



OVEREENKOMST &amp; VOORWAARDEN

# Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden, opdrachten en overeenkomsten tussen Laventecare en de zakelijke klant.

VERSIE

**April 2026**

Definitief

KVK-NUMMER

**88162710**

Kamer van Koophandel

GELDIG VOOR

**B2B-klanten**

Zakelijke opdrachtgevers

## INHOUDSOPGAVE

- |           |   |           |   |
|-----------|---|-----------|---|
| <b>01</b> | Definities                                    | <b>02</b> | Toepasselijkheid                        |
| <b>03</b> | IT Advies (Fase 0) & De Discovery-fase        | <b>04</b> | Uitvoering, Realisatiefase & Acceptatie |
| <b>05</b> | Intellectueel Eigendom (IE) & Gebruiksrechten | <b>06</b> | Hardware, IoT & Eigendomsvoorbehoud     |
| <b>07</b> | Service Level Agreement (SLA) & Onderhoud     | <b>08</b> | Privacy, Data & Beveiliging (AVG)       |
| <b>09</b> | Betaling & Opschorting                        | <b>10</b> | Annulering en Overmacht                 |
| <b>11</b> | Aansprakelijkheid                             | <b>12</b> | Vertrouwelijkheid en Geheimhouding      |
| <b>13</b> | Wijziging van de Voorwaarden                  | <b>14</b> | Toepasselijk Recht en Geschillen        |

## ARTIKEL 1 Definities

### Opdrachtnemer

LaventeCare, gevestigd te Dronten, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 88162710.

### Opdrachtgever

De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en met Opdrachtnemer een Overeenkomst aangaat of aan wie Opdrachtnemer een offerte uitbrengt.

### Overeenkomst

Iedere afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het leveren van producten en/of diensten door Opdrachtnemer.

### IT Advies (Fase 0)

Onafhankelijk, strategisch of technisch advies geleverd op uurbasis, los van enige verplichting tot het bouwen of ontwerpen van software.

### Discovery-fase

De initiële onderzoeks- en ontwerpfase waarin de technische haalbaarheid, blauwdruk (Blueprint) en vereisten van het platform in kaart worden gebracht.

### Platform/Software

De door Opdrachtnemer ontwikkelde digitale infrastructuur, waaronder webapplicaties, maatwerk portalen, AI-implementaties en gerelateerde systemen.

### IoT/Hardware

Fysieke sensoren en meetapparatuur die door Opdrachtnemer worden gekoppeld aan de digitale platformen.

## ARTIKEL 2 Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- De Blueprint is de enige, bindende bron van waarheid (Single Source of Truth) voor de scope, technische keuzes en projectspecificaties. Scope-documenten en Proposal-documenten zijn nadrukkelijk afgeleiden ten behoeve van budgettering en planning.
- Bij eventuele tegenstrijdigheden tussen bepalingen uit verschillende documenten geldt de volgende rangorde: 1) Blueprint, 2) Overeenkomst (Offer/Proposal), 3) Verwerkersovereenkomst (DPA), 4) SLA-overeenkomst, 5) Scope Document, 6) Deze algemene voorwaarden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Partijen zullen in dat geval in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging overeen te komen.

### ARTIKEL 3 IT Advies (Fase 0) & De Discovery-fase

---

- Alle offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld.
- IT Advies & Consultancy (Fase 0) betreft te allen tijde een inspanningsverplichting. Opdrachtnemer geeft naar beste weten onafhankelijk advies, maar is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van zakelijke beslissingen die Opdrachtgever op basis van dit advies neemt.
- Indien een traject start met een Discovery-fase, betreft dit eveneens een inspanningsverplichting van Opdrachtnemer gericht op onderzoek en ontwerp. De uitkomst hiervan is een Blueprint document, dat fungeert als centrale Single Source of Truth voor verdere trajecten.
- Opdrachtgever of Opdrachtnemer kan na een Advies- of Discovery-fase besluiten de samenwerking niet voort te zetten voor de Realisatiefase. Het intellectuele eigendom en gebruiksrecht van opgeleverde rapporten of het Blueprint document gaat in dat geval na volledige betaling over op de Opdrachtgever.
- Schattingen van levertijden in offertes zijn altijd indicatief en nimmer fatale termijnen.

### ARTIKEL 4 Uitvoering, Realisatiefase & Acceptatie

---

- Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, tijdig worden verstrekt.
- Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen (meerwerk), zullen partijen dit tijdig en in onderling overleg aanpassen.
- Na oplevering van (een deel van) het platform volgt een acceptatieperiode van veertien (14) dagen. Het platform wordt geacht te zijn geaccepteerd indien Opdrachtgever binnen deze periode geen gedetailleerde, schriftelijke melding van gebreken heeft gemaakt. Indien Opdrachtgever het platform (of een deel daarvan) in productie neemt voor het verstrijken van de acceptatieperiode, wordt het platform eveneens geacht te zijn geaccepteerd.
- Fouten of bugs die binnen dertig (30) dagen na acceptatie worden geconstateerd, en die afwijken van de overeengekomen specificaties, worden kosteloos hersteld mits deze direct te reproduceren zijn.

## ARTIKEL 5 **Intellectueel Eigendom (IE) & Gebruiksrechten**

- Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, ontwerpen, code, software, herbruikbare modules, libraries, generieke componenten en het specifieke LaventeCare AuthSystem (inclusief de multi-tenant data-isolatie architectuur) blijven te allen tijde intellectueel eigendom van Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever verkrijgt na volledige betaling uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht tot het gebruik van het ontwikkelde platform voor de eigen bedrijfsvoering.
- Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om de systemen, broncode of modules te verveelvoudigen, te reverse-engineeren, te decompileren, disassembleren of anderszins te trachten de broncode te achterhalen, of door te verkopen aan derden.
- Data die via het platform door de Opdrachtgever of haar eindgebruikers wordt ingevoerd, blijft te allen tijde 100% eigendom van de Opdrachtgever.

## ARTIKEL 6 **Hardware, IoT & Eigendomsvoorbehoud**

- Het risico van verlies of beschadiging van fysieke sensoren of hardware gaat over op de Opdrachtgever vanaf het moment van aflevering.
- Alle door Opdrachtnemer geleverde hardware en sensoren blijven eigendom van Opdrachtnemer totdat Opdrachtgever alle verplichtingen uit de Overeenkomst volledig is nagekomen (eigendomsvoorbehoud).
- Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor storingen of afwijkingen in monitoring en alarmering die het gevolg zijn van externe factoren (waaronder stroomuitval, haperende netwerken van derden, fysieke schade of weersomstandigheden).
- Opdrachtnemer garandeert de koppeling van hardware naar het cloud-dashboard op basis van een inspanningsverplichting, afhankelijk van de stabiliteit van de lokale infrastructuur van Opdrachtgever.

## ARTIKEL 7 **Service Level Agreement (SLA) & Onderhoud**

- Na oplevering kan een separate SLA worden overeengekomen voor doorlopend beheer, hosting en onderhoud.
- Onderhoud of bug-fixing betreft altijd het streven naar gestelde responstijden. Opdrachtnemer garandeert nadrukkelijk geen harde oplostijden, tenzij specifiek in een SLA gedefinieerd.
- Het bouwen van nieuwe functionaliteiten na oplevering valt buiten het reguliere onderhoud en wordt geoffreerd als nieuw project, tenzij het kleine aanpassingen betreft die in onderling overleg binnen de beschikbare SLA-uren vallen.

## ARTIKEL 8 Privacy, Data & Beveiliging (AVG)

---

- Bij het verwerken van persoonsgegevens treedt Opdrachtnemer op als Verwerker en Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- Partijen zullen in een separate Verwerkersovereenkomst de afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens vastleggen.
- Opdrachtnemer beveiligd de systemen volgens het Zero-Trust principe en de actuele stand van de techniek, maar kan geen absolute (100%) onhackbaarheid garanderen.
- Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden (waaronder betrokkenen) die verband houden met de verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtgever zelf of via het platform.

## ARTIKEL 9 Betaling & Opschorting

---

- Facturatie voor ontwikkelwerkzaamheden vindt plaats op basis van vooraf gedefinieerde mijlpalen.
- Betaling dient steeds te geschieden binnen dertig (30) dagen na factuurdatum.
- Indien Opdrachtgever in gebreke blijft met betaling, is deze van rechtswege in verzuim. Opdrachtnemer heeft het recht om na schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn van minimaal zeven (7) dagen de toegang tot het platform, dashboards of hostingdiensten tijdelijk op te schorten (opschortingsrecht) totdat het volledige bedrag is voldaan.
- Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor periodieke tarieven (zoals SLA of hosting) jaarlijks te indexeren op basis van de Consumentenprijsindex (CPI) van het CBS.

## ARTIKEL 10 Annulering en Overmacht

### Annulering - Realisatiefase

Bij tussentijdse annulering van de realisatiefase door Opdrachtgever worden de reeds verrichte uren gefactureerd, vermeerderd met 30% van het resterende overeengekomen bedrag ter compensatie van capaciteitsverlies.

### Annulering - Discovery-fase

Bij annulering in de Discovery-fase worden uitsluitend de daadwerkelijk gemaakte uren en/of de afgesproken vaste Discovery-fee in rekening gebracht.

### Annulering - IT Advies

Geplande adviesuren kunnen tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden geannuleerd of verplaatst. Bij annulering binnen 24 uur is Opdrachtnemer gerechtigd 100% van de geplande tijd in rekening te brengen.

### Overmacht

Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht, waaronder maar niet beperkt tot: cyberaanvallen, langdurige stroomstoringen, leveringsproblemen van hardware-leveranciers of netwerkstoringen bij derden.

## ARTIKEL 11 Aansprakelijkheid

- De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is te allen tijde beperkt tot directe schade en maximaal tot de factuurwaarde van de afgelopen drie (3) maanden van het specifieke deel van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, verlies van data, en schade als gevolg van gemiste alarmeringen of het niet functioneren van IoT-sensoren, is uitdrukkelijk uitgesloten.
- De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer per kalenderjaar is in geen geval hoger dan € 25.000, of het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer in het desbetreffende geval uitkeert, indien dit lager is.
- De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

## ARTIKEL 12 Vertrouwelijkheid en Geheimhouding

- Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst (waaronder expliciet de Discovery-fase) of uit andere bron van elkaar hebben verkregen.
- Deze geheimhoudingsverplichting geldt voor onbepaalde tijd na beëindiging van de Overeenkomst.

**ARTIKEL 13 Wijziging van de Voorwaarden**

---

- Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
- Wijzigingen worden tijdig en schriftelijk aan Opdrachtgever bekendgemaakt en treden in werking dertig (30) dagen na bekendmaking. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de wijziging, heeft hij het recht de Overeenkomst op te zeggen per de datum waarop de wijziging in werking zou treden.

**ARTIKEL 14 Toepasselijk Recht en Geschillen**

---

- Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Opdrachtnemer partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- De bevoegde rechter in het arrondissement Midden-Nederland is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen.