt Buro Brein de aard, ernst en impact van de melding. Op basis daarvan bepaalt zij de prioriteit en de wijze waarop de melding wordt opgepakt.

32.5 Bij de beoordeling van een storing wordt onder meer gekeken naar:

- de bereikbaarheid van de digitale oplossing;
- de gevolgen voor eindgebruikers;
- de aard van de storing;
- de oorzaak van het probleem;
- de mogelijke risico's voor veiligheid, continuïteit of gegevens;
- de beschikbaarheid van een tijdelijke oplossing.

32.6 Buro Brein streeft ernaar storingen binnen een redelijke termijn op te pakken. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, gelden meldingen of reactietijden uitsluitend als streefwaarden en niet als fatale termijnen.

32.7 Wanneer een storing geheel of gedeeltelijk wordt veroorzaakt door systemen, software of diensten van derden, zal Buro Brein zich inspannen de oorzaak te achterhalen en de opdrachtgever hierover te informeren. Buro Brein is echter niet verantwoordelijk voor de snelheid waarmee deze derden storingen onderzoeken of oplossen.

32.8 Indien voor het oplossen van een storing medewerking van de opdrachtgever noodzakelijk is, zal de opdrachtgever deze medewerking binnen een redelijke termijn verlenen. Eventuele vertraging die hierdoor ontstaat, komt niet voor rekening van Buro Brein.

32.9 Wanneer een storing wordt veroorzaakt door wijzigingen die door de opdrachtgever of door derden zijn aangebracht aan de digitale oplossing, hostingomgeving of andere technische voorzieningen, vallen de daaruit voortvloeiende herstelwerkzaamheden niet onder de reguliere dienstverlening, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk andere afspraken hebben gemaakt.

32.10 Spoedeisende werkzaamheden die noodzakelijk zijn om ernstige verstoringen, beveiligingsrisico's of dataverlies te beperken, mogen door Buro Brein direct worden uitgevoerd wanneer uitstel redelijkerwijs niet verantwoord is. Indien mogelijk wordt de opdrachtgever vooraf geïnformeerd; wanneer dit niet mogelijk is, gebeurt dit zo spoedig mogelijk na aanvang van de werkzaamheden.

32.11 Buro Brein streeft naar een open en transparante communicatie tijdens storingen. Indien een storing naar verwachting langere tijd aanhoudt of een grote impact heeft op de dienstverlening, houdt Buro Brein de opdrachtgever, voor zover redelijkerwijs mogelijk, op de hoogte van de voortgang en de verwachte vervolgstappen.

32.12 Monitoring en storingsopvolging zijn gericht op het waarborgen van de continuïteit van de dienstverlening. Het doel is niet alleen het oplossen van storingen, maar ook het vroegtijdig signaleren van risico's, zodat de impact op de opdrachtgever en eindgebruikers zoveel mogelijk wordt beperkt.

Artikel 33 – Support, bereikbaarheid en communicatie

33.1 Voor zover support onderdeel uitmaakt van de overeengekomen dienstverlening, biedt Buro Brein ondersteuning bij vragen, meldingen en technische bijzonderheden met betrekking tot de door haar geleverde diensten en oplossingen.

33.2 Onder support wordt verstaan het beantwoorden van vragen, het onderzoeken van meldingen, het geven van technisch advies en het, waar van toepassing, uitvoeren van werkzaamheden die binnen de overeengekomen dienstverlening vallen. Support omvat niet automatisch wijzigingen, uitbreidingen of nieuwe functionaliteiten.

33.3 Supportverzoeken kunnen door de opdrachtgever worden ingediend via de door Buro Brein aangewezen communicatiemiddelen, zoals e-mail, telefoon, een ticketsysteem of andere overeengekomen contactkanalen.

33.4 Buro Brein mag ervan uitgaan dat supportverzoeken worden ingediend door contactpersonen die namens de opdrachtgever bevoegd zijn om opdrachten te verstrekken of beslissingen te nemen over de uitvoering van werkzaamheden.

33.5 Na ontvangst van een melding beoordeelt Buro Brein de aard van het verzoek. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen onder meer:

- algemene vragen;
- technische storingen;
- oplevergebreken;
- onderhoudswerkzaamheden;
- wijzigingsverzoeken;
- meerwerk;
- spoedeisende incidenten.

Op basis hiervan bepaalt Buro Brein de verdere behandeling van de melding.

33.6 Buro Brein streeft ernaar meldingen binnen een redelijke termijn te beantwoorden. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, gelden eventuele reactietijden uitsluitend als streefwaarden en niet als fatale termijnen.

33.7 Spoedeisende meldingen worden met voorrang beoordeeld. Of sprake is van een spoedeisende situatie wordt vastgesteld door Buro Brein aan de hand van de aard van het incident, de impact op de dienstverlening en de mogelijke gevolgen voor de opdrachtgever of diens eindgebruikers.

33.8 Wanneer ondersteuning betrekking heeft op werkzaamheden die buiten de overeengekomen dienstverlening vallen, zal Buro Brein de opdrachtgever hierover informeren. Indien de opdrachtgever de werkzaamheden wenst te laten uitvoeren, kunnen deze als meerwerk worden uitgevoerd.

33.9 Ondersteuning kan plaatsvinden op afstand of, indien noodzakelijk en overeengekomen, op locatie. Werkzaamheden op locatie kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht overeenkomstig de geldende tarieven of de gemaakte afspraken.

33.10 Voor een efficiënte afhandeling van meldingen verstrekt de opdrachtgever alle informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is om het verzoek te beoordelen. Hieronder kunnen onder meer vallen: schermafbeeldingen, foutmeldingen, logbestanden, gebruikersgegevens, reproductiestappen en andere relevante informatie.

33.11 Wanneer voor de behandeling van een melding medewerking noodzakelijk is van derden, zoals hostingproviders, softwareleveranciers, ICT-beheerders of andere externe partijen, is Buro Brein afhankelijk van de beschikbaarheid en medewerking van deze partijen. Eventuele vertragingen die hierdoor ontstaan kunnen niet aan Buro Brein worden toegerekend.

33.12 Buro Brein hecht waarde aan een open en constructieve samenwerking. Door vragen, meldingen en bijzonderheden tijdig met elkaar te bespreken en duidelijk te communiceren over verwachtingen, prioriteiten en mogelijke oplossingen, streven partijen gezamenlijk naar een duurzame samenwerking en een hoge kwaliteit van dienstverlening.

Artikel 34 – Migratie, overdracht en beëindiging van technische dienstverlening

34.1 Wanneer de opdrachtgever besluit de hosting, het technisch beheer, het onderhoud of andere technische dienstverlening geheel of gedeeltelijk onder te brengen bij een andere partij, zal Buro Brein hieraan, voor zover redelijkerwijs mogelijk, haar medewerking verlenen.

34.2 Onder een overdracht kan onder meer worden verstaan:

- het beschikbaar stellen van websitebestanden;
- het exporteren van databestanden;
- het overdragen van domeinnamen;
- het verstrekken van DNS-gegevens;
- het beschikbaar stellen van back-ups;
- het overdragen van configuratiegegevens;
- het beschikbaar stellen van documentatie;
- het verstrekken van toegangsgegevens, voor zover deze door Buro Brein worden beheerd.

Deze opsomming is niet limitatief.

34.3 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het aanwijzen van een ontvangende partij en voor het verstrekken van de gegevens die noodzakelijk zijn om de overdracht zorgvuldig uit te voeren.

34.4 Werkzaamheden die verband houden met een migratie of overdracht maken geen onderdeel uit van de reguliere hosting-, onderhouds- of supportovereenkomst, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk andere afspraken hebben gemaakt. Deze werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd op basis van nacalculatie of een afzonderlijke offerte.

34.5 Buro Brein zal zich inspannen de overdracht zorgvuldig uit te voeren. Zij is echter niet verantwoordelijk voor de wijze waarop de ontvangende partij de overgedragen gegevens, software of technische omgeving inricht, beheert of gebruikt.

34.6 Wanneer een migratie of overdracht afhankelijk is van medewerking van derden, zoals hostingproviders, domeinnaambeheerders, softwareleveranciers of ICT-beheerders, is Buro Brein afhankelijk van de medewerking en beschikbaarheid van deze partijen. Vertragingen of beperkingen die hierdoor ontstaan kunnen niet aan Buro Brein worden toegerekend.

34.7 Indien de opdrachtgever verzoekt een migratie uit te voeren binnen een zeer korte termijn of buiten reguliere werktijden, is Buro Brein gerechtigd hiervoor aanvullende voorwaarden of een aangepast tarief te hanteren.

34.8 Na afronding van de overdracht eindigt de verantwoordelijkheid van Buro Brein voor de technische werking, beveiliging, beschikbaarheid en continuïteit van de digitale oplossing, voor zover deze betrekking heeft op de overgedragen dienstverlening.

34.9 Indien de opdrachtgever na beëindiging van de dienstverlening alsnog ondersteuning of aanvullende werkzaamheden wenst, kan Buro Brein hiervoor een

afzonderlijke overeenkomst sluiten of de werkzaamheden uitvoeren op basis van nacalculatie.

34.10 Buro Brein bewaart na beëindiging van de overeenkomst geen gegevens langer dan noodzakelijk is voor de uitvoering van wettelijke verplichtingen, de afwikkeling van de overeenkomst of het voeren van een deugdelijke administratie, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk andere afspraken hebben gemaakt.

34.11 Na beëindiging van de dienstverlening is Buro Brein niet verplicht kopieën van bestanden, back-ups, bronbestanden of andere digitale gegevens beschikbaar te houden. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gewenste gegevens vóór beëindiging van de dienstverlening zijn veiliggesteld of overgedragen.

34.12 Een zorgvuldige overdracht is in het belang van beide partijen. Ook wanneer de dienstverlening eindigt, streeft Buro Brein naar een professionele afronding, zodat de opdrachtgever de dienstverlening zonder onnodige belemmeringen kan voortzetten bij een andere partij.

Hoofdstuk 6 – Facturatie en betaling

Artikel 35 – Facturatie

35.1 Buro Brein factureert haar werkzaamheden overeenkomstig de afspraken die zijn vastgelegd in de offerte, overeenkomst of opdrachtbevestiging. Facturen worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, digitaal verzonden naar het door de opdrachtgever opgegeven factuuradres of e-mailadres.

35.2 Facturatie kan plaatsvinden op basis van een vaste prijs, nacalculatie, voorschotten, projectfasen, abonnementen of andere tussen partijen overeengekomen betalingsafspraken. De gekozen facturatiemethode wordt vooraf vastgelegd.

35.3 Wanneer een opdracht in meerdere fasen wordt uitgevoerd, is Buro Brein gerechtigd iedere afgeronde projectfase afzonderlijk te factureren overeenkomstig de gemaakte afspraken. De verschuldigdheid van een reeds gefactureerde projectfase is niet afhankelijk van de uitvoering van een volgende fase.

35.4 Werkzaamheden die worden uitgevoerd op basis van nacalculatie worden gefactureerd op basis van de daadwerkelijk bestede tijd, overeengekomen uurtarieven en eventuele aanvullende kosten die rechtstreeks verband houden met de uitvoering van de opdracht.

35.5 Doorlopende dienstverlening, waaronder hosting, onderhoud, support, abonnementen en andere periodieke diensten, wordt gefactureerd volgens de overeengekomen facturatiefrequentie. Tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen, vindt facturatie vooraf plaats.

35.6 Meerwerk wordt afzonderlijk gefactureerd, tenzij partijen hierover vooraf andere afspraken hebben gemaakt.

35.7 Wanneer tijdens de uitvoering van een opdracht blijkt dat aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn die niet onder de oorspronkelijke overeenkomst vallen, kan Buro Brein deze opnemen op een afzonderlijke factuur of verwerken op een eerstvolgende periodieke factuur.

35.8 De opdrachtgever draagt zorg voor correcte en actuele factuurgegevens. Wijzigingen in bedrijfsnaam, rechtsvorm, adres, factuurreferenties, inkoopordernummers, e-mailadres of andere administratieve gegevens worden tijdig aan Buro Brein doorgegeven.

35.9 Indien Buro Brein op verzoek van de opdrachtgever facturen moet aanpassen, splitsen, crediteren of opnieuw moet opstellen als gevolg van onjuist of onvolledig aangeleverde administratieve gegevens, is Buro Brein gerechtigd de daarmee gemoeide werkzaamheden als meerwerk in rekening te brengen.

35.10 Bezwaren tegen de inhoud van een factuur worden door de opdrachtgever zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum, gemotiveerd en schriftelijk aan Buro Brein gemeld. Buro Brein zal het bezwaar zorgvuldig beoordelen en, indien het bezwaar gegrond is, de factuur corrigeren. Een bezwaar tegen een factuur schort de betalingsverplichting van het niet-betwiste gedeelte van de factuur niet op.

35.11 Buro Brein is gerechtigd facturen digitaal te archiveren en elektronisch beschikbaar te stellen. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het bewaren van ontvangen facturen overeenkomstig de voor hem geldende wettelijke bewaarplichten.

35.12 Een transparante facturatie draagt bij aan een prettige samenwerking. Buro Brein streeft ernaar facturen duidelijk, controleerbaar en overeenkomstig de gemaakte afspraken op te stellen, zodat voor beide partijen helder is waarop een factuur betrekking heeft.

Artikel 36 – Betaling en betaaltermijnen

36.1 Facturen van Buro Brein dienen te worden voldaan binnen de op de factuur vermelde betalingstermijn. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, bedraagt deze betalingstermijn veertien (14) kalenderdagen na factuurdatum.

36.2 Betaling vindt plaats op de door Buro Brein aangegeven wijze en onder vermelding van het factuurnummer of andere door Buro Brein verstrekte betalingskenmerken. Indien Buro Brein een digitale betaalmogelijkheid, zoals een iDEAL-betaallink, beschikbaar stelt, kan de opdrachtgever hiervan gebruikmaken.

36.3 Buro Brein biedt, afhankelijk van de aard van de dienstverlening, de mogelijkheid om facturen te voldoen via:

- bankoverschrijving;
- automatische incasso;
- iDEAL via een digitale betaallink.

Buro Brein bepaalt welke betaalmethoden voor een specifieke factuur of dienstverlening beschikbaar worden gesteld.

36.4 Indien partijen automatische incasso zijn overeengekomen, verleent de opdrachtgever Buro Brein toestemming om de verschuldigde bedragen overeenkomstig de gemaakte afspraken van de opgegeven betaalrekening te incasseren. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat op het moment van incasso voldoende saldo beschikbaar is.

36.5 Wanneer een automatische incasso niet kan worden uitgevoerd, blijft de betalingsverplichting van de opdrachtgever onverminderd bestaan. Buro Brein kan de opdrachtgever verzoeken het openstaande bedrag alsnog via een andere aangeboden betaalmethode te voldoen.

36.6 De opdrachtgever is niet gerechtigd betalingen op te schorten, te verrekenen of inhoudingen toe te passen, tenzij dwingend recht anders bepaalt of partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

36.7 Gedeeltelijke betalingen worden, voor zover de wet dit toestaat, eerst toegerekend aan eventueel verschuldigde kosten en rente en vervolgens aan de oudste openstaande factuur, tenzij Buro Brein schriftelijk instemt met een andere toerekening.

36.8 Indien meerdere facturen openstaan, is Buro Brein gerechtigd ontvangen betalingen toe te rekenen aan de oudste openstaande vordering, tenzij de opdrachtgever bij betaling uitdrukkelijk een andere factuur aanwijst en Buro Brein daarmee instemt.

36.9 Een bezwaar tegen een afzonderlijke factuur ontslaat de opdrachtgever niet van de verplichting om overige, niet betwiste facturen tijdig te voldoen.

36.10 Wanneer partijen een betalingsregeling overeenkomen, blijven de overige bepalingen uit de overeenkomst en deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

36.11 Indien de opdrachtgever verwacht een factuur niet tijdig te kunnen voldoen, stelt hij Buro Brein hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven, kunnen partijen gezamenlijk een passende betalingsafpraak maken. Buro Brein is echter niet verplicht een betalingsregeling aan te bieden.

36.12 Heldere betalingsafspraken dragen bij aan een duurzame samenwerking. Buro Brein gaat ervan uit dat partijen elkaar tijdig informeren wanneer zich omstandigheden voordoen die van invloed kunnen zijn op een correcte en tijdige betaling.

Artikel 37 – Niet tijdige betaling

37.1 Wanneer een factuur niet binnen de overeengekomen betalingstermijn is voldaan, verkeert de opdrachtgever van rechtswege in verzuim zodra de wettelijke of overeengekomen termijn is verstreken, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

37.2 Buro Brein zal zich inspannen de opdrachtgever tijdig te informeren wanneer een betaling uitblijft. Een betalingsherinnering of aanmaning doet geen afbreuk aan de betalingsverplichting of aan de gevolgen van het overschrijden van de betalingstermijn.

37.3 Vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is, is Buro Brein gerechtigd de wettelijke handelsrente dan wel, indien de opdrachtgever consument is, de wettelijke rente in rekening te brengen over het openstaande bedrag.

37.4 Alle redelijke kosten die Buro Brein moet maken om een openstaande vordering te incasseren, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, komen voor rekening van de opdrachtgever, voor zover dit wettelijk is toegestaan. De buitengerechtelijke incassokosten worden berekend overeenkomstig de op dat moment geldende wettelijke regeling.

37.5 Door de opdrachtgever verrichte betalingen strekken eerst tot voldoening van verschuldigde rente en kosten en vervolgens tot voldoening van de oudste openstaande hoofdsom, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

37.6 Wanneer de opdrachtgever structureel in gebreke blijft met tijdige betaling, is Buro Brein gerechtigd vooruitbetaling, een aanvullend voorschot of aanvullende zekerheid voor toekomstige werkzaamheden te verlangen.

37.7 Indien de financiële positie van de opdrachtgever naar het oordeel van Buro Brein aanleiding geeft tot gerede twijfel over de nakoming van de betalingsverplichtingen, is Buro Brein gerechtigd de uitvoering van nieuwe werkzaamheden op te schorten totdat voldoende zekerheid voor betaling is verstrekt.

37.8 Wanneer meerdere facturen onbetaald blijven of sprake is van herhaaldelijk te late betalingen, is Buro Brein gerechtigd toekomstige opdrachten uitsluitend onder aangepaste betalingsvoorwaarden te aanvaarden.

37.9 De opdrachtgever blijft verplicht reeds verrichte werkzaamheden, geleverde diensten en gemaakte kosten volledig te voldoen, ongeacht een eventueel geschil over toekomstige werkzaamheden of de voortzetting van de overeenkomst.

37.10 Indien de opdrachtgever tijdig contact opneemt voordat de betalingstermijn verstrijkt en aannemelijk maakt dat sprake is van tijdelijke betalingsproblemen, staat het Buro Brein vrij om een betalingsregeling aan te bieden. Buro Brein is daartoe echter niet verplicht.

37.11 Wanneer de opdrachtgever een overeengekomen betalingsregeling niet nakomt, vervalt deze regeling van rechtswege en wordt het volledige openstaande bedrag direct opeisbaar, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

37.12 Buro Brein streeft naar langdurige samenwerkingen en gaat ervan uit dat financiële afspraken worden nagekomen. Wanneer zich betalingsproblemen voordoen, hebben partijen er belang bij deze tijdig met elkaar te bespreken, zodat waar mogelijk een passende oplossing kan worden gevonden voordat verdere maatregelen noodzakelijk zijn.

Artikel 38 – Opschorting van werkzaamheden

38.1 Buro Brein is gerechtigd de uitvoering van een opdracht geheel of gedeeltelijk op te schorten wanneer de opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet nakomt en deze tekortkoming een zorgvuldige uitvoering van de werkzaamheden belemmert of onmogelijk maakt.

38.2 Opschorting kan onder meer plaatsvinden indien:

- facturen niet tijdig worden voldaan;
- noodzakelijke informatie, bestanden of materialen niet tijdig worden aangeleverd;
- goedkeuringen of besluiten van de opdrachtgever uitblijven;
- medewerking van de opdrachtgever noodzakelijk is voor de voortgang van de opdracht en deze uitblijft;
- de opdrachtgever handelt in strijd met de overeenkomst of deze algemene voorwaarden.

Deze opsomming is niet limitatief.

38.3 Wanneer de aanleiding voor de opschorting naar het oordeel van Buro Brein kan worden hersteld, zal de opdrachtgever hiervan in kennis worden gesteld en een redelijke gelegenheid krijgen om de tekortkoming alsnog te herstellen.

38.4 Gedurende de periode van opschorting is Buro Brein niet aansprakelijk voor vertragingen in de planning of andere gevolgen die rechtstreeks voortvloeien uit het tijdelijk stilleggen van de werkzaamheden.

38.5 Tijdens de opschorting is Buro Brein gerechtigd reeds uitgevoerde werkzaamheden, gemaakte kosten en aangegane verplichtingen overeenkomstig de overeenkomst te factureren.

38.6 Wanneer een opdracht na een periode van opschorting wordt hervat, zal Buro Brein zich inspannen de werkzaamheden zo spoedig mogelijk opnieuw in de planning op te nemen. Hervatting vindt plaats op basis van de op dat moment beschikbare capaciteit en kan gevolgen hebben voor de oorspronkelijk geplande opleverdatum.

38.7 Indien een opschorting leidt tot aanvullende werkzaamheden, extra afstemming, het opnieuw inrichten van ontwikkelomgevingen, het actualiseren van software of andere noodzakelijke werkzaamheden om het project verantwoord te kunnen hervatten, kunnen deze werkzaamheden als meerwerk worden uitgevoerd.

38.8 Wanneer een opdracht gedurende langere tijd stilligt als gevolg van omstandigheden die aan de opdrachtgever kunnen worden toegerekend, is Buro Brein gerechtigd de opdrachtgever te verzoeken opnieuw een planning vast te stellen of aanvullende afspraken te maken over de voortzetting van de opdracht.

38.9 Indien software, koppelingen, hostingomgevingen, programmeertalen, browsers, externe diensten of andere technische componenten gedurende de opschortingsperiode wijzigen of verouderen, is Buro Brein niet verantwoordelijk voor

de gevolgen daarvan. Eventueel noodzakelijke aanpassingen om de opdracht verantwoord te kunnen hervatten kunnen als meerwerk worden uitgevoerd.

38.10 Indien derden betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, kan een opschorting gevolgen hebben voor hun planning of beschikbaarheid. Buro Brein is niet aansprakelijk voor vertragingen, extra kosten of andere gevolgen die hieruit voortvloeien, voor zover deze redelijkerwijs niet aan haar kunnen worden toegerekend.

38.11 Opschorting laat de overige rechten van Buro Brein onverlet, waaronder het recht om nakoming, schadevergoeding of beëindiging van de overeenkomst te verlangen indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven.

38.12 Opschorting is bedoeld als een tijdelijke maatregel om de samenwerking op een zorgvuldige wijze voort te kunnen zetten. Buro Brein geeft er de voorkeur aan problemen tijdig met de opdrachtgever te bespreken, zodat werkzaamheden zo snel mogelijk kunnen worden hervat.

38.13 Indien een opdracht gedurende een aaneengesloten periode van zes (6) maanden stilligt als gevolg van omstandigheden die aan de opdrachtgever kunnen worden toegerekend, is Buro Brein gerechtigd de opdracht administratief af te sluiten. Indien de opdrachtgever de werkzaamheden daarna alsnog wenst te hervatten, beoordeelt Buro Brein welke werkzaamheden noodzakelijk zijn om het project weer veilig, technisch verantwoord en overeenkomstig de actuele standaarden voort te zetten. De hiermee gemoeide werkzaamheden kunnen als meerwerk worden uitgevoerd of als een nieuwe opdracht worden aangeboden.

38.14 Na een opschortingsperiode als bedoeld in artikel 38.13 kan Buro Brein niet garanderen dat de oorspronkelijk overeengekomen planning, tarieven, inzet van medewerkers, gebruikte software, technische uitgangspunten of beschikbaarheid van derden ongewijzigd kunnen worden voortgezet. Indien hervatting van de opdracht daarom aanvullende werkzaamheden of gewijzigde afspraken noodzakelijk maakt, zullen partijen hierover vooraf in overleg treden.

Hoofdstuk 7 – Meerwerk en wijzigingen

Artikel 39 – Meerwerk en wijzigingen

39.1 Tijdens de uitvoering van een opdracht kunnen nieuwe wensen, gewijzigde inzichten of onvoorziene omstandigheden ontstaan. Buro Brein denkt hierin graag met de opdrachtgever mee. Wanneer dergelijke wijzigingen gevolgen hebben voor de omvang van de werkzaamheden, planning, kosten of technische uitvoering, worden deze beschouwd als een wijziging van de oorspronkelijke opdracht.

39.2 Onder meerwerk wordt verstaan alle werkzaamheden die redelijkerwijs niet behoren tot de oorspronkelijk overeengekomen opdracht of die voortvloeien uit wijzigingen, aanvullingen of nieuwe wensen van de opdrachtgever.

39.3 Van meerwerk kan onder meer sprake zijn indien:

- aanvullende functionaliteiten worden gevraagd;
- bestaande ontwerpen of ontwerpen in uitvoering worden gewijzigd;
- aanvullende pagina's, schermen of templates worden toegevoegd;
- extra revisierondes worden gevraagd buiten hetgeen redelijkerwijs uit de opdracht voortvloeit;
- koppelingen met externe systemen worden uitgebreid of gewijzigd;
- software van derden wijzigingen vereist;
- aanvullende onderzoeken, analyses of advieswerkzaamheden worden gevraagd;
- wet- of regelgeving aanleiding geeft tot aanpassingen die geen onderdeel vormen van de oorspronkelijke opdracht;
- werkzaamheden noodzakelijk blijken door onjuiste of onvolledige informatie van de opdrachtgever;
- een opdracht opnieuw moet worden opgestart na een periode van stilstand.

Deze opsomming is niet limitatief.

39.4 Buro Brein zal de opdrachtgever, voor zover redelijkerwijs mogelijk, vooraf informeren wanneer naar haar oordeel sprake is van meerwerk. Daarbij wordt tevens aangegeven welke gevolgen dit naar verwachting heeft voor de planning, uitvoering en kosten van de opdracht.

39.5 Indien de aard van de werkzaamheden dit toelaat, zal Buro Brein vooraf een prijsopgave of inschatting verstrekken. Wanneer dit redelijkerwijs niet mogelijk is, worden de werkzaamheden uitgevoerd op basis van nacalculatie tegen de overeengekomen tarieven.

39.6 Indien onmiddellijke uitvoering noodzakelijk is om schade, beveiligingsrisico's, technische problemen of vertraging van het project te voorkomen, mag Buro Brein noodzakelijke meerwerkzaamheden uitvoeren zonder voorafgaande schriftelijke opdracht. De opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

39.7 Meerwerk kan gevolgen hebben voor de overeengekomen planning, oplevertermijnen en beschikbaarheid van medewerkers. Buro Brein zal de opdrachtgever hierover tijdig informeren.

39.8 Indien de opdrachtgever besluit een eerder overeengekomen onderdeel van de opdracht te laten vervallen, ontstaat niet automatisch recht op vermindering van de overeengekomen prijs. Buro Brein beoordeelt per situatie welke werkzaamheden reeds zijn uitgevoerd, welke verplichtingen reeds zijn aangegaan en welke kosten reeds zijn gemaakt.

39.9 Wijzigingen in een opdracht worden zoveel mogelijk schriftelijk of digitaal bevestigd. Ook mondelinge opdrachten, e-mails, notulen van overleggen, goedkeuringen via projectmanagementsoftware of andere vormen van aantoonbare communicatie kunnen als opdracht voor meerwerk gelden wanneer daaruit redelijkerwijs blijkt dat de

opdrachtgever met de aanvullende werkzaamheden heeft ingestemd.

39.10 Wanneer een opdrachtgever verzoekt werkzaamheden met voorrang uit te voeren of buiten reguliere werktijden te laten plaatsvinden, is Buro Brein gerechtigd hiervoor aanvullende voorwaarden of een aangepast tarief te hanteren.

39.11 Buro Brein is niet verplicht wijzigingen uit te voeren die naar haar oordeel technisch onverantwoord zijn, afbreuk doen aan de kwaliteit van de oplossing of strijdig zijn met wet- en regelgeving, professionele standaarden of eerder gemaakte afspraken. In dat geval zal Buro Brein, waar mogelijk, een passend alternatief voorstellen.

39.12 Wijzigingen maken een project vaak beter, maar vragen ook om nieuwe keuzes. Door tijdig met elkaar af te stemmen over de gevolgen van aanvullende wensen, gewijzigde inzichten en technische ontwikkelingen streven partijen naar een transparante samenwerking waarin kwaliteit en duidelijkheid voorop staan.

Artikel 40 – Wijzigingsprocedure en uitvoering van meerwerk

40.1 Indien de opdrachtgever een wijziging van de oorspronkelijke opdracht wenst, zal hij deze zo duidelijk mogelijk aan Buro Brein kenbaar maken. Buro Brein beoordeelt vervolgens de gevolgen van de gevraagde wijziging voor de uitvoering van de opdracht.

40.2 Bij de beoordeling van een wijzigingsverzoek wordt onder meer rekening gehouden met:

- de technische haalbaarheid;
- de gevolgen voor de planning;
- reeds uitgevoerde werkzaamheden;
- de gevolgen voor de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de oplossing;
- de benodigde capaciteit;
- de financiële gevolgen van de wijziging.

40.3 Indien een wijziging gevolgen heeft voor de overeengekomen prijs, planning, oplevering of uitvoering van de opdracht, zal Buro Brein de opdrachtgever hierover vooraf informeren, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

40.4 Wanneer de aard of omvang van een wijziging daartoe aanleiding geeft, kan Buro Brein een aanvullende offerte, opdrachtbevestiging, begroting of ureninschatting opstellen voordat met de werkzaamheden wordt gestart.

40.5 Niet iedere wijziging vereist een afzonderlijke offerte. Beperkte wijzigingen kunnen, afhankelijk van de aard en omvang van de werkzaamheden, op basis van nacalculatie worden uitgevoerd, mits voor de opdrachtgever redelijkerwijs duidelijk is dat sprake is van aanvullende werkzaamheden.

40.6 Een wijziging kan mondeling, schriftelijk of digitaal worden overeengekomen. Indien uit e-mails, vergaderverslagen, notulen, berichten via projectmanagementsoftware,

chatberichten of andere vormen van communicatie redelijkerwijs blijkt dat de opdrachtgever heeft ingestemd met de uitvoering van aanvullende werkzaamheden, mag Buro Brein ervan uitgaan dat hiervoor opdracht is verstrekt.

40.7 Wanneer een wijziging noodzakelijk is om de veiligheid, stabiliteit, continuïteit of technische werking van een oplossing te waarborgen of om verdere schade, beveiligingsrisico's of projectvertraging te voorkomen, is Buro Brein gerechtigd de noodzakelijke werkzaamheden direct uit te voeren. De opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

40.8 Indien een wijzigingsverzoek wordt gedaan terwijl een project reeds in uitvoering is, kan dit gevolgen hebben voor de planning van lopende werkzaamheden. Buro Brein bepaalt in overleg met de opdrachtgever op welk moment de wijziging op een verantwoorde wijze kan worden uitgevoerd.

40.9 Buro Brein is niet verplicht een wijzigingsverzoek uit te voeren wanneer dit naar haar oordeel technisch onverantwoord is, strijdig is met wet- of regelgeving, afbreuk doet aan de kwaliteit, veiligheid, beheerbaarheid of toekomstbestendigheid van de oplossing of onevenredige gevolgen heeft voor de uitvoering van de opdracht. Indien mogelijk zal Buro Brein een passend alternatief voorstellen.

40.10 Indien een wijziging gevolgen heeft voor reeds goedgekeurde onderdelen van de opdracht, kunnen eerder uitgevoerde werkzaamheden geheel of gedeeltelijk opnieuw moeten worden uitgevoerd. De hiermee gemoeide werkzaamheden kunnen als meerwerk worden uitgevoerd.

40.11 Wijzigingen kunnen gevolgen hebben voor opleverdata, testmomenten, acceptatie, livegang, inzet van medewerkers en andere onderdelen van de projectplanning. Buro Brein zal de opdrachtgever hierover tijdig informeren zodra deze gevolgen redelijkerwijs kunnen worden vastgesteld.

40.12 Wanneer een wijzigingsverzoek wordt ingetrokken nadat Buro Brein reeds met de voorbereiding of uitvoering daarvan is gestart, is Buro Brein gerechtigd de reeds bestede tijd, gemaakte kosten en aangegane verplichtingen overeenkomstig de overeengekomen tarieven in rekening te brengen.

40.13 Buro Brein kan gedurende de uitvoering van een opdracht voorstellen doen voor alternatieve technische of functionele oplossingen wanneer deze naar haar oordeel bijdragen aan de kwaliteit, veiligheid, beheerbaarheid, prestaties of toekomstbestendigheid van de oplossing. Indien een dergelijk voorstel gevolgen heeft voor de prijs, planning of uitvoering van de opdracht, treden partijen hierover vooraf in overleg.

40.14 Indien partijen overeenstemming bereiken over een wijziging van de opdracht, maakt deze wijziging vanaf dat moment integraal onderdeel uit van de overeenkomst. Voor zover niet uitdrukkelijk anders is overeengekomen, blijven alle overige bepalingen van de oorspronkelijke overeenkomst en deze algemene voorwaarden onverminderd van toepassing.

40.15 Een zorgvuldige wijzigingsprocedure draagt bij aan een voorspelbaar projectverloop. Door wijzigingen tijdig te bespreken, de gevolgen inzichtelijk te maken en hierover duidelijke afspraken te maken, streven partijen gezamenlijk naar een kwalitatief eindresultaat en een duurzame samenwerking.

Artikel 41 – Minderwerk en vervallen onderdelen van de opdracht

41.1 De opdrachtgever kan gedurende de uitvoering van een opdracht verzoeken onderdelen van de overeengekomen werkzaamheden te wijzigen, te beperken of te laten vervallen. Buro Brein zal beoordelen welke gevolgen dit heeft voor de uitvoering van de opdracht, de planning, de reeds verrichte werkzaamheden en de overeengekomen prijs.

41.2 Onder minderwerk wordt verstaan het vervallen of verminderen van werkzaamheden die onderdeel uitmaakten van de oorspronkelijke opdracht, voor zover deze werkzaamheden nog niet zijn uitgevoerd of onomkeerbaar zijn voorbereid.

41.3 Een verzoek tot minderwerk geeft de opdrachtgever niet automatisch recht op vermindering van de overeengekomen prijs. Bij de beoordeling wordt onder meer rekening gehouden met:

- reeds uitgevoerde werkzaamheden;
- reeds bestede uren;
- voorbereidingswerkzaamheden;
- gemaakte ontwerpen en concepten;
- gereserveerde capaciteit;
- aangegane verplichtingen jegens derden;
- reeds gemaakte kosten.

41.4 Indien een onderdeel van de opdracht komt te vervallen nadat Buro Brein reeds met de uitvoering daarvan is gestart, is Buro Brein gerechtigd de reeds verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en aangegane verplichtingen overeenkomstig de overeenkomst in rekening te brengen.

41.5 Wanneer een vervallen onderdeel gevolgen heeft voor andere onderdelen van de opdracht, oordeelt Buro Brein welke aanvullende werkzaamheden noodzakelijk zijn om de samenhang, kwaliteit, veiligheid of technische werking van de oplossing te behouden. Deze werkzaamheden kunnen als meerwerk worden uitgevoerd.

41.6 Indien door minderwerk een reeds overeengekomen projectplanning, fasering of capaciteit wijzigt, is Buro Brein gerechtigd de planning opnieuw vast te stellen.

41.7 Wanneer door minderwerk eerder verleende kortingen, pakketprijzen of projectprijzen niet langer aansluiten bij de gewijzigde omvang van de opdracht, is Buro Brein gerechtigd de prijsafspraken opnieuw te beoordelen. Hierbij zal zij de opdrachtgever vooraf informeren en de gewijzigde prijsopbouw inzichtelijk maken.

41.8 Indien materialen, licenties, software, diensten van derden of andere voorzieningen speciaal voor de opdrachtgever zijn aangeschaft of gereserveerd, blijven de hiermee gemoeide kosten voor rekening van de opdrachtgever, ook wanneer het betreffende onderdeel van de opdracht komt te vervallen.

41.9 Een verzoek tot minderwerk ontslaat de opdrachtgever niet van reeds aangegane betalingsverplichtingen voor uitgevoerde werkzaamheden, geleverde prestaties of reeds verschuldigde termijnfacturen.

41.10 Indien partijen overeenstemming bereiken over minderwerk, worden de gewijzigde afspraken schriftelijk of digitaal vastgelegd en maken deze vanaf dat moment onderdeel uit van de overeenkomst.

41.11 Minderwerk kan gevolgen hebben voor de functionaliteit, prestaties, uitstraling of samenhang van de uiteindelijke oplossing. Buro Brein zal de opdrachtgever hierover vooraf informeren wanneer dit redelijkerwijs voorzienbaar is.

41.12 Wanneer een opdrachtgever verzoekt onderdelen van een oplossing te verwijderen of te vereenvoudigen tegen het advies van Buro Brein in, is Buro Brein niet aansprakelijk voor de gevolgen die rechtstreeks voortvloeien uit deze keuze, voor zover de opdrachtgever vooraf op de mogelijke gevolgen is gewezen.

41.13 Wijzigingen waarbij onderdelen van de opdracht vervallen, vragen om een zorgvuldige afweging van belangen. Door transparant te communiceren over de gevolgen voor planning, kosten en kwaliteit streven partijen naar een evenwichtige voortzetting van de samenwerking.

Hoofdstuk 8 – Intellectueel eigendom, licenties en gebruiksrechten

Artikel 42 – Intellectueel eigendom

42.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door Buro Brein ontwikkelde ontwerpen, websites, webshops, software, applicaties, broncode, concepten, strategieën, teksten, foto's, video's, illustraties, huisstijlen, campagnes, documentatie, presentaties en overige creatieve of technische werken berusten uitsluitend bij Buro Brein of haar licentiegevers, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.

42.2 Voor zover intellectuele eigendomsrechten op grond van de wet bij de opdrachtgever zouden kunnen ontstaan, draagt de opdrachtgever deze rechten, voor zover wettelijk toegestaan, reeds bij voorbaat over aan Buro Brein. Voor zover voor een rechtsgeldige overdracht aanvullende handelingen noodzakelijk zijn, zal de opdrachtgever hieraan zijn medewerking verlenen.

42.3 Na volledige betaling van de overeengekomen vergoeding verkrijgt de opdrachtgever uitsluitend de gebruiksrechten die uit de overeenkomst voortvloeien. De overdracht van intellectuele eigendomsrechten vindt uitsluitend plaats indien partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

42.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt Buro Brein alle rechten op onder meer:

- broncode;
- ontwikkelmethodieken;
- frameworks;
- templates;
- modules;
- bibliotheken;
- scripts;
- automatiseringen;
- ontwikkeltools;
- interne processen;
- documentatie;
- AI-prompts, workflows en andere generieke kennis of werkwijzen die niet specifiek voor de opdrachtgever zijn ontwikkeld.

42.5 Werkzaamheden die door Buro Brein speciaal voor de opdrachtgever worden ontwikkeld, kunnen bestaan uit een combinatie van maatwerk en reeds bestaande componenten. Het enkele feit dat een oplossing specifiek voor de opdrachtgever is ontwikkeld, betekent niet dat alle onderliggende intellectuele eigendomsrechten worden overgedragen.

42.6 De opdrachtgever verkrijgt uitsluitend het recht de opgeleverde werken te gebruiken overeenkomstig het doel waarvoor deze zijn ontwikkeld. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Buro Brein is het niet toegestaan de werken te verveelvoudigen, openbaar te maken, te verkopen, te sublicentiëren of commercieel te exploiteren buiten de overeengekomen bestemming.

42.7 Wanneer Buro Brein gebruikmaakt van software, fonts, stockbeelden, plug-ins, AI-tools, API's of andere onderdelen waarop rechten van derden rusten, blijven de daarvoor geldende licentievoorwaarden onverminderd van toepassing. De opdrachtgever dient deze voorwaarden te respecteren.

42.8 Indien voor het gebruik van bepaalde software, lettertypen, foto's, video's, licenties of andere intellectuele eigendommen een afzonderlijke licentie van een derde noodzakelijk is, is de opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen en behouden van deze licentie, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

42.9 Wanneer de opdrachtgever wijzigingen aanbrengt of door derden laat aanbrengen in door Buro Brein ontwikkelde werken, blijven de oorspronkelijke intellectuele eigendomsrechten van Buro Brein volledig in stand.

42.10 Buro Brein is gerechtigd de tijdens de uitvoering van opdrachten opgedane kennis, ervaring, technieken, methodieken en algemene ideeën opnieuw toe te passen bij andere opdrachtgevers, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie of specifiek voor de opdrachtgever ontwikkelde bedrijfsgevoelige informatie wordt openbaar gemaakt.

42.11 Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat intellectuele eigendomsrechten geheel of gedeeltelijk worden overgedragen, geldt deze overdracht uitsluitend voor de uitdrukkelijk omschreven onderdelen. Alle overige rechten blijven bij Buro Brein of de betreffende rechthebbende berusten.

42.12 Intellectuele eigendomsrechten beschermen niet alleen creatieve prestaties, maar ook investeringen in kennis, ontwikkeling en innovatie. Door duidelijke afspraken te maken over eigendom en gebruiksrechten streven partijen naar een duurzame samenwerking waarin beide belangen zorgvuldig worden gewaarborgd.

Artikel 43 – Gebruiksrechten en licenties

43.1 Na volledige betaling van de overeengekomen vergoeding verkrijgt de opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de door Buro Brein opgeleverde werken, voor zover dit noodzakelijk is voor het doel waarvoor deze zijn ontwikkeld en tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

43.2 Het gebruiksrecht omvat uitsluitend het gebruik binnen de eigen organisatie van de opdrachtgever of ten behoeve van de overeengekomen bedrijfsactiviteiten. Het gebruiksrecht strekt zich niet uit tot wederverkoop, sublicentiëring, verhuur, openbaarmaking aan derden of ander commercieel gebruik buiten de overeengekomen bestemming, tenzij Buro Brein hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend.

43.3 De opdrachtgever is gerechtigd de opgeleverde website, applicatie, huisstijl, ontwerpen of andere werken te gebruiken overeenkomstig de overeengekomen bestemming. Het aanpassen of uitbreiden van deze werken door de opdrachtgever of door derden is toegestaan voor zover hierdoor geen inbreuk wordt gemaakt op de intellectuele eigendomsrechten van Buro Brein of derden.

43.4 Indien Buro Brein gebruikmaakt van software, lettertypen, foto's, video's, illustraties, plug-ins, API's, AI-tools of andere onderdelen waarop rechten van derden rusten, verkrijgt de opdrachtgever uitsluitend de gebruiksrechten die voortvloeien uit de betreffende licentievoorwaarden. Buro Brein kan geen ruimere rechten verlenen dan zij zelf bezit.

43.5 Wanneer voor het gebruik van software, lettertypen, stockbeelden of andere onderdelen een afzonderlijke licentie van een derde noodzakelijk is, is de opdrachtgever verantwoordelijk voor het verkrijgen, betalen, verlengen en naleven van deze licentie, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

43.6 Indien een licentie van een derde afloopt, wordt beëindigd of wijzigt, is Buro Brein niet verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan, tenzij de betreffende licentie onderdeel uitmaakt van een doorlopende overeenkomst waarbij Buro Brein het licentiebeheer uitdrukkelijk op zich heeft genomen.

43.7 Het gebruiksrecht vervalt niet door beëindiging van de overeenkomst, tenzij sprake is van software, SaaS-diensten, abonnementen of andere diensten waarbij het gebruik afhankelijk is van een doorlopende licentie of overeenkomst.

43.8 Voor maatwerksoftware, websites en applicaties geldt dat de opdrachtgever gerechtigd is deze te gebruiken overeenkomstig de overeengekomen bestemming. Dit gebruiksrecht houdt niet automatisch in dat de opdrachtgever eigenaar wordt van de onderliggende broncode, ontwikkelmethodieken, frameworks of andere technische componenten.

43.9 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het naleven van de gebruiksvoorwaarden en licentievoorwaarden van derden. Schade, claims of kosten die ontstaan doordat de opdrachtgever deze voorwaarden niet naleeft, komen niet voor rekening van Buro Brein.

43.10 Wanneer een opdrachtgever derden opdracht geeft werkzaamheden uit te voeren aan een door Buro Brein ontwikkelde oplossing, blijven de in dit hoofdstuk opgenomen gebruiksrechten en intellectuele eigendomsrechten onverminderd van kracht.

43.11 Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat aanvullende gebruiksrechten of exclusieve rechten worden verleend, worden deze rechten nauwkeurig omschreven. Rechten die niet uitdrukkelijk zijn verleend, blijven voorbehouden aan Buro Brein of de betreffende rechthebbende.

43.12 Duidelijke afspraken over gebruiksrechten en licenties voorkomen misverstanden over eigendom en gebruik. Buro Brein streeft ernaar opdrachtgevers vooraf inzicht te geven in de rechten die worden verleend en de voorwaarden die daarop van toepassing zijn.

43.13 Indien Buro Brein op verzoek van de opdrachtgever accounts, licenties of abonnementen afsluit op naam van de opdrachtgever, is de opdrachtgever verantwoordelijk voor de daaruit voortvloeiende kosten, verlengingen en naleving van de bijbehorende voorwaarden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 44 – SaaS, software van derden en open source

44.1 Bij de uitvoering van opdrachten kan Buro Brein gebruikmaken van eigen software, Software as a Service (SaaS), open source software, software van derden, API's, frameworks, plug-ins, bibliotheken of andere technische componenten. De keuze voor deze componenten maakt onderdeel uit van de professionele uitvoering van de opdracht.

44.2 Indien Buro Brein eigen software of een SaaS-oplossing beschikbaar stelt, verkrijgt de opdrachtgever uitsluitend een gebruiksrecht overeenkomstig de overeengekomen dienstverlening. De opdrachtgever verkrijgt geen eigendomsrecht op de software, broncode, infrastructuur, databases, ontwikkelmethodieken of andere onderliggende technische onderdelen.

44.3 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is het de opdrachtgever niet toegestaan de door Buro Brein beschikbaar gestelde software te kopiëren, verkopen, verhuren, sublicentiëren, reverse engineeren, decompileren of op andere wijze te gebruiken buiten de overeengekomen dienstverlening, voor zover de wet dit toestaat.

44.4 Indien de dienstverlening afhankelijk is van een abonnement, licentie of andere doorlopende overeenkomst, eindigt het gebruiksrecht zodra deze overeenkomst rechtsgeldig eindigt, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

44.5 Buro Brein is gerechtigd eigen software, SaaS-oplossingen en andere digitale diensten verder te ontwikkelen, te verbeteren, uit te breiden of technisch aan te passen, mits hierdoor de overeengekomen functionaliteit niet wezenlijk wordt beperkt.

44.6 Wanneer voor de uitvoering van een opdracht gebruik wordt gemaakt van software of diensten van derden, zijn de daarop van toepassing zijnde licentievoorwaarden en gebruiksvoorwaarden eveneens van toepassing voor zover deze betrekking hebben op de opdrachtgever.

44.7 Buro Brein is niet verantwoordelijk voor wijzigingen, prijsaanpassingen, beëindiging van dienstverlening, technische beperkingen of beleidswijzigingen van leveranciers van software of diensten van derden. Indien dergelijke wijzigingen gevolgen hebben voor de dienstverlening aan de opdrachtgever, zal Buro Brein zich inspannen een passende oplossing voor te stellen.

44.8 Open source software wordt geleverd onder de voorwaarden van de betreffende open source licentie. Voor zover dwingend recht of de toepasselijke licentie dit vereist, prevaleren de voorwaarden van de betreffende open source licentie boven de bepalingen uit deze algemene voorwaarden.

44.9 Indien software of diensten van derden worden geïntegreerd in een door Buro Brein ontwikkelde oplossing, kan Buro Brein niet garanderen dat deze software gedurende de volledige levensduur van de oplossing ongewijzigd beschikbaar blijft. Eventuele noodzakelijke aanpassingen als gevolg van wijzigingen bij derden kunnen als meerwerk worden uitgevoerd.

44.10 Wanneer een opdrachtgever derden opdracht geeft wijzigingen aan te brengen in een door Buro Brein ontwikkelde SaaS-oplossing of softwareomgeving, is Buro Brein niet verantwoordelijk voor de gevolgen daarvan voor de werking, veiligheid, stabiliteit of ondersteuning van de betreffende oplossing.

44.11 Gegevens die de opdrachtgever opslaat of verwerkt binnen een door Buro Brein aangeboden SaaS-oplossing blijven eigendom van de opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Buro Brein verwerkt deze gegevens uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst en overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving.

44.12 Bij beëindiging van een SaaS-overeenkomst of andere doorlopende softwaredienst zal Buro Brein, voor zover overeengekomen en technisch redelijkerwijs mogelijk, medewerking verlenen aan een zorgvuldige overdracht of export van de gegevens van de opdrachtgever. Werkzaamheden die hiermee verband houden kunnen als meerwerk worden uitgevoerd.

44.13 Buro Brein is gerechtigd gebruik te maken van nieuwe technologieën, ontwikkelmethodieken en AI-ondersteunde hulpmiddelen, mits deze bijdragen aan een efficiënte, veilige en kwalitatieve uitvoering van de opdracht en geen afbreuk doen aan de overeengekomen dienstverlening of de vertrouwelijkheid van gegevens.

44.14 Digitale oplossingen zijn voortdurend in ontwikkeling. Door gebruik te maken van betrouwbare software, zorgvuldig geselecteerde leveranciers en moderne technologieën streeft Buro Brein naar duurzame, veilige en toekomstbestendige oplossingen, waarbij transparantie over afhankelijkheden van derden en softwarelicenties voorop staat.

Artikel 45 – Portfolio, referenties en promotioneel gebruik

45.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is Buro Brein gerechtigd de voor de opdrachtgever uitgevoerde werkzaamheden na openbaarmaking op te nemen in haar portfolio en te gebruiken voor promotionele doeleinden.

45.2 Onder promotioneel gebruik wordt onder meer verstaan:

- vermelding op de website van Buro Brein;
- opname in een portfolio;
- publicatie op sociale media;
- gebruik tijdens presentaties, workshops of trainingen;
- opname in offertes en acquisitiemateriaal;
- gebruik in nieuwsbrieven of andere marketinguitingen.

Deze opsomming is niet limitatief.

45.3 Buro Brein mag daarbij gebruikmaken van onder meer:

- de naam van de opdrachtgever;
- het bedrijfslogo;
- schermafbeeldingen van de opgeleverde website of applicatie;
- afbeeldingen van het gerealiseerde ontwerp;
- een beknopte projectomschrijving;
- de uitgevoerde werkzaamheden.

45.4 Buro Brein zal hierbij zorgvuldig omgaan met de belangen van de opdrachtgever en geen vertrouwelijke bedrijfsinformatie, broncode, interne documentatie, financiële gegevens of andere niet-openbare informatie publiceren zonder voorafgaande toestemming van de opdrachtgever.

45.5 Projecten die naar hun aard vertrouwelijk zijn of waarvan partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat deze niet openbaar mogen worden gemaakt, worden niet zonder toestemming van de opdrachtgever als referentie of portfolio-item gebruikt.

45.6 Indien de opdrachtgever zwaarwegende belangen heeft die zich verzetten tegen opname van een project in het portfolio van Buro Brein, zullen partijen hierover in overleg treden. Buro Brein zal een dergelijk verzoek in redelijkheid beoordelen.

45.7 Wanneer een website, applicatie of andere digitale oplossing door Buro Brein is ontwikkeld, kan Buro Brein – indien partijen dit zijn overeengekomen – een bescheiden naamsvermelding of hyperlink opnemen waarin wordt verwezen naar Buro Brein als ontwikkelaar of ontwerper.

45.8 De opdrachtgever is gerechtigd een overeengekomen naamsvermelding gemotiveerd te laten verwijderen indien hiervoor naar het oordeel van Buro Brein een redelijke grond bestaat. Eventuele werkzaamheden die hiermee samenhangen kunnen als meerwerk worden uitgevoerd indien hiervoor technische aanpassingen noodzakelijk zijn.

45.9 Indien de opdrachtgever na oplevering ingrijpende wijzigingen aanbrengt of door derden laat aanbrengen in de door Buro Brein gerealiseerde oplossing, is Buro Brein gerechtigd haar naam, verwijzing of portfoliovermelding aan te passen of te verwijderen wanneer de gewijzigde oplossing naar haar oordeel niet langer representatief is voor de kwaliteit van haar werkzaamheden.

45.10 Referenties, reviews of testimonials van de opdrachtgever worden uitsluitend gebruikt indien deze door de opdrachtgever zijn verstrekt of openbaar zijn gemaakt, dan wel indien hiervoor afzonderlijk toestemming is verleend.

45.11 Het gebruik van portfolio's en referenties is uitsluitend bedoeld om opdrachtgevers een realistisch beeld te geven van de ervaring, expertise en gerealiseerde projecten van Buro Brein. Daarbij wordt steeds een zorgvuldige afweging gemaakt tussen het promotionele belang van Buro Brein en de belangen van de opdrachtgever.

45.12 Een zorgvuldig opgebouwd portfolio draagt bij aan transparantie en vertrouwen. Door gerealiseerde projecten op een respectvolle wijze te presenteren, kan Buro Brein toekomstige opdrachtgevers inzicht geven in haar werkwijze, expertise en kwaliteit, zonder daarbij afbreuk te doen aan de vertrouwelijkheid of belangen van haar opdrachtgevers.

Artikel 46 – Bronbestanden, ontwikkelbestanden en overdracht

46.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, omvat de oplevering uitsluitend de in de overeenkomst, offerte of opdrachtbevestiging omschreven eindproducten. Buro Brein is niet verplicht bronbestanden, werkbestanden, ontwikkelbestanden of andere interne productiebestanden aan de opdrachtgever ter beschikking te stellen.

46.2 Onder bron- en ontwikkelbestanden wordt onder meer verstaan:

- Figma-, Sketch- en Adobe XD-bestanden;
- Adobe Illustrator-, Photoshop- en InDesign-bestanden;
- RAW-fotobestanden;
- videoprojecten en montages;
- broncode;
- Git-repositories;
- ontwikkelomgevingen;
- buildscripts;
- CI/CD-configuraties;
- prompts, AI-workflows en automatiseringen;
- interne documentatie;
- projectnotities;
- technische ontwerpen;
- wireframes;
- prototypes;
- conceptversies.

Deze opsomming is niet limitatief.

46.3 Bron- en ontwikkelbestanden maken onderdeel uit van de interne bedrijfsvoering, kennis, ervaring en werkwijze van Buro Brein en worden uitsluitend verstrekt indien partijen dit vooraf schriftelijk zijn overeengekomen.

46.4 Indien partijen overeenkomen dat bron- of ontwikkelbestanden worden overgedragen, is Buro Brein gerechtigd hiervoor een aanvullende vergoeding in rekening te brengen. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met de aard van de bestanden, de overdraagbaarheid, de daarin opgenomen intellectuele eigendomsrechten en de tijd die benodigd is voor een zorgvuldige overdracht.

46.5 Buro Brein is niet verplicht bestanden over te dragen waarvan de intellectuele eigendomsrechten geheel of gedeeltelijk bij derden berusten of waarvan overdracht op grond van licentievoorwaarden of wettelijke bepalingen niet is toegestaan.

46.6 Bij overdracht van bron- of ontwikkelbestanden staat Buro Brein niet in voor de bruikbaarheid, volledigheid of onderhoudbaarheid daarvan buiten de oorspronkelijke ontwikkel-, ontwerp- of productieomgeving, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

46.7 Indien de opdrachtgever of een door hem ingeschakelde derde wijzigingen aanbrengt in overgedragen bron- of ontwikkelbestanden, vervalt iedere verantwoordelijkheid van Buro Brein voor de verdere werking, kwaliteit, veiligheid, onderhoudbaarheid en compatibiliteit van de betreffende oplossing.

46.8 Buro Brein is niet verplicht interne hulpmiddelen, ontwikkelmethodieken, frameworks, templates, componentbibliotheken, scripts, AI-workflows, automatiseringen of andere generieke onderdelen over te dragen die onderdeel uitmaken van haar bedrijfsvoering of die herbruikbaar zijn voor andere opdrachtgevers.

46.9 Wanneer bron- of ontwikkelbestanden onderdeel uitmaken van de overeengekomen dienstverlening, zal Buro Brein deze, voor zover redelijkerwijs mogelijk, beschikbaar stellen in een gangbaar digitaal formaat, tenzij technische of licentiebeperkingen zich daartegen verzetten.

46.10 Na overdracht van bron- of ontwikkelbestanden is Buro Brein niet verplicht ondersteuning, updates, onderhoud of verdere documentatie te leveren, tenzij partijen hierover afzonderlijke schriftelijke afspraken hebben gemaakt.

46.11 Indien de opdrachtgever verzoekt bron- of ontwikkelbestanden beschikbaar te stellen na afronding van de opdracht, beoordeelt Buro Brein of deze bestanden nog beschikbaar zijn. Buro Brein is niet verplicht deze bestanden langer te bewaren dan redelijkerwijs noodzakelijk is voor haar bedrijfsvoering of op grond van wettelijke verplichtingen. Eventuele zoek-, herstel-, conversie- of overdrachtswerkzaamheden kunnen als meerwerk worden uitgevoerd.

46.12 Voor zover bron- of ontwikkelbestanden vertrouwelijke informatie bevatten over de werkwijze, beveiliging, automatisering of bedrijfsvoering van Buro Brein of derden, behoudt Buro Brein zich het recht voor deze onderdelen voorafgaand aan de overdracht te verwijderen, te anonimiseren of af te schermen, mits hierdoor de bruikbaarheid van de overeengekomen bestanden niet wezenlijk wordt beperkt.

46.13 Het beschikbaar stellen van bron- of ontwikkelbestanden houdt uitsluitend een feitelijke overdracht van bestanden in en leidt niet tot overdracht van intellectuele eigendomsrechten, auteursrechten, gebruiksrechten of andere rechten, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk en schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

46.14 Indien partijen een escrowregeling overeenkomen met betrekking tot broncode, ontwikkelbestanden of andere digitale bedrijfsmiddelen, gelden de voorwaarden van de betreffende escrowovereenkomst aanvullend op deze algemene voorwaarden. Een escrowregeling geeft de opdrachtgever uitsluitend aanspraken voor zover deze uitdrukkelijk uit die overeenkomst voortvloeien.

46.15 Door vooraf duidelijke afspraken te maken over welke bestanden, documentatie en technische onderdelen wel en niet worden opgeleverd, streven partijen naar transparantie en voorkomen zij onduidelijkheid over de overdracht van creatieve, technische en organisatorische projectbestanden.

Artikel 47 – Aansprakelijkheid

47.1 Buro Brein voert haar werkzaamheden uit met de zorg, deskundigheid en professionaliteit die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam bureau mag worden verwacht. Buro Brein spant zich in de overeengekomen werkzaamheden zorgvuldig uit te voeren, maar kan niet garanderen dat iedere opdracht steeds het door de opdrachtgever gewenste resultaat oplevert.

47.2 Buro Brein is uitsluitend aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of van een onrechtmatige daad, voor zover deze aansprakelijkheid niet op grond van de wet, de overeenkomst of deze algemene voorwaarden is uitgesloten of beperkt.

47.3 Voordat aanspraak kan worden gemaakt op schadevergoeding, stelt de opdrachtgever Buro Brein schriftelijk en voldoende gemotiveerd in gebreke en biedt hij Buro Brein een redelijke termijn om de gestelde tekortkoming alsnog te herstellen, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is of een ingebrekestelling op grond van de wet niet is vereist.

47.4 De opdrachtgever is gehouden Buro Brein tijdig alle informatie, toegang en medewerking te verstrekken die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om een gestelde tekortkoming te onderzoeken en, indien mogelijk, te herstellen.

47.5 Buro Brein is niet aansprakelijk voor schade die geheel of gedeeltelijk is ontstaan doordat de opdrachtgever:

- onjuiste, onvolledige of verouderde informatie heeft verstrekt;
- adviezen van Buro Brein niet of niet volledig heeft opgevolgd;
- zelf wijzigingen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen;
- software, systemen of digitale oplossingen heeft gebruikt op een wijze waarvoor deze niet zijn bedoeld;
- onvoldoende maatregelen heeft genomen om schade te voorkomen of te beperken.

Deze opsomming is niet limitatief.

47.6 Buro Brein is evenmin aansprakelijk voor schade die het gevolg is van handelen of nalaten van door de opdrachtgever ingeschakelde derden, tenzij de schade rechtstreeks is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van Buro Brein.

47.7 Indien meerdere oorzaken aan een schade hebben bijgedragen, is Buro Brein uitsluitend aansprakelijk voor het gedeelte van de schade dat rechtstreeks aan haar kan worden toegerekend.

47.8 De opdrachtgever is verplicht schade zoveel mogelijk te beperken. Schade die redelijkerwijs voorkomen of beperkt had kunnen worden, komt niet voor vergoeding in aanmerking voor zover de wet dit toestaat.

47.9 Een aanspraak op schadevergoeding geeft de opdrachtgever niet het recht betalingen op te schorten of andere verplichtingen uit de overeenkomst niet na te komen, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

47.10 Het bestaan van een tekortkoming geeft de opdrachtgever niet automatisch recht op ontbinding van de overeenkomst. Ontbinding is uitsluitend mogelijk indien aan de wettelijke vereisten daarvoor is voldaan.

47.11 Buro Brein is niet aansprakelijk voor tegenvallende commerciële resultaten, omzetverlies, winstderving, gemiste besparingen, verminderde vindbaarheid, lagere conversies, afgenomen bereik of andere bedrijfsresultaten, tenzij partijen hierover uitdrukkelijk schriftelijke en concreet omschreven resultaatverplichtingen zijn overeengekomen.

47.12 Buro Brein is niet aansprakelijk voor schade of nadelige gevolgen die voortvloeien uit wijzigingen, storingen of beleidswijzigingen van zoekmachines, AI-platformen, advertentieplatformen, sociale media, browsers, besturingssystemen, hostingproviders, API's of andere digitale diensten van derden. Hieronder vallen onder meer wijzigingen in algoritmen, rankingfactoren, advertentiebeleid, API-functionaliteiten, AI-modellen en technische standaarden waarop Buro Brein geen invloed kan uitoefenen.

47.13 Voor zover Buro Brein bij de uitvoering van de opdracht gebruikmaakt van kunstmatige intelligentie (AI), automatiseringen of andere innovatieve technologieën, blijft zij verantwoordelijk voor een zorgvuldige toepassing daarvan. Buro Brein kan echter niet instaan voor de juistheid, volledigheid of geschiktheid van door dergelijke systemen gegenereerde uitkomsten. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de beoordeling en goedkeuring van de uiteindelijke inhoud, adviezen of andere resultaten voordat deze worden gepubliceerd, toegepast of verspreid.

47.14 Digitale dienstverlening is een samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Door tijdig met elkaar te communiceren, elkaar de gelegenheid te geven tekortkomingen te herstellen en gezamenlijk naar oplossingen te zoeken, streven partijen ernaar schade zoveel mogelijk te voorkomen en een duurzame samenwerking te behouden.

Artikel 48 – Beperkingen van aansprakelijkheid

48.1 Voor zover Buro Brein aansprakelijk is, geldt deze aansprakelijkheid uitsluitend binnen de grenzen van dit artikel, tenzij dwingend recht zich daartegen verzet.

48.2 De totale aansprakelijkheid van Buro Brein is, ongeacht de rechtsgrond van de aansprakelijkheid, beperkt tot maximaal het bedrag dat de opdrachtgever voor de werkzaamheden waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft aan Buro Brein heeft betaald of verschuldigd is, met een maximum van de totale opdrachtsom exclusief btw.

48.3 Bij doorlopende overeenkomsten, waaronder hosting, onderhoud, support, abonnementen, licenties en Software as a Service (SaaS), is de totale aansprakelijkheid van Buro Brein beperkt tot maximaal het bedrag dat de opdrachtgever gedurende de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende voorval voor de betreffende dienstverlening aan Buro Brein heeft betaald of verschuldigd is.

48.4 Een eventuele uitkering krachtens een aansprakelijkheidsverzekering van Buro Brein leidt nimmer tot een hogere aansprakelijkheid dan de in dit artikel opgenomen maximumbedragen.

48.5 Buro Brein is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade;
- redelijke kosten die noodzakelijk zijn om de tekortkoming van Buro Brein ongedaan te maken, voor zover deze aan Buro Brein kunnen worden toegerekend;
- redelijke kosten die aantoonbaar zijn gemaakt ter voorkoming of beperking van directe schade.

48.6 Buro Brein is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder in ieder geval wordt verstaan:

- gevolgschade;
- gederfde omzet;
- gederfde winst;
- gemiste besparingen;
- verlies van goodwill;
- reputatieschade;
- bedrijfsstagnatie;
- verlies van klanten;
- verlies van gegevens, data of digitale content, tenzij dit rechtstreeks is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van Buro Brein;
- schade als gevolg van aanspraken van derden.

Deze opsomming is niet limitatief.

48.7 Buro Brein is niet aansprakelijk voor schade die had kunnen worden voorkomen of beperkt indien de opdrachtgever passende maatregelen had genomen, waaronder het maken van eigen back-ups, het uitvoeren van controles, het opvolgen van redelijke adviezen van Buro Brein of het treffen van passende beveiligingsmaatregelen.

48.8 Buro Brein is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit producten, software, infrastructuur, hostingdiensten, API's, AI-systemen of andere diensten van derden, tenzij de schade rechtstreeks is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van Buro Brein.

48.9 De in dit hoofdstuk opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden eveneens ten behoeve van bestuurders, werknemers, freelancers, onderaannemers, adviseurs en overige door Buro Brein bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde personen of partijen.

48.10 Indien meerdere aansprakelijkheidsbeperkingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden gelijktijdig van toepassing zijn, geldt steeds de bepaling die de aansprakelijkheid van Buro Brein het verst beperkt, voor zover de wet dit toestaat.

48.11 De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie van Buro Brein of voor zover uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid op grond van dwingend recht niet is toegestaan.

48.12 Partijen erkennen dat de overeengekomen tarieven mede zijn gebaseerd op de in deze algemene voorwaarden opgenomen verdeling van verantwoordelijkheden, risico's en aansprakelijkheden. Indien de opdrachtgever een ruimere aansprakelijkheid wenst overeen te komen, zullen partijen hierover vooraf afzonderlijke schriftelijke afspraken maken.

Artikel 49 – Overmacht

49.1 Buro Brein is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de overeenkomst indien zij daartoe wordt verhinderd als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid die buiten de redelijke invloedssfeer van Buro Brein ligt en waardoor nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend onmogelijk of onredelijk bezwarend wordt.

49.2 Onder overmacht wordt onder meer verstaan:

- oorlog, oorlogsdreiging, terrorisme of oproer;
- brand, explosie, overstroming of andere natuurrampen;
- pandemieën, epidemieën of overheidsmaatregelen;
- stroomstoringen of langdurige uitval van nutsvoorzieningen;
- storingen in internet-, telecommunicatie- of dataverbindingen;
- uitval van hostingomgevingen, cloudplatformen of datacenters;
- storingen of uitval van software, API's of digitale diensten van derden;
- cyberaanvallen, ransomware, DDoS-aanvallen of andere grootschalige beveiligingsincidenten;
- stakingen of werkonderbrekingen;
- uitval van leveranciers of onderaannemers;
- overheidsmaatregelen of gewijzigde wet- en regelgeving die uitvoering van de overeenkomst onmogelijk maken.

Deze opsomming is niet limitatief.

49.3 Tijdens een situatie van overmacht worden de verplichtingen van Buro Brein opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat Buro Brein gehouden is tot vergoeding van schade of kosten die hierdoor ontstaan.

49.4 Indien de overmachtssituatie naar verwachting langer duurt dan dertig (30) kalenderdagen, zullen partijen met elkaar in overleg treden om te beoordelen op welke wijze de overeenkomst redelijkerwijs kan worden voortgezet.

49.5 Indien de overmachtssituatie langer duurt dan zestig (60) kalenderdagen en voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet meer van partijen kan worden verlangd, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk te beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade.

49.6 Werkzaamheden die reeds zijn uitgevoerd, verplichtingen die reeds zijn aangegaan en kosten die vóór het intreden van de overmacht zijn gemaakt, blijven onverminderd verschuldigd.

49.7 Indien de uitvoering van de overeenkomst na een overmachtssituatie kan worden hervat, zullen partijen in overleg treden over een aangepaste planning, eventuele technische gevolgen en de voortzetting van de werkzaamheden.

49.8 Buro Brein is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat leveranciers, softwareleveranciers, cloudproviders, hostingpartijen, registrars, betaalproviders of andere derden hun dienstverlening wijzigen, beperken of beëindigen als gevolg van een overmachtssituatie.

49.9 Indien een overmachtssituatie leidt tot noodzakelijke aanvullende werkzaamheden om de overeenkomst alsnog uit te voeren of een digitale oplossing weer operationeel te maken, kunnen deze werkzaamheden als meerwerk worden uitgevoerd. Buro Brein zal de opdrachtgever hierover vooraf informeren, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

49.10 Buro Brein zal zich gedurende een overmachtssituatie inspannen de gevolgen voor de opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken. Daarbij zal zij, voor zover redelijkerwijs mogelijk, de opdrachtgever informeren over de aard van de situatie, de verwachte duur en de mogelijke gevolgen voor de uitvoering van de overeenkomst.

49.11 Een beroep op overmacht laat onverlet dat partijen zich inspannen om, waar mogelijk, passende alternatieven of tijdelijke oplossingen te vinden waarmee de dienstverlening geheel of gedeeltelijk kan worden voortgezet.

49.12 Digitale dienstverlening is in toenemende mate afhankelijk van externe technologieën en infrastructuren. Door transparant te communiceren en gezamenlijk te zoeken naar passende oplossingen streven partijen ernaar de gevolgen van een overmachtssituatie zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 50 – Vrijwaring

50.1 De opdrachtgever vrijwaart Buro Brein tegen aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst, voor zover deze aanspraken het gevolg zijn van omstandigheden die aan de opdrachtgever kunnen worden toegerekend.

50.2 De vrijwaring als bedoeld in het vorige lid omvat onder meer aanspraken die voortvloeien uit:

- door of namens de opdrachtgever aangeleverde teksten, afbeeldingen, video's of andere content;
- onjuiste, onvolledige of misleidende informatie die door de opdrachtgever is verstrekt;
- inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden;
- schending van privacywetgeving of andere wet- en regelgeving door de opdrachtgever;
- onrechtmatige of misleidende reclame-uitingen;
- het gebruik van software, gegevens of bestanden waarvoor de opdrachtgever niet over de vereiste rechten beschikt.

Deze opsomming is niet limitatief.

50.3 De opdrachtgever staat ervoor in dat alle door hem verstrekte materialen, gegevens, bestanden en instructies rechtmatig mogen worden gebruikt en geen inbreuk maken op rechten van derden.

50.4 Indien een derde Buro Brein aanspreekt wegens een omstandigheid waarvoor de opdrachtgever op grond van dit artikel verantwoordelijk is, zal de opdrachtgever Buro Brein op eerste verzoek alle noodzakelijke informatie, documentatie en medewerking verstrekken om zich tegen deze aanspraak te kunnen verweren.

50.5 Voor zover de wet dit toestaat, komen alle redelijke kosten die Buro Brein maakt ter afwering van een aanspraak van een derde, waaronder juridische kosten, deskundigenkosten en eventuele schikkingskosten, voor rekening van de opdrachtgever indien de aanspraak het gevolg is van een aan de opdrachtgever toe te rekenen omstandigheid.

50.6 De opdrachtgever vrijwaart Buro Brein eveneens voor aanspraken van derden die ontstaan doordat de opdrachtgever na oplevering wijzigingen heeft aangebracht of door derden heeft laten aanbrengen aan een door Buro Brein ontwikkelde oplossing, tenzij de schade rechtstreeks is veroorzaakt door een toerekenbare tekortkoming van Buro Brein.

50.7 Indien de opdrachtgever gebruikmaakt van software, AI-systemen, API's, databronnen of andere digitale diensten van derden waarvoor hij zelf verantwoordelijk is, vrijwaart hij Buro Brein voor aanspraken die voortvloeien uit het ontbreken van geldige licenties, gebruiksrechten of toestemmingen.

50.8 Wanneer Buro Brein de opdrachtgever wijst op mogelijke juridische, technische of veiligheidsrisico's en de opdrachtgever desondanks besluit de werkzaamheden overeenkomstig zijn eigen instructies te laten uitvoeren, vrijwaart de opdrachtgever Buro Brein voor de gevolgen die rechtstreeks uit die keuze voortvloeien, voor zover de wet dit toestaat.

50.9 De vrijwaringsverplichtingen uit dit artikel gelden eveneens ten behoeve van bestuurders, werknemers, freelancers, onderaannemers en overige door Buro Brein bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde personen of partijen.

50.10 Indien beide partijen een verwijt kan worden gemaakt ten aanzien van dezelfde schade of aanspraak, is de vrijwaringsverplichting van de opdrachtgever beperkt tot het gedeelte dat redelijkerwijs aan hem kan worden toegerekend.

50.11 De opdrachtgever zal Buro Brein onverwijld informeren zodra hij kennisneemt van omstandigheden die kunnen leiden tot een aanspraak van een derde die verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst.

50.12 Een zorgvuldige samenwerking vraagt dat iedere partij verantwoordelijkheid neemt voor de informatie, materialen en keuzes die binnen haar eigen invloedssfeer liggen. Door deze verantwoordelijkheden helder te verdelen, streven partijen ernaar aansprakelijkheidsrisico's zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 51 – Vervaltermijnen en rechtsvorderingen

51.1 De opdrachtgever dient een vermeende tekortkoming van Buro Brein zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen nadat hij deze heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, schriftelijk en gemotiveerd aan Buro Brein te melden.

51.2 Een klacht of melding als bedoeld in het vorige lid schort de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever niet op, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

51.3 Na ontvangst van een klacht stelt de opdrachtgever Buro Brein in de gelegenheid de klacht te onderzoeken en, indien de klacht gegrond blijkt, de gestelde tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen.

51.4 Iedere aanspraak op schadevergoeding, herstel, vervanging, ontbinding of enige andere rechtsvordering jegens Buro Brein vervalt indien de opdrachtgever niet binnen twaalf (12) maanden nadat hij bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade én met de daarvoor mogelijk aansprakelijke partij een rechtsvordering heeft ingesteld, tenzij dwingend recht een langere termijn voorschrijft.

51.5 Indien de opdrachtgever Buro Brein niet tijdig in de gelegenheid stelt een gestelde tekortkoming te onderzoeken of te herstellen, vervalt iedere aanspraak die verband houdt met die tekortkoming, voor zover Buro Brein daardoor redelijkerwijs in haar belangen is geschaad.

51.6 Rechtsvorderingen die betrekking hebben op werkzaamheden die door derden zijn gewijzigd, uitgebreid of onderhouden nadat Buro Brein haar werkzaamheden heeft afgerond, kunnen uitsluitend betrekking hebben op het gedeelte van de werkzaamheden dat door Buro Brein zelf is uitgevoerd.

51.7 Indien partijen gedurende een geschil met elkaar in overleg treden om tot een minnelijke oplossing te komen, wordt de vervaltermijn opgeschort gedurende de periode waarin dit overleg aantoonbaar plaatsvindt, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

51.8 Indien een rechter één of meerdere bepalingen uit dit hoofdstuk geheel of gedeeltelijk vernietigt of buiten toepassing laat, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht voor zover de wet dit toestaat.

51.9 Partijen erkennen dat een tijdige melding van klachten en een voortvarende afhandeling daarvan in het belang is van beide partijen. Door eventuele tekortkomingen zo snel mogelijk bespreekbaar te maken, ontstaat de grootste kans op een passende en efficiënte oplossing.

Hoofdstuk 10 – Vertrouwelijkheid, privacy en gegevensbescherming

Artikel 52 – Vertrouwelijkheid

52.1 Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar ontvangen of waarvan zij redelijkerwijs behoren te begrijpen dat deze een vertrouwelijk karakter heeft.

52.2 Onder vertrouwelijke informatie wordt onder meer verstaan:

- bedrijfsinformatie;
- financiële gegevens;
- offertes;
- strategieën;
- marketingplannen;
- ontwerpen;
- broncode;
- documentatie;
- wachtwoorden;
- API-sleutels;
- toegangsgegevens;
- persoonsgegevens;
- technische architecturen;
- interne processen;
- AI-prompts, workflows en automatiseringen die niet openbaar zijn.

Deze opsomming is niet limitatief.

52.3 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die:

- reeds openbaar was;
- buiten toedoen van de ontvangende partij openbaar wordt;
- rechtmatig van een derde is verkregen;
- op grond van wet- of regelgeving of een rechterlijke uitspraak moet worden verstrekt.

52.4 Buro Brein treft passende organisatorische en technische maatregelen om vertrouwelijke informatie zorgvuldig te behandelen. Vertrouwelijke informatie wordt uitsluitend toegankelijk gemaakt voor medewerkers, freelancers of ingeschakelde derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst en onder de verplichting tot geheimhouding.

52.5 Indien Buro Brein gebruikmaakt van cloudplatformen, projectmanagementsoftware, AI-toepassingen of andere digitale hulpmiddelen bij de uitvoering van de overeenkomst, gebeurt dit uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is voor de dienstverlening en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

52.6 Buro Brein maakt uitsluitend gebruik van AI-systemen als ondersteunend hulpmiddel. Vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens worden niet bewust verwerkt in strijd met toepasselijke wetgeving of contractuele geheimhoudingsverplichtingen.

52.7 De geheimhoudingsverplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst onverminderd van kracht zolang de betreffende informatie een vertrouwelijk karakter heeft.

52.8 Indien een partij constateert dat vertrouwelijke informatie onbevoegd toegankelijk is geworden of verloren is gegaan, zal zij de andere partij daarvan zo spoedig mogelijk informeren, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk en wettelijk toegestaan is.

52.9 De geheimhoudingsplicht staat niet in de weg aan het gebruik van algemene kennis, ervaring en vaardigheden die tijdens de uitvoering van de overeenkomst zijn opgedaan, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever openbaar wordt gemaakt.

52.10 Een zorgvuldige omgang met vertrouwelijke informatie vormt de basis voor een duurzame samenwerking. Partijen zullen zich daarom inspannen vertrouwelijke gegevens uitsluitend te gebruiken voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt.

Artikel 53 – Privacy en persoonsgegevens

53.1 Voor zover Buro Brein bij de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt, gebeurt dit overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke privacywetgeving.

53.2 Partijen erkennen dat de rol van Buro Brein per opdracht kan verschillen. Afhankelijk van de aard van de dienstverlening kan Buro Brein optreden als verwerkingsverantwoordelijke, verwerker of zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.

53.3 Indien Buro Brein persoonsgegevens verwerkt namens de opdrachtgever en de AVG daartoe verplicht, zullen partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst sluiten.

53.4 De opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is persoonsgegevens aan Buro Brein te verstrekken en vrijwaart Buro Brein voor aanspraken die voortvloeien uit een onrechtmatige verstrekking van persoonsgegevens.

53.5 Buro Brein verwerkt uitsluitend die persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst of waartoe zij wettelijk verplicht is.

53.6 Voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst kan Buro Brein gebruikmaken van zorgvuldig geselecteerde leveranciers of cloudproviders. Indien persoonsgegevens buiten de Europese Economische Ruimte worden verwerkt, gebeurt dit uitsluitend indien daarvoor een geldige wettelijke grondslag bestaat.

53.7 Buro Brein zal persoonsgegevens niet langer bewaren dan noodzakelijk is voor het doel waarvoor zij zijn verwerkt, tenzij een wettelijke bewaarplicht of een andere rechtsgrond een langere bewaartermijn vereist.

53.8 Indien de opdrachtgever persoonsgegevens laat verwijderen, zal Buro Brein hieraan binnen een redelijke

termijn meewerken, voor zover wettelijke bewaarplichten of gerechtvaardigde belangen zich daar niet tegen verzetten.

53.9 Buro Brein is gerechtigd geanonimiseerde of niet tot een persoon herleidbare gegevens te gebruiken voor kwaliteitsverbetering, statistische analyses, beveiligingsdoeleinden en het verbeteren van interne processen of AI-ondersteunde hulpmiddelen, mits deze gegevens niet kunnen worden herleid tot de opdrachtgever of individuele personen.

53.10 Partijen zullen elkaar onverwijld informeren indien zij constateren dat een verwerking van persoonsgegevens mogelijk niet voldoet aan de toepasselijke privacywetgeving.

Artikel 54 – Informatiebeveiliging en datalekken

54.1 Buro Brein treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die, gelet op de aard van de dienstverlening, redelijkerwijs van haar mogen worden verwacht.

54.2 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor:

- sterke wachtwoorden;
- toegangsbeheer binnen de eigen organisatie;
- tijdige verwijdering van gebruikersaccounts;
- veilig gebruik van de opgeleverde oplossingen;
- eigen back-ups, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

54.3 Buro Brein kan gebruikmaken van ontwikkel-, test- en acceptatieomgevingen. De opdrachtgever zal bij voorkeur geen productiegegevens of bijzondere persoonsgegevens beschikbaar stellen voor dergelijke omgevingen, tenzij dit noodzakelijk is en passende beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

54.4 Indien Buro Brein kennisneemt van een beveiligingsincident of datalek dat betrekking heeft op persoonsgegevens van de opdrachtgever, zal zij de opdrachtgever hierover zonder onredelijke vertraging informeren, voor zover dit wettelijk is vereist en redelijkerwijs mogelijk is.

54.5 Buro Brein zal zich inspannen de gevolgen van een beveiligingsincident zoveel mogelijk te beperken en waar redelijkerwijs mogelijk passende herstelmaatregelen treffen.

54.6 Buro Brein is niet aansprakelijk voor beveiligingsincidenten die het gevolg zijn van:

- onveilig gebruik door de opdrachtgever;
- zwakke of gedeelde wachtwoorden;
- onvoldoende beveiliging van systemen van de opdrachtgever;
- software of diensten van derden;
- wijzigingen die door of namens de opdrachtgever zijn aangebracht.

54.7 Indien een beveiligingsincident aanvullende werkzaamheden noodzakelijk maakt, kunnen deze werkzaamheden overeenkomstig de overeenkomst als meerwerk worden uitgevoerd.

54.8 Partijen erkennen dat absolute digitale veiligheid niet kan worden gegarandeerd. Beide partijen zullen zich inspannen beveiligingsrisico's zoveel mogelijk te beperken door tijdig updates uit te voeren, beveiligingsadviezen op te volgen en passende organisatorische en technische maatregelen te treffen.

Artikel 55 – Bewaren, verwijderen en retourneren van gegevens

55.1 Na beëindiging van de overeenkomst is de opdrachtgever verantwoordelijk voor het tijdig veiligstellen van zijn gegevens, bestanden en overige digitale inhoud, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

55.2 Buro Brein zal de opdrachtgever gedurende een redelijke termijn de gelegenheid bieden zijn gegevens te exporteren of over te dragen, voor zover dit technisch mogelijk is en de dienstverlening zich daarvoor leent.

55.3 Werkzaamheden die verband houden met exports, migraties, conversies, overdracht van gegevens of ondersteuning bij de overstap naar een andere leverancier kunnen als meerwerk worden uitgevoerd.

55.4 Na afloop van de overeengekomen bewaartermijn of na beëindiging van de overeenkomst is Buro Brein gerechtigd gegevens, back-ups en tijdelijke kopieën te verwijderen, tenzij een wettelijke bewaarplicht of een andere rechtsgrond zich daartegen verzet.

55.5 Buro Brein is niet verplicht gegevens onbeperkt te bewaren of te archiveren. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor een eigen archief en voor het tijdig downloaden of veiligstellen van gegevens die hij wenst te behouden.

55.6 Voor zover gegevens deel uitmaken van geautomatiseerde back-upsystemen, kan volledige verwijdering pas plaatsvinden zodra deze back-ups overeenkomstig het reguliere retentiebeleid worden overschreven of vernietigd.

55.7 Na beëindiging van de overeenkomst zal Buro Brein accounts, toegangsrechten en autorisaties die niet langer noodzakelijk zijn binnen een redelijke termijn verwijderen of deactiveren.

55.8 Buro Brein is gerechtigd gegevens die op grond van wetgeving, fiscale regelgeving, bewijsdoeleinden of lopende geschillen moeten worden bewaard, gedurende de daarvoor geldende termijn te bewaren.

55.9 Door vooraf duidelijke afspraken te maken over het bewaren, overdragen en verwijderen van gegevens weten partijen waar zij aan toe zijn en wordt een zorgvuldige beëindiging van de dienstverlening bevorderd.

Hoofdstuk 11 – Duur, opzegging en beëindiging van de overeenkomst

Artikel 56 – Duur van de overeenkomst

56.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals overeengekomen in de offerte, opdrachtbevestiging of andere schriftelijke afspraken tussen partijen.

56.2 Indien partijen geen specifieke duur zijn overeengekomen, geldt de overeenkomst voor de tijd die redelijkerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering en oplevering van de overeengekomen werkzaamheden.

56.3 Overeenkomsten die betrekking hebben op eenmalige projecten of opdrachten eindigen van rechtswege nadat de overeengekomen werkzaamheden zijn uitgevoerd, opgeleverd en door partijen financieel zijn afgewikkeld, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit.

56.4 Doorlopende overeenkomsten, waaronder hosting, onderhoud, support, licenties, Software as a Service (SaaS) en vergelijkbare dienstverlening, worden aangegaan voor de overeengekomen contractduur en worden daarna stilzwijgend verlengd met telkens dezelfde periode, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen of de overeenkomst tijdig wordt opgezegd.

56.5 Indien een overeenkomst bestaat uit meerdere fasen of deelopleveringen, wordt iedere fase uitgevoerd overeenkomstig de overeengekomen planning. Het afronden van een afzonderlijke fase beëindigt de overeenkomst niet, tenzij partijen dit uitdrukkelijk zijn overeengekomen.

56.6 Een tijdelijke onderbreking, opschorting of vertraging van werkzaamheden leidt niet tot beëindiging van de overeenkomst, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken maken.

56.7 Indien de opdrachtgever gedurende langere tijd geen medewerking verleent aan de uitvoering van de overeenkomst, blijven de bepalingen omtrent opschorting en administratieve afsluiting zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden onverminderd van toepassing.

56.8 Voor overeenkomsten waarbij Buro Brein software, hosting, licenties of andere digitale diensten beschikbaar stelt, blijft de overeenkomst van kracht zolang de overeengekomen dienstverlening wordt afgenomen en aan de bijbehorende verplichtingen wordt voldaan.

56.9 Partijen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst aanvullende opdrachten overeenkomen. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, vormen deze aanvullende opdrachten zelfstandige uitbreidingen van de bestaande overeenkomst.

56.10 Een duidelijke afspraak over de duur van de overeenkomst vormt de basis voor een voorspelbare samenwerking. Indien onduidelijkheid ontstaat over de looptijd of de aard van de overeenkomst, zullen partijen hierover tijdig met elkaar in overleg treden.

Artikel 57 – Opzegging van doorlopende overeenkomsten

57.1 Doorlopende overeenkomsten, waaronder hosting, onderhoud, support, Software as a Service (SaaS), licenties en overige periodieke dienstverlening, kunnen door beide partijen schriftelijk worden opgezegd met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

57.2 Indien geen afzonderlijke opzegtermijn is overeengekomen, geldt een opzegtermijn van één (1) kalendermaand, waarbij de overeenkomst eindigt op de laatste dag van de daaropvolgende kalendermaand.

57.3 Een opzegging heeft uitsluitend betrekking op de overeenkomst of dienstverlening waarop de opzegging betrekking heeft. Overige tussen partijen bestaande overeenkomsten blijven onverminderd van kracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

57.4 Tot het moment waarop de overeenkomst eindigt, blijft de opdrachtgever gehouden alle uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, waaronder betalingsverplichtingen, volledig na te komen.

57.5 Na ontvangst van een opzegging zullen partijen, indien noodzakelijk, afspraken maken over een zorgvuldige beëindiging van de dienstverlening, waaronder de overdracht van gegevens, accounts, domeinnamen, hosting, e-mailvoorzieningen, software, licenties en overige digitale voorzieningen.

57.6 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het tijdig aanwijzen van een opvolgend dienstverlener indien de dienstverlening door een andere partij wordt voortgezet. Buro Brein zal binnen redelijke grenzen medewerking verlenen aan een zorgvuldige overdracht.

57.7 Werkzaamheden die verband houden met de beëindiging van de overeenkomst of de overdracht aan een opvolgend dienstverlener, waaronder exports, migraties, DNS-wijzigingen, domeinverhuizingen, mailboxmigraties, technische afstemming, overdracht van accounts, documentatie of ondersteuning, maken geen onderdeel uit van de oorspronkelijke overeenkomst en kunnen overeenkomstig de geldende tarieven als meerwerk of als een afzonderlijke opdracht worden uitgevoerd.

57.8 Buro Brein is niet verplicht werkzaamheden voor een opvolgend dienstverlener uit te voeren, anders dan hetgeen redelijkerwijs noodzakelijk is om een zorgvuldige overdracht mogelijk te maken.

57.9 Indien de opdrachtgever na beëindiging van de overeenkomst aanvullende werkzaamheden of ondersteuning wenst, waaronder technische ondersteuning, advies, migraties of beheerwerkzaamheden, worden deze beschouwd als een nieuwe opdracht of als meerwerk, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

57.10 Buro Brein is gerechtigd de dienstverlening geheel of gedeeltelijk te beëindigen zodra de overeenkomst rechtsgeldig is geëindigd en alle overeengekomen

overdrachtswerkzaamheden zijn afgerond, tenzij partijen schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt.

57.11 Indien de opdrachtgever ondanks tijdige aankondiging geen maatregelen treft om gegevens, domeinnamen, hosting, e-mailvoorzieningen of andere digitale voorzieningen over te nemen, is Buro Brein gerechtigd deze dienstverlening na afloop van de overeenkomst te beëindigen. Buro Brein is niet aansprakelijk voor schade die hierdoor ontstaat, voor zover de opdrachtgever vooraf voldoende gelegenheid heeft gehad de noodzakelijke maatregelen te treffen.

57.12 Een zorgvuldige beëindiging van een overeenkomst is in het belang van beide partijen. Door tijdig afspraken te maken over de overdracht van werkzaamheden, gegevens en digitale voorzieningen streven partijen naar een ordelijke afronding van de samenwerking.

Artikel 58 – Tussentijdse beëindiging

58.1 Buro Brein is gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk tussentijds te beëindigen indien de opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen en deze tekortkoming, gelet op haar aard of ernst, beëindiging van de overeenkomst rechtvaardigt.

58.2 Voor zover de tekortkoming herstelbaar is, zal Buro Brein de opdrachtgever hiervan schriftelijk in kennis stellen en een redelijke termijn bieden om de tekortkoming alsnog te herstellen, tenzij de aard van de tekortkoming of de omstandigheden van het geval een onmiddellijke beëindiging rechtvaardigen.

58.3 Buro Brein is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien:

- de opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard;
- surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt;
- zijn onderneming beëindigt of liquideert;
- onder bewind wordt gesteld of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen verliest;
- beslag wordt gelegd op een wezenlijk deel van zijn vermogen waardoor de uitvoering van de overeenkomst ernstig wordt bemoeilijkt.

58.4 Buro Brein is eveneens gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de opdrachtgever:

- handelt in strijd met toepasselijke wet- en regelgeving;
- inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van derden;
- misbruik maakt van de door Buro Brein geleverde diensten of systemen;
- de veiligheid, continuïteit of reputatie van Buro Brein of haar dienstverlening ernstig in gevaar brengt;
- opzettelijk onjuiste of misleidende informatie verstrekt die van wezenlijke invloed is op de uitvoering van de overeenkomst.

58.5 Indien de opdrachtgever ondanks herhaalde verzoeken structureel nalaat de noodzakelijke medewerking te verlenen, waardoor voortzetting van de opdracht redelijkerwijs niet meer mogelijk is, is Buro Brein gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.

58.6 Indien de samenwerking tussen partijen duurzaam is verstoord en voortzetting van de overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer van Buro Brein kan worden verlangd, is Buro Brein gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Voor zover de omstandigheden dit toelaten, zal Buro Brein de opdrachtgever vooraf informeren en, indien redelijkerwijs mogelijk, gelegenheid bieden de ontstane situatie te herstellen.

58.7 De opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst tussentijds te beëindigen indien Buro Brein toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, mits Buro Brein vooraf schriftelijk in gebreke is gesteld en een redelijke termijn heeft gekregen om de tekortkoming alsnog te herstellen, tenzij nakoming blijvend onmogelijk is of een ingebrekestelling op grond van de wet niet is vereist.

58.8 Een tussentijdse beëindiging laat onverlet dat Buro Brein gerechtigd blijft betaling te verlangen voor reeds verrichte werkzaamheden, geleverde prestaties, gemaakte kosten en aangegane verplichtingen.

58.9 Voor zover een tussentijdse beëindiging gevolgen heeft voor hosting, domeinnamen, licenties, cloudomgevingen, accounts, software of andere digitale voorzieningen, zullen partijen zich inspannen hierover passende afspraken te maken. Werkzaamheden die hiermee verband houden kunnen overeenkomstig de overeenkomst als meerwerk worden uitgevoerd.

58.10 Een tussentijdse beëindiging laat de bepalingen uit deze algemene voorwaarden die naar hun aard bedoeld zijn om na beëindiging van kracht te blijven, waaronder bepalingen over intellectueel eigendom, vertrouwelijkheid, aansprakelijkheid, betaling en geschillen, onverminderd van toepassing.

58.11 Het recht op tussentijdse beëindiging laat alle overige rechten en rechtsmiddelen van partijen onverlet, waaronder het recht op nakoming, schadevergoeding of andere wettelijke remedies, voor zover deze uit de wet of de overeenkomst voortvloeien.

58.12 Tussentijdse beëindiging is een ingrijpend middel en wordt uitsluitend toegepast wanneer voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet langer mogelijk of verantwoord is. Partijen streven ernaar eventuele problemen tijdig bespreekbaar te maken en waar mogelijk gezamenlijk tot een passende oplossing te komen.

Artikel 59 – Gevolgen van beëindiging van de overeenkomst

59.1 Beëindiging van de overeenkomst, ongeacht de wijze waarop deze plaatsvindt, ontslaat partijen niet van verplichtingen die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging van de overeenkomst voort te duren.

59.2 Na beëindiging van de overeenkomst blijven onder meer de bepalingen inzake betaling, intellectuele eigendom, gebruiksrechten, vertrouwelijkheid, aansprakelijkheid, vrijwaring, vervaltermijnen, geschillen en toepasselijk recht onverminderd van kracht, voor zover de aard van deze bepalingen dit meebrengt.

59.3 De opdrachtgever blijft gehouden alle openstaande facturen, reeds verrichte werkzaamheden, gemaakte kosten en aangegane verplichtingen volledig te voldoen, ongeacht de wijze waarop de overeenkomst is geëindigd.

59.4 Voor zover de dienstverlening betrekking heeft op hosting, domeinnamen, e-mailvoorzieningen, software, cloudomgevingen, licenties, abonnementen of andere digitale voorzieningen, zullen partijen in overleg treden over een zorgvuldige beëindiging of overdracht daarvan.

59.5 De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het tijdig veiligstellen van zijn gegevens, bestanden, content, databestanden, mailboxen en overige digitale informatie vóór de beëindiging van de dienstverlening. Buro Brein zal, voor zover redelijkerwijs mogelijk en overeengekomen, medewerking verlenen aan een zorgvuldige overdracht.

59.6 Werkzaamheden die verband houden met de beëindiging van de overeenkomst, waaronder gegevensmigraties, exports, overdracht van accounts, domeinverhuizingen, mailboxmigraties, technische ondersteuning, overleg met opvolgende dienstverleners of andere overdrachtswerkzaamheden, maken geen onderdeel uit van de oorspronkelijke overeenkomst en worden uitgevoerd als meerwerk of als een afzonderlijke opdracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

59.7 Na beëindiging van de overeenkomst is Buro Brein gerechtigd de toegang tot systemen, hostingomgevingen, beheertools, software, cloudomgevingen en overige digitale voorzieningen te beëindigen zodra de overeengekomen dienstverlening is geëindigd en aan de financiële verplichtingen is voldaan, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

59.8 Buro Brein is niet aansprakelijk voor verlies van gegevens, onderbreking van dienstverlening of andere schade die ontstaat doordat de opdrachtgever nalaat tijdig maatregelen te treffen voor de overdracht of veiligstelling van gegevens, voor zover Buro Brein de opdrachtgever hiervoor tijdig heeft gewaarschuwd of hem hiervoor een redelijke gelegenheid heeft geboden.

59.9 Na beëindiging van de overeenkomst is Buro Brein niet verplicht bronbestanden, ontwikkelbestanden, interne documentatie, projectadministratie of andere bestanden

beschikbaar te houden of opnieuw beschikbaar te stellen, behoudens voor zover partijen hierover schriftelijke afspraken hebben gemaakt of een wettelijke verplichting bestaat.

59.10 Buro Brein is gerechtigd accounts, tijdelijke bestanden, ontwikkelomgevingen, back-ups en overige projectgegevens te verwijderen overeenkomstig de overeengekomen bewaartermijnen en het bepaalde in deze algemene voorwaarden, tenzij wettelijke bewaarplichten of schriftelijke afspraken zich daartegen verzetten.

59.11 Indien de opdrachtgever na beëindiging van de overeenkomst opnieuw gebruik wenst te maken van de dienstverlening van Buro Brein, ontstaat hierdoor niet automatisch een voortzetting van de eerdere overeenkomst. Partijen zullen in dat geval nieuwe afspraken maken over de aard, omvang, planning en voorwaarden van de dienstverlening.

59.12 Beëindiging van een overeenkomst betekent het einde van de samenwerking binnen die opdracht, maar niet van de zorgvuldigheid waarmee partijen met elkaars belangen omgaan. Door duidelijke afspraken te maken over de afronding, overdracht en afwikkeling streven partijen naar een professionele beëindiging van de samenwerking.

Hoofdstuk 12 – Slotbepalingen

Artikel 60 – Wijziging van de algemene voorwaarden

60.1 Buro Brein is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen indien gewijzigde wet- en regelgeving, technologische ontwikkelingen, wijzigingen in de dienstverlening of andere omstandigheden daartoe aanleiding geven.

60.2 Wijzigingen van de algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op reeds gesloten overeenkomsten, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken maken of de aard van een doorlopende overeenkomst zich daartegen niet verzet.

60.3 Bij doorlopende overeenkomsten zal Buro Brein de opdrachtgever tijdig informeren over wezenlijke wijzigingen van deze algemene voorwaarden. De gewijzigde voorwaarden treden in werking op het aangekondigde tijdstip.

60.4 Indien een opdrachtgever een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden niet wenst te accepteren, treden partijen hierover in overleg. Indien geen overeenstemming wordt bereikt en voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs niet van partijen kan worden verlangd, zijn partijen gerechtigd de betreffende doorlopende overeenkomst te beëindigen met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn.

60.5 Het niet direct uitoefenen van een recht of bevoegdheid door Buro Brein betekent niet dat afstand wordt gedaan van dat recht of die bevoegdheid.

60.6 Buro Brein zal wijzigingen van deze algemene voorwaarden uitsluitend doorvoeren indien daarvoor een redelijke aanleiding bestaat en zal daarbij rekening houden met de gerechtvaardigde belangen van haar opdrachtgevers.

Artikel 61 – Rangorde van documenten, deelbaarheid en uitleg

61.1 Indien bepalingen uit verschillende tussen partijen geldende documenten onderling strijdig zijn, geldt de volgende rangorde, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen:

1. de schriftelijk gesloten overeenkomst;
2. een afzonderlijke Service Level Agreement (SLA);
3. een verwerkersovereenkomst;
4. de opdrachtbevestiging;
5. de offerte;
6. deze algemene voorwaarden;
7. overige documenten of bijlagen.

61.2 Indien één of meerdere bepalingen uit de overeenkomst of deze algemene voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn, vernietigd worden of anderszins onafdwingbaar blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

61.3 Partijen zullen een nietige, vernietigde of onafdwingbare bepaling vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

61.4 Indien over de uitleg van een bepaling verschil van mening ontstaat, dient deze bepaling zoveel mogelijk te worden uitgelegd in overeenstemming met de bedoeling van partijen, de aard van de overeenkomst, de redelijkheid en billijkheid en de overige bepalingen uit de overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

61.5 Titels, hoofdstukken en artikelkoppen dienen uitsluitend ter bevordering van de leesbaarheid en hebben geen zelfstandige juridische betekenis.

61.6 Elektronische communicatie, waaronder e-mail, digitale goedkeuringen, projectmanagementsoftware, klantportalen en andere gebruikelijke digitale communicatiemiddelen, kunnen als bewijs dienen van tussen partijen gemaakte afspraken, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.

61.7 Partijen erkennen dat deze algemene voorwaarden zijn opgesteld met het doel een evenwichtige verdeling van rechten, verantwoordelijkheden en risico's tot stand te brengen. Bij de uitleg van deze voorwaarden wordt dit uitgangspunt mede in aanmerking genomen.

Artikel 62 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

62.1 Op alle offertes, overeenkomsten, opdrachten en overige rechtsverhoudingen tussen Buro Brein en de opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

62.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.

62.3 Partijen zullen zich inspannen om geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst in eerste instantie in onderling overleg op te lossen.

62.4 Indien partijen er onderling niet in slagen een geschil binnen een redelijke termijn op te lossen, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank in het arrondissement waar Buro Brein statutair is gevestigd, tenzij dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijst.

62.5 Indien tijdens een geschil de uitvoering van (een deel van) de overeenkomst redelijkerwijs kan worden voortgezet, zullen partijen zich inspannen de uitvoering daarvan niet onnodig te belemmeren.

62.6 Deze algemene voorwaarden vormen samen met de overeenkomst, de offerte en eventuele aanvullende afspraken het volledige kader voor de rechtsverhouding tussen partijen en treden in de plaats van alle eerdere mondelinge of schriftelijke afspraken voor zover deze daarmee in strijd zijn.

62.7 Buro Brein gelooft dat langdurige samenwerkingen zijn gebaseerd op wederzijds vertrouwen, duidelijke afspraken en open communicatie. Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld om verwachtingen over en weer helder vast te leggen en een solide basis te bieden voor een professionele en duurzame samenwerking.

Nawoord – Onze visie op samenwerken

Meer dan algemene voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn met zorg samengesteld om duidelijke afspraken vast te leggen tussen Buro Brein en haar opdrachtgevers. Niet omdat wij uitgaan van conflicten, maar juist omdat heldere verwachtingen de basis vormen voor een succesvolle samenwerking. Wij geloven dat de beste projecten ontstaan wanneer beide partijen weten wat zij van elkaar mogen verwachten. Daarom hebben wij ervoor gekozen onze algemene voorwaarden niet alleen juridisch zorgvuldig, maar ook praktisch, begrijpelijk en toekomstbestendig op te stellen.

De digitale wereld verandert voortdurend. Nieuwe technologieën, kunstmatige intelligentie, software, wetgeving en veranderende klantbehoeften zorgen ervoor dat samenwerking steeds complexer wordt. Tegelijkertijd geloven wij dat de basis altijd hetzelfde blijft: vertrouwen, open communicatie en duidelijke afspraken. Onze algemene voorwaarden zijn daarom niet geschreven om verantwoordelijkheden af te schuiven of risico's eenzijdig te beperken. Ze zijn bedoeld om vooraf duidelijkheid te creëren, zodat er tijdens een samenwerking ruimte ontstaat voor creativiteit, innovatie en ondernemerschap.

Onze drie uitgangspunten

1. Eerst samenwerken, daarna juridiseren

Wanneer zich tijdens een project een uitdaging voordoet, zoeken wij eerst samen naar een oplossing. Wij geloven dat de meeste vraagstukken kunnen worden opgelost door tijdig met elkaar in gesprek te gaan, verwachtingen uit te spreken en gezamenlijk verantwoordelijkheid te nemen. Pas wanneer een oplossing redelijkerwijs niet meer mogelijk is, bieden deze algemene voorwaarden een duidelijk juridisch kader.

2. Iedereen is verantwoordelijk voor zijn eigen invloedssfeer

Een succesvolle samenwerking vraagt om wederzijdse verantwoordelijkheid. Wij nemen verantwoordelijkheid voor onze adviezen, ontwerpen, techniek, communicatie en uitvoering. Van onze opdrachtgevers verwachten wij dezelfde zorgvuldigheid voor de informatie die wordt verstrekt, de keuzes die worden gemaakt, de content die wordt aangeleverd en de medewerking die nodig is om een project succesvol te realiseren. Door verantwoordelijkheden vooraf helder te verdelen, ontstaat ruimte voor vertrouwen en worden onnodige discussies voorkomen.

3. Duidelijkheid voorkomt discussie

Heldere afspraken geven rust. Daarom beschrijven wij onze werkwijze, processen, verantwoordelijkheden en verwachtingen zo concreet mogelijk. Niet omdat wij uitgaan van problemen, maar omdat wij geloven dat duidelijkheid de basis vormt voor een prettige samenwerking. Wanneer iedereen weet waar hij aan toe is, ontstaat ruimte om samen te bouwen aan mooie projecten.

Samen bouwen aan duurzame relaties

Voor ons eindigt een samenwerking niet bij de oplevering van een website, huisstijl of softwareoplossing. Veel van onze opdrachtgevers werken jarenlang met ons samen. Websites worden doorontwikkeld, organisaties groeien, processen veranderen en nieuwe ideeën ontstaan. Wij zien onszelf daarom niet als leverancier, maar als partner. Een partner die meedenkt, vooruitkijkt en verantwoordelijkheid neemt.

Deze Algemene Voorwaarden ondersteunen die samenwerking. Zij legt de spelregels vast, maar vervangt nooit het persoonlijke contact, het vertrouwen en de wederzijdse betrokkenheid die nodig zijn om langdurig succesvol samen te werken.

Een document dat met ons meegroeit

Wetgeving verandert. Technologie ontwikkelt zich. Nieuwe digitale producten, AI-toepassingen en innovatieve dienstverlening vragen om nieuwe inzichten en soms ook om nieuwe afspraken. Daarom blijven wij onze juridische documentatie periodiek evalueren en waar nodig actualiseren, zodat deze blijft aansluiten bij de praktijk van vandaag én de ontwikkelingen van morgen.

Tot slot

Iedere samenwerking begint met een idee. Een ambitie. Een organisatie die wil groeien, vernieuwen of vooruit wil. Wij vinden het een voorrecht om daar als partner onderdeel van te mogen zijn. Juist daarom geloven wij dat goede afspraken en een prettige samenwerking hand in hand gaan. Heldere verwachtingen geven rust, voorkomen misverstanden en zorgen ervoor dat we onze aandacht kunnen richten op waar het echt om draait: het realiseren van mooie projecten en duurzame resultaten.

Want uiteindelijk wordt een succesvolle samenwerking niet bepaald door wat er in algemene voorwaarden staat, maar door de manier waarop mensen met elkaar samenwerken. Door afspraken na te komen, eerlijk te communiceren, elkaar aan te spreken wanneer dat nodig is en samen oplossingen te zoeken wanneer omstandigheden veranderen.

Met die overtuiging kijken wij uit naar iedere nieuwe samenwerking.

Buro Brein

Bijlage A – Begrippenlijst

A

Acceptatie: Het moment waarop de opdrachtgever een opgeleverd werk, product of dienst uitdrukkelijk of stilzwijgend aanvaardt overeenkomstig deze algemene voorwaarden.

Acceptatieomgeving: Een digitale omgeving waarin een website, applicatie of andere oplossing door de opdrachtgever kan worden getest voordat deze definitief in gebruik wordt genomen.

Account: Een gebruikersprofiel waarmee toegang wordt verkregen tot software, hosting, een klantportaal, e-mailomgeving of andere digitale diensten.

AI (Kunstmatige Intelligentie): Software of digitale systemen die op basis van algoritmen, machine learning of vergelijkbare technieken zelfstandig of ondersteunend teksten, afbeeldingen, analyses, code of andere output kunnen genereren.

Algoritme: Een geautomatiseerde reeks instructies waarmee software, zoekmachines of AI-systemen gegevens verwerken of resultaten bepalen.

API (Application Programming Interface): Een digitale koppeling waarmee verschillende softwaresystemen gegevens of functionaliteiten met elkaar uitwisselen.

Autorisatie: Het verlenen van rechten aan een gebruiker om toegang te krijgen tot specifieke systemen, gegevens of functionaliteiten.

B

Back-up: Een reservekopie van gegevens die wordt gemaakt om gegevensverlies bij storingen, fouten of calamiteiten te beperken.

Bedrijfsdag: Iedere maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen in Nederland.

Beheer: Werkzaamheden gericht op het operationeel houden, monitoren en onderhouden van digitale oplossingen.

Bronbestand: Een origineel ontwerp-, ontwikkel- of productiebestand waarin wijzigingen kunnen worden aangebracht.

Broncode: De programmeercode waarop software, websites, applicaties of andere digitale oplossingen zijn gebaseerd.

Browser: Software waarmee websites of webapplicaties kunnen worden geopend.

Bug: Een fout of afwijking in software waardoor een functionaliteit niet werkt zoals bedoeld.

C

Cache: Tijdelijk opgeslagen gegevens die worden gebruikt om websites of applicaties sneller te laden.

CI/CD: Geautomatiseerde processen voor het bouwen, testen en publiceren van software.

Cloudprovider: Een leverancier van online infrastructuur, opslag of softwarediensten.

CMS (Content Management Systeem): Software waarmee digitale content kan worden beheerd.

Component: Een herbruikbaar onderdeel van software, een website of een ontwerp.

Content: Alle teksten, afbeeldingen, video's, documenten, databestanden, audio of overige digitale inhoud.

Conversie: Een vooraf bepaald doel dat door een bezoeker wordt uitgevoerd, zoals een aankoop of contactaanvraag.

D

Dashboard: Een digitale beheeromgeving waarin gegevens en instellingen worden beheerd.

Data: Alle digitale gegevens die worden opgeslagen, verwerkt of gebruikt.

Datalek: Een beveiligingsincident waarbij persoonsgegevens verloren gaan of onrechtmatig worden verwerkt.

Developmentomgeving: Een ontwikkelomgeving waarin software of websites worden gebouwd.

Digitale Dienst: Iedere online dienst die door Buro Brein wordt geleverd.

DNS: Het systeem waarmee domeinnamen worden gekoppeld aan servers.

Domeinnaam: Het internetadres van een website.

E

Escrow: Een regeling waarbij broncode of andere digitale bedrijfsmiddelen onder vooraf overeengekomen voorwaarden bij een onafhankelijke derde worden ondergebracht.

F

Framework: Een technische basis waarop software of websites worden ontwikkeld.

Freelancer: Een zelfstandige professional die door Buro Brein kan worden ingeschakeld.

G

Gebruiksrecht: Het recht om een product of dienst te gebruiken zonder dat intellectuele eigendomsrechten worden overgedragen.

Git: Een systeem voor versiebeheer van broncode.

Git Repository: De digitale opslagplaats van broncode en ontwikkelgeschiedenis.

H

Hersteltermijn: De redelijke termijn waarbinnen een tekortkoming kan worden hersteld.

Hosting: Het beschikbaar stellen van servercapaciteit en aanverwante diensten.

Hotfix: Een spoedreparatie voor een softwarefout.

I

Incident: Een storing, beveiligingsprobleem of andere onverwachte gebeurtenis die de dienstverlening beïnvloedt.

Integratie: Een koppeling tussen twee of meer systemen.

Intellectuele Eigendomsrechten: Alle auteursrechten, databankrechten, merkenrechten, modellenrechten, octrooien, handelsnaamrechten en overige intellectuele eigendomsrechten.

L

Licentie: Een gebruiksrecht op software, content of andere intellectuele eigendommen.

Livegang: Het moment waarop een oplossing beschikbaar wordt gesteld voor productiegebruik.

M

Malware: Kwaadaardige software.

Meerwerk: Werkzaamheden die buiten de oorspronkelijke overeenkomst vallen.

Migratie: Het overzetten van gegevens, systemen of websites.

Monitoring: Het automatisch controleren van systemen op beschikbaarheid, prestaties en storingen.

MFA (Multi Factor Authenticatie): Een extra beveiligingslaag waarbij meerdere verificatiemethoden worden gebruikt.

O

Offerte: Het schriftelijke aanbod van Buro Brein.

Onderhoud: Werkzaamheden gericht op het technisch functioneren en beveiligen van een digitale oplossing.

Opdracht: De overeengekomen werkzaamheden.

Opdrachtssom: Het totaalbedrag van de overeengekomen opdracht, inclusief schriftelijk overeengekomen meerwerk en exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Oplevering: Het moment waarop een werk gereed wordt gemeld.

P

Patch: Een kleine software-update die fouten of beveiligingsproblemen oplost.

Performance: De prestaties van software of websites.

Persoonsgegevens: Gegevens zoals bedoeld in de AVG.

Plug-in: Een software-uitbreiding waarmee functionaliteit wordt toegevoegd.

Productieomgeving: De liveomgeving waarin eindgebruikers werken.

Prompt: Een instructie aan een AI-systeem om output te genereren.

Projectbestand: Een bestand dat tijdens een opdracht wordt gebruikt of aangemaakt.

R

Repository: Een digitale opslagplaats van software of projectbestanden.

Responsive Design: Een ontwerp dat zich automatisch aanpast aan verschillende schermformaten.

S

SaaS (Software as a Service): Software die via internet beschikbaar wordt gesteld.

Security Update: Een update die beveiligingsproblemen oplost.

Service Level Agreement (SLA): Een aanvullende overeenkomst met afspraken over serviceniveaus.

SSL-certificaat: Een digitaal certificaat waarmee een beveiligde verbinding wordt gerealiseerd.

Stagingomgeving: Een afgeschermd testomgeving voorafgaand aan livegang.

Support: Ondersteuning bij vragen, storingen of problemen.

T

Technisch Onderhoud: Preventieve en correctieve werkzaamheden aan digitale oplossingen.

Testomgeving: Een omgeving waarin software wordt getest.

Tweefactorauthenticatie (2FA): Authenticatie waarbij naast een wachtwoord een tweede verificatiemiddel wordt gebruikt.

U

Update: Een wijziging of verbetering van software.

Upgrade: Een uitbreiding of functionele verbetering.

Uptime: De periode waarin een systeem beschikbaar is.

V

Vertrouwelijke Informatie: Alle informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd.

Verwerkersovereenkomst: De overeenkomst als bedoeld in de AVG.

Versiebeheer: Het beheren van verschillende versies van software of documenten.

Vulnerability: Een kwetsbaarheid in software of systemen.

W

Webhook: Een geautomatiseerde melding waarmee systemen elkaar informeren over gebeurtenissen.

Werkdag: Iedere maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

Werkzaamheden: Alle diensten die Buro Brein uitvoert.

Wireframe: Een schematische opzet van een website of applicatie.