

DRUST

Kwikstaartlaan 42, Box C6815
3704GS Zeist
+31 6 49 98 58 69
drust.nl

KVK: 995 58 955
BTW: NL 0053.94.916.B52
IBAN: NL47 KNAB 0780 9124 97
BIC: NL47KNAB

DRUST ALGEMENE VOORWAARDEN

Datum laatste aanpassing: 23 januari 2026

Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1 In deze voorwaarden worden de onderstaande begrippen met een hoofdletter geschreven. De definities gelden zowel in het enkelvoud als in het meervoud.

<i>Bijlage:</i>	Een aanhangsel bij deze voorwaarden met aanvullende bepalingen over een specifieke te leveren Dienst.
<i>Dienst(en):</i>	De diensten die DRUST op grond van de Overeenkomst voor Opdrachtgever verricht, inclusief - indien van toepassing - de resultaten van die diensten.
<i>Data</i>	(persoons)gegevens van of over Opdrachtgever, diens organisatie, medewerkers en/of klanten die in het kader van de Dienst worden verwerkt of opgeslagen.
<i>Development (Ontwikkeling)</i>	het (laten) ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Producten, zoals onder meer websites, applicaties, lay-out, designs, concepten, databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, ontwerpen, content, video's, afbeeldingen en (online) tools.
<i>DRUST-voorwaarden:</i>	Deze algemene voorwaarden van DRUST, inclusief alle van toepassing zijnde Bijlagen.
<i>IE-rechten:</i>	Alle intellectuele-eigendomsrechten en aanverwante rechten, waaronder in ieder geval auteurs-, merk-, octrooi-, model-, handelsnaam-, databank- en naburige rechten, rechten op knowhow en prestaties, alsmede exclusieve gebruiksrechten op social media-accounts en domeinnamen.

<i>Materialen</i>	Digitale informatie en gegevens, waaronder begrepen maar niet beperkt tot: teksten, afbeeldingen, video's, documenten, (bron)bestanden, scripts en overige software.
<i>Opdrachtgever:</i>	de rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en met DRUST een Overeenkomst sluit of zal sluiten.
<i>Overeenkomst:</i>	De overeenkomst tussen DRUST en Opdrachtgever met betrekking tot de levering van de Dienst.
<i>Partijen:</i>	DRUST en Opdrachtgever gezamenlijk.
<i>Persoonsgegevens:</i>	Elk gegeven over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon als bedoeld in artikel 4 lid 1 AVG.
<i>Product(en):</i>	alle door DRUST in opdracht van Opdrachtgever ontwikkelde of ontworpen voortbrengselen, waaronder onder meer websites, applicaties, lay-out, databestanden, software, designs, concepten, documentatie, adviezen, rapporten, analyses, content en ontwerpen.
<i>Schriftelijk</i>	Schriftelijke communicatie, waaronder mede begrepen e-mail en digitale communicatie, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaan.
<i>Service Level Agreement:</i>	De eventueel afzonderlijk afgesloten Service Level Agreement tussen DRUST en Opdrachtgever, waarin afspraken zijn vastgelegd over het serviceniveau, de kwaliteit en de manier waarop incidenten en problemen rond de Dienst worden afgehandeld.
<i>Tarievenlijst:</i>	De (eventuele) lijst met tarieven voor door DRUST te verrichten werkzaamheden en te leveren Diensten, zoals opgenomen in de offerte.
<i>Werkdagen:</i>	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van Nederlandse nationale feestdagen.
<i>Werkuren:</i>	Op Werkdagen in Nederland tussen 09:00 en 17:30 uur.

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van DRUST ("DRUST"), op iedere overeenkomst tussen DRUST en de opdrachtgever ("Opdrachtgever"), en op alle door of

namens DRUST verrichte diensten en werkzaamheden, inclusief handelingen die aan een overeenkomst voorafgaan, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

2.2 Algemene voorwaarden van Opdrachtgever, onder welke benaming ook, worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen of aanvullingen gelden uitsluitend als DRUST deze Schriftelijk heeft bevestigd.

2.3 Indien Partijen eenmaal onder deze voorwaarden hebben gecontracteerd, gelden deze voorwaarden ook voor latere overeenkomsten tussen Partijen, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

2.4 Bij tegenstrijdigheid tussen de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, gaat de Overeenkomst voor.

2.5 DRUST mag deze DRUST-voorwaarden wijzigen. DRUST stelt Opdrachtgever minimaal dertig (30) dagen vóór de ingangsdatum Schriftelijk op de hoogte. De gewijzigde DRUST-voorwaarden gelden:

- (i) voor nieuwe Overeenkomsten vanaf de ingangsdatum en
- (ii) voor bestaande duurovereenkomsten (waaronder Overeenkomsten voor onbepaalde tijd en verlengingen) vanaf de ingangsdatum. Voor reeds geaccepteerde Overeenkomsten met een vaste looptijd blijven de op dat moment geldende DRUST-voorwaarden van toepassing gedurende die looptijd, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen.

Indien een wijziging Opdrachtgever redelijkerwijs in een ongunstiger positie brengt, mag Opdrachtgever de Overeenkomst Schriftelijk opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging, mits Opdrachtgever dit binnen veertien (14) dagen na kennisgeving aan DRUST meldt.

2.6 In geval van onderlinge strijdigheid geldt, tenzij Schriftelijk anders is bepaald, de volgende rangorde:

- i. de Overeenkomst;
- ii. een eventueel overeengekomen Service Level Agreement (SLA);
- iii. bijlagen bij de Overeenkomst en/of SLA;
- iv. deze Algemene Voorwaarden.

2.7 Door ondertekening van de Overeenkomst of door (mondeling, Schriftelijk of elektronisch) akkoord te gaan met een aanbod van DRUST, verklaart Opdrachtgever kennis te hebben genomen van en in te stemmen met deze Algemene Voorwaarden.

2.8 Elektronische berichten worden geacht te zijn ontvangen op het moment dat het bericht het e-mailsysteem van de ontvanger bereikt, tenzij de verzender een foutmelding/undelivered notice ontvangt. Berichten buiten Werkuren worden geacht te zijn ontvangen op de eerstvolgende Werkdag om 09:00 uur.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

3.1 Aanbiedingen en offertes van DRUST zijn vrijblijvend en kunnen door DRUST worden herroepen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.

3.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van alle gegevens die hij aan DRUST verstrekt en waarop DRUST haar aanbieding baseert. Als die gegevens onjuist of onvolledig blijken, mag DRUST de aanbieding en/of de (reeds tot stand gekomen) Overeenkomst aanpassen, opzeggen of ontbinden.

3.3 Zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van DRUST mag Opdrachtgever een offerte of aanbod van DRUST niet delen met derden, publiceren of anderszins openbaar maken.

3.4 Indien Opdrachtgever niet uitdrukkelijk (Schriftelijk) accepteert, maar wel instemt of de indruk wekt in te stemmen met het aanbod doordat DRUST werkzaamheden verricht die onder de Diensten vallen, wordt het aanbod geacht te zijn aanvaard. Hetzelfde geldt wanneer Opdrachtgever DRUST verzoekt werkzaamheden te starten zonder een formele offerte af te wachten.

3.5 DRUST kan een aanbod ook na aanvaarding door Opdrachtgever binnen een redelijke termijn nog herroepen, tenzij in het aanbod een aanvaardingstermijn is opgenomen of DRUST de aanvaarding reeds Schriftelijk heeft bevestigd.

3.6 DRUST is niet gebonden aan offertes of aanbiedingen indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat de offerte of aanbieding, of een onderdeel daarvan, een evidente vergissing of verschrijving bevat.

3.7 In offertes genoemde prijzen zijn exclusief btw en exclusief overige kosten die in het kader van de Overeenkomst worden gemaakt, tenzij anders vermeld.

3.8 Offertes en aanbiedingen vervallen dertig (30) dagen na dagtekening, tenzij Schriftelijk anders is aangegeven.

Artikel 4 Totstandkoming van de Overeenkomst

4.1 Een Overeenkomst komt tot stand door

i. mondelinge overeenstemming.

ii. Schriftelijke aanvaarding van een offerte/aanbod van DRUST door Opdrachtgever. Indien DRUST om ondertekening verzoekt, retourneert Opdrachtgever de ondertekende offerte Schriftelijk of per e-mail.

4.2 De Overeenkomst vangt aan op de datum waarop de aanvaarding DRUST bereikt (de Ingangsdatum), of op het moment dat Opdrachtgever door zijn handelen instemming met het aanbod kenbaar maakt, tenzij Partijen Schriftelijk een andere ingangsdatum overeenkomen.

4.3 De inhoud van de Overeenkomst wordt primair bepaald door de in de offerte of het aanbod omschreven opdracht en omvang.

4.4 Later gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen zijn voor DRUST alleen bindend indien DRUST deze binnen 14 dagen Schriftelijk heeft bevestigd.

4.5 Wijkt de aanvaarding van Opdrachtgever af van het aanbod, dan is DRUST daaraan niet gebonden en komt geen Overeenkomst tot stand overeenkomstig die afwijkende aanvaarding, tenzij DRUST dit Schriftelijk bevestigt.

Artikel 5 Duur overeenkomst

5.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals vastgelegd in de Overeenkomst. Eventuele opzegtermijnen worden in de Overeenkomst opgenomen.

5.2 Indien de Overeenkomst een initiële minimumduur kent, wordt zij na afloop daarvan voortgezet voor onbepaalde tijd. Na de minimumduur kan ieder der Partijen opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.

Artikel 6 Uitvoering van de Overeenkomst

6.1 Na totstandkoming van de Overeenkomst zal DRUST de Diensten uitvoeren overeenkomstig de in de Overeenkomst vastgelegde afspraken en (voor zover overeengekomen) termijnen.

6.2 Termijnen zijn nooit fatale termijnen, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is bepaald. Bij overschrijding stelt Opdrachtgever DRUST Schriftelijk in gebreke en biedt daarbij een redelijke termijn om alsnog na te komen.

6.3 DRUST voert de Overeenkomst uit naar beste inzicht en vermogen en volgens de eisen van goed vakmanschap, met inachtneming van de op dat moment beschikbare kennis en technieken.

6.4 DRUST bepaalt de wijze van uitvoering en selecteert de in te zetten medewerkers. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW worden voor zover toegestaan uitgesloten.

6.5 DRUST mag voor de uitvoering derden inschakelen.

6.6 Indien DRUST bij de uitvoering handelt met derden waarvan Opdrachtgever zich bedient, handelt DRUST daarbij namens Opdrachtgever. De Overeenkomst geldt in dat geval als onherroepelijke volmacht van Opdrachtgever aan DRUST, voor zover nodig om deze derden te kunnen inschakelen.

6.7 Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle benodigde Materialen tijdig en in bruikbare vorm aan DRUST worden verstrekt. Indien Materialen te laat worden aangeleverd, mag DRUST de uitvoering opschorten en de daaruit voortvloeiende extra kosten conform de gebruikelijke tarieven doorbelasten.

6.8 Een overeengekomen uitvoeringstermijn gaat pas lopen nadat DRUST de benodigde Materialen heeft ontvangen. DRUST is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het uitgaan van door Opdrachtgever aangeleverde Materialen.

Artikel 7 Meerwerk

7.1 Wijzigingen aan Producten en/of Diensten die noodzakelijk worden door (wijzigingen in) wet- of regelgeving gelden als meerwerk, tenzij de technische gevolgen vóór het sluiten van de Overeenkomst door Opdrachtgever zijn gemeld en expliciet zijn opgenomen in de afgesproken scope, of het ontwerp.

7.2 Wijzigingen die voortvloeien uit nieuwe of gewijzigde inzichten gedurende het ontwikkelproces, of uit verzoeken van Opdrachtgever, gelden eveneens als meerwerk.

7.3 Indien uitbreiding van de opdracht nodig is, informeert DRUST Opdrachtgever binnen redelijke termijn Schriftelijk. Partijen maken vervolgens afspraken over omvang, planning en vergoeding.

Artikel 8 Intellectuele eigendom

8.1 Alle IE-rechten met betrekking tot door DRUST ontwikkelde en/of ter beschikking gestelde Producten en/of Diensten berusten bij DRUST (of haar licentiegevers), tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen. Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie om de Producten en/of Diensten te gebruiken voor het eigen zakelijke doel zoals beoogd in de Overeenkomst. Overdracht van IE-rechten kan uitsluitend Schriftelijk worden overeengekomen. Gebruik door groepsmaatschappijen en door Opdrachtgever ingeschakelde derden (zoals hosting-, beheer- of implementatiepartijen) is toegestaan uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever en onder diens verantwoordelijkheid, mits deze derden geen zelfstandige rechten verkrijgen en aan geheimhouding zijn gebonden; dit geldt niet als sublicentie.

8.2 Opdrachtgever is niet gerechtigd sublicenties te verlenen, tenzij DRUST dit Schriftelijk toestaat onverminderd het bepaalde in artikel 8.1 (gebruik door groepsmaatschappijen en ingeschakelde derden).

8.3 Intellectuele eigendomsrechten op door DRUST gebruikte of geïntegreerde SaaS-diensten of software van derden (bijvoorbeeld platformen of plugins) berusten bij de betreffende rechthebbenden.

8.4 Voor zover mogelijk blijven Data en eventuele databankrechten op door Opdrachtgever aangeleverde of in opdracht van Opdrachtgever verzamelde Data eigendom van Opdrachtgever.

8.5 DRUST neemt slechts kennis van Data voor zover dit nodig is voor uitvoering van de Overeenkomst, tenzij Opdrachtgever dit expliciet toestaat of DRUST daartoe verplicht is op grond van wet of een bindend bevel. DRUST beperkt kennisname en verwerking zoveel mogelijk.

8.6 DRUST behoudt het recht om algemene onderdelen, beginselen, ideeën, methoden, knowhow, ontwerpen en generieke componenten die aan de Producten en/of Diensten ten grondslag liggen, zonder beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren,

mits geen vertrouwelijke informatie of specifiek herkenbare resultaten van Opdrachtgever worden prijsgegeven.

8.7 DRUST mag technische maatregelen toepassen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor beveiliging, integriteit, continuïteit en compliance (waaronder versleuteling, licentiesleutels en monitoring). DRUST zal dergelijke maatregelen niet inzetten met het uitsluitende doel Opdrachtgever onredelijk te beperken in het overeengekomen gebruik. Voor zover Data door DRUST wordt gehost/verwerkt, faciliteert DRUST bij beëindiging een redelijke Data-export in een gangbaar formaat tegen geldend tarief (tenzij in de Overeenkomst/SLA anders is bepaald).

Artikel 9 Tarieven en tariefwijzigingen

9.1 DRUST is gerechtigd de gehanteerde tarieven en prijzen te wijzigen. DRUST stelt Opdrachtgever hiervan uiterlijk 30 dagen vóór de ingangsdatum schriftelijk of per e-mail op de hoogte.

9.2 Gewijzigde tarieven gelden voor nieuwe opdrachten en voor doorlopende werkzaamheden vanaf de ingangsdatum. Voor reeds overeengekomen vaste prijzen blijven de afspraken gelden, tenzij de opdracht wijzigt (bijvoorbeeld door meerwerk of een scopewijziging).

9.3 Indien Opdrachtgever een tariefwijziging voor een doorlopende overeenkomst niet wenst te accepteren, kan Opdrachtgever de overeenkomst schriftelijk beëindigen tegen de ingangsdatum van de tariefwijziging, met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn. Reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten blijven verschuldigd.

9.4 Wijzigingen in kosten van derden die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst (zoals licenties, hosting, domeinregistratie en vergelijkbare leverancierskosten) mogen door DRUST aan Opdrachtgever worden doorberekend, uitsluitend indien en voor zover deze kosten daadwerkelijk wijzigen.

9.5 DRUST is gerechtigd de prijzen voor haar Diensten jaarlijks, met ingang van 1 januari, te verhogen met het prijsindexcijfer over het voorgaande kalenderjaar zoals gepubliceerd door het CBS (Consumentenprijsindex "Alle huishoudens"), vermeerderd met maximaal vijftien procent (15%). DRUST mag een verhoging om administratieve redenen later doorvoeren, uiterlijk binnen 3 maanden na 1 januari.

9.6 Indien een tariefverhoging (anders dan indexering) hoger is dan 10%, stelt DRUST Opdrachtgever hiervan gemotiveerd op de hoogte. Opdrachtgever kan de doorlopende overeenkomst in dat geval schriftelijk beëindigen tegen de ingangsdatum van de tariefwijziging.

Artikel 10 Betaling en incassokosten

10.1 Tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen, hebben prijsindicaties, begrotingen, budgetten en/of voorcalculaties van DRUST een indicatief karakter. Alleen als dit uitdrukkelijk Schriftelijk is afgesproken, is DRUST verplicht om Opdrachtgever te informeren wanneer een begroting of voorcalculatie dreigt te worden overschreden.

10.2 Indien Opdrachtgever een Overeenkomst zonder gegronde reden annuleert binnen 2 weken vóór de overeengekomen startdatum, is Opdrachtgever minimaal 30% van de overeengekomen vergoeding verschuldigd, ook als (nog) niet alle werkzaamheden zijn uitgevoerd.

10.3 Indien een projectprijs is overeengekomen, kan DRUST een evenredig deel (pro rato) direct bij ondertekening factureren. Het restant kan vervolgens maandelijks evenredig over de looptijd worden gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.

10.4 Partijen leggen in de Overeenkomst vast op welke datum of data DRUST factureert. Opdrachtgever betaalt volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebreke van een specifieke regeling betaalt Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen na factuurdatum.

10.5 Alle (buiten)gerechtelijke kosten die DRUST maakt om betaling te verkrijgen komen voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten bedragen tenminste 15% van het openstaande bedrag, met een minimum van EUR 250. DRUST mag haar werkzaamheden opschorten zolang volledige betaling uitblijft.

10.6 Opdrachtgever stemt in met elektronische facturatie door DRUST.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

11.1 Indien DRUST aansprakelijk is, geldt uitsluitend de aansprakelijkheidsregeling uit dit artikel.

11.2 De aansprakelijkheid van DRUST wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming en/of uit hoofde van onrechtmatige daad is beperkt tot vergoeding van de door Opdrachtgever geleden directe schade tot maximaal het bedrag dat in het betreffende geval door de verzekering van DRUST wordt uitgekeerd, dan wel - indien geen uitkering plaatsvindt - tot maximaal het bedrag van de overeengekomen vergoeding. Bij duurovereenkomsten geldt als maximum de vergoeding over één (1) jaar.

11.3 Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- i) redelijke kosten om de prestatie van DRUST aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, met dien verstande dat deze vervangende schade niet wordt vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden;
- ii) redelijke kosten voor het noodgedwongen langer operationeel houden van het oude systeem of systemen en bijbehorende voorzieningen doordat DRUST niet heeft geleverd op een bindende uiterste leverdatum, verminderd met eventuele besparingen als gevolg van de vertraagde levering;
- iii) redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover die vaststelling betrekking heeft op directe schade;
- iv) redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade.

11.4 Iedere aansprakelijkheid van DRUST voor andere dan directe schade ("indirecte schade"), waaronder gevolgschade, verlies en/of beschadiging van gegevens, winstderving en omzetcerving, is uitgesloten.

11.5 De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van DRUST, haar bestuurders, leidinggevenden, ondergeschikten of door DRUST ingeschakelde hulppersonen.

11.6 Aansprakelijkheid van DRUST ontstaat slechts indien Opdrachtgever DRUST onverwijld Schriftelijk en deugdelijk in gebreke stelt, met een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming en een redelijke termijn om deze te herstellen, en DRUST ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten, behoudens in geval van een blijvende tekortkoming.

11.7 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat Opdrachtgever de schade uiterlijk binnen dertig (30) dagen nadat hij de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken Schriftelijk aan DRUST meldt.

11.8 Het gebruik van de Producten en/of Diensten door Opdrachtgever is geheel voor eigen rekening en risico. DRUST is niet aansprakelijk voor het gebruik dat Opdrachtgever van de Diensten maakt. Opdrachtgever vrijwaart DRUST voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever.

Artikel 12 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging

12.1 De Overeenkomst gaat in op het moment van totstandkoming als bedoeld in artikel 4.1 en geldt voor de periode die de Partijen Schriftelijk zijn overeengekomen. Gedurende deze periode is tussentijdse opzegging uitgesloten, tenzij

(i) Partijen Schriftelijk anders overeenkomen, of

(ii) beëindiging of ontbinding plaatsvindt op grond van deze Algemene Voorwaarden (waaronder artikel 12.2 tot en met 12.10 en artikel 13.3) of de wet.

12.2 DRUST mag haar verplichtingen opschorten of de Overeenkomst ontbinden indien Opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, of indien na het sluiten van de Overeenkomst omstandigheden bekend worden die goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever niet zal nakomen, of indien verzochte zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.

12.3 DRUST mag de Overeenkomst ook ontbinden indien nakoming onmogelijk is geworden of indien ongewijzigde instandhouding naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van DRUST kan worden verlangd.

12.4 Bij ontbinding worden vorderingen van DRUST op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien DRUST opschort, behoudt zij haar rechten uit wet en Overeenkomst.

12.5 DRUST is bij opschorting of ontbinding niet gehouden enige schade of kosten te vergoeden.

12.6 Indien de ontbinding aan Opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtgever gehouden de daardoor ontstane schade en kosten van DRUST te vergoeden.

12.7 Indien Opdrachtgever zijn verplichtingen niet nakomt en deze tekortkoming ontbinding rechtvaardigt, mag DRUST de Overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn; Opdrachtgever blijft aansprakelijk voor schade wegens wanprestatie.

12.8 Bij beëindiging van de Overeenkomst door DRUST (waaronder opzegging en ontbinding) zal DRUST, voor zover redelijkerwijs mogelijk, in overleg met Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog uit te voeren werkzaamheden. Extra kosten van overdracht komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de beëindiging niet aan Opdrachtgever is toe te rekenen.

12.9 In geval van liquidatie, (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, beslaglegging (niet opgeheven binnen 3 maanden), schuldsanering of een omstandigheid waardoor één van de Partijen niet meer vrij over zijn vermogen kan beschikken, mag de andere Partij de Overeenkomst direct opzeggen of annuleren.

12.10 Bij ontbinding vindt geen ongedaanmaking plaats van hetgeen DRUST reeds heeft geleverd en/of verricht en de daarmee samenhangende betalingsverplichting, tenzij Opdrachtgever bewijst dat DRUST ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Facturen die vóór ontbinding zijn verzonden voor deugdelijk geleverde prestaties blijven verschuldigd en worden bij ontbinding direct opeisbaar.

Artikel 13 Overmacht

13.1 DRUST is niet gehouden tot nakoming indien zij daartoe wordt verhinderd door overmacht: een van buiten komende oorzaak waarop DRUST geen invloed heeft en waardoor nakoming redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

13.2 Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: onderbreking van elektriciteitslevering, stakingen, oproer, overheidsmaatregelen, brand, natuurrampen, overstromingen, tekortkomingen van toeleveranciers, tekortkomingen van ingeschakelde derden, storingen in internet- of netwerkverbindingen, hardwarestoringen, storingen in (telecommunicatie)netwerken, cybercriminaliteit en andere onvoorziene omstandigheden buiten de macht van Partijen

13.3 Gedurende de overmachtsperiode mag DRUST haar verplichtingen opschorten. Betalingsverplichtingen van Opdrachtgever worden gedurende opschorting eveneens opgeschort voor zover de wet dit toelaat. Duurt de overmacht langer dan 90 dagen, dan mag iedere partij de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn.

13.4 Indien DRUST bij het intreden van overmacht reeds gedeeltelijk heeft gepresteerd of nog gedeeltelijk kan presteren en het gepresteerde deel zelfstandige waarde heeft, mag DRUST dit deel afzonderlijk factureren. Opdrachtgever voldoet deze factuur conform artikel 10.

Artikel 14 Vrijwaring

14.1 Opdrachtgever vrijwaart DRUST tegen aanspraken van derden die schade lijden in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, voor zover de oorzaak niet aan DRUST is toe te rekenen. Indien DRUST door derden wordt aangesproken, zal Opdrachtgever DRUST zowel in als buiten rechte bijstaan en alle redelijkerwijs benodigde maatregelen treffen. Indien Opdrachtgever

daarmee in gebreke blijft, mag DRUST zelf maatregelen nemen op kosten en risico van Opdrachtgever.

Artikel 15 Vertrouwelijkheid

15.1 Partijen houden alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst over de andere partij verkrijgen strikt geheim, waaronder de inhoud van de Overeenkomst. Partijen leggen deze geheimhoudingsplicht ook op aan medewerkers en door hen ingeschakelde derden. Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk als deze door een partij als zodanig is aangemerkt of uit de aard ervan als vertrouwelijk moet worden beschouwd.

15.2 Zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van DRUST mag Opdrachtgever geen mededelingen doen aan derden over werkwijzen, methoden, technieken, adviezen of rapportages van DRUST, en mag hij dergelijke stukken niet verstrekken of openbaar maken.

Artikel 16 Privacy

16.1 Voor zover bij de uitvoering van de Diensten door of namens DRUST persoonsgegevens van klanten van Opdrachtgever worden verwerkt, geldt DRUST als “verwerker” in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en Opdrachtgever als “verwerkingsverantwoordelijke”.

16.2 Partijen sluiten, met inachtneming van artikel 28 lid 3 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, een verwerkersovereenkomst waarin de verwerking van persoonsgegevens door DRUST wordt vastgelegd in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving.

Artikel 17 Schikking en bemiddeling

17.1 Indien een geschil niet in onderling overleg naar tevredenheid kan worden opgelost, zullen Partijen - voordat zij het geschil aan de rechter voorleggen - het geschil bespreken met daartoe bevoegde vertegenwoordigers om een minnelijke regeling te beproeven. Partijen kunnen er ook voor kiezen een onafhankelijke mediator in te schakelen.

Artikel 18 Toepasselijk recht en geschillen

18.1 Op alle rechtsverhoudingen waarbij DRUST partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de uitvoering geheel of gedeeltelijk in het buitenland plaatsvindt.

18.2 Geschillen worden exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

18.3 Bij verschillen in uitleg tussen vertalingen en de Nederlandse tekst, is de Nederlandse tekst beslissend.

Contactgegevens

Heeft u na het lezen van deze DRUST-voorwaarden vragen, klachten of opmerkingen, neem dan Schriftelijk of per e-mail contact met ons op.

Bijlage 1 Ontwikkeling (web)applicaties

Bijlage 1 is van toepassing op maatwerk geleverd door DRUST aan Opdrachtgever, bijvoorbeeld het ontwerp en/of de ontwikkeling van (web)applicaties, software, adviezen, rapporten of andere specifieke inhoudelijke Producten en/of Diensten.

Artikel 1 Oplevering & aanvaarding

1.1 DRUST spant zich in de Producten en/of Diensten overeenkomstig de Overeenkomst ter acceptatie aan Opdrachtgever op te leveren.

1.2 Na oplevering heeft Opdrachtgever vijf (5) Werkdagen ("Acceptatieperiode") om de Producten en/of Diensten te testen conform de Overeenkomst en Schriftelijk te melden welke reproduceerbare gebreken acceptatie verhinderen.

1.3 Indien Opdrachtgever binnen de acceptatieperiode geen Schriftelijke afkeuring met motivering verstrekt, gelden de geleverde Producten en/of Diensten als geaccepteerd.

1.4 De geleverde Producten en/of Diensten gelden tevens als geaccepteerd bij ingebruikname in productie, of wanneer Opdrachtgever aanwijzingen geeft die redelijkerwijs duiden op acceptatie, behoudens Schriftelijk voorbehoud.

1.5 Indien Producten en/of Diensten niet worden geaccepteerd zal DRUST specificeren welke aanpassingen zullen worden verricht, met daarbij de bijbehorende tijd of eventuele kosten. Opdrachtgever zal vervolgens aangeven of hij met de genoemde aanpassingen en de

bijbehorende tijd en kosten akkoord gaat of dat hij afziet van de afkeuring. DRUST zal zich er maximaal voor inspannen de door Opdrachtgever vastgestelde en reproduceerbare gebreken binnen de door Partijen overeengekomen termijn, en bij gebreke daarvan binnen een redelijke termijn, te verhelpen.

1.6 Het doorvoeren van aanpassingen naar aanleiding van een afkeuring van een Product of Dienst kan plaatsvinden op een productieomgeving of op een acceptatieomgeving. Dit ter keuze van DRUST.

1.7 Indien Opdrachtgever de Resultaten heeft geaccepteerd (met uitzondering van gebreken in functionaliteiten en uiterlijke gebreken; kleine gebreken), treedt de garantietermijn van 30 dagen in werking. Binnen deze termijn gelden de geleverde Producten en/of Diensten als geaccepteerd, maar is het mogelijk om gebreken te melden, die niet redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden tijdens de acceptatietest. DRUST zal eventuele gebreken specificeren en aanvullen met de te verwachten tijd en, indien de gebreken niet eenvoudig en binnen 30 dagen te verhelpen zijn, eventuele aanvullende kosten voor aanpassing van die onderdelen. Deze garantietermijn geldt dus niet als verlengde acceptatietest en geeft niet meer garanties dan in dit lid is bepaald.

1.8 Indien de levering van Producten en/of Diensten in fasen wordt verricht, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van de Producten en/of Diensten van die fase te geven en geldt eveneens de bovenvermelde procedure. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring van de Producten en/of Diensten van een latere fase niet baseren op zaken die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.

1.9 DRUST heeft het recht te wachten met de aanvang van een nieuwe fase totdat Opdrachtgever de oude fase expliciet heeft geaccepteerd.

1.10 DRUST garandeert niet dat hetgeen Opdrachtgever met de door DRUST te ontwikkelen of ontwikkelde Producten en/of Diensten beoogt ook daadwerkelijk wordt behaald.

1.11 DRUST spant zich in haar Producten en/of Diensten zo goed en zo foutvrij mogelijk te ontwikkelen en beschikbaar te stellen.

1.12 DRUST is gerechtigd tijdelijke oplossingen in te stellen, waarbij bepaalde functionaliteiten beperkt worden om ernstige fouten te voorkomen.

Artikel 2 Voortgang

2.1 Opdrachtgever en DRUST komen in onderling overleg de voor het Product en/of Dienst specifieke fases, opleverdata en termijnen overeen, bijvoorbeeld in de Offerte of de Overeenkomst.

2.2 DRUST houdt Opdrachtgever ten minste eenmaal per veertien dagen per e-mail, telefonisch of via het projectmanagementsysteem op de hoogte van de voortgang van de ontwikkeling van de Producten en/of Diensten.

Artikel 3 Specificaties & (bron)materialen

3.1 Partijen zullen Schriftelijk specificeren welke Producten en/of Diensten ontwikkeld zullen worden, aan welke eisen deze moeten voldoen en op welke manier dit zal geschieden. DRUST zal de ontwikkeling met zorg uitvoeren op basis van de door Opdrachtgever te verstrekken gegevens. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid, consistentie en tijdigheid van diens instructies en gegevens.

3.2 Een Schriftelijke specificatie zoals genoemd in artikel 3.1 is niet vereist indien Opdrachtgever de wens heeft uitgesproken DRUST een hoge mate van vrijheid te bieden bij het ontwikkelen van Producten en/of Diensten en de wijze waarop dat plaatsvindt. Indien de ontwikkeling op die wijze heeft plaatsgevonden kan Opdrachtgever zich achteraf niet beroepen op specificaties, welke op schrift zijn gesteld, waar DRUST niet mee heeft ingestemd.

3.3 DRUST is gerechtigd, doch niet verplicht, de juistheid, volledigheid of consistentie van de aan haar ter beschikking gestelde (bron)Materialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten totdat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

3.4 Indien door Opdrachtgever aan DRUST verstrekte (bron)Materialen zijn beschermd door enig recht van intellectueel eigendom, staat Opdrachtgever er te allen tijde voor in dat hij beschikt over alle licenties die noodzakelijk zijn voor de verstrekking aan en het bedoelde gebruik door DRUST in het kader van de Overeenkomst.

3.5 Tenzij anders is overeengekomen heeft DRUST het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden, inclusief open source software, bij de ontwikkeling van de Producten en/of Diensten. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Producten en/of Diensten bij Opdrachtgever. DRUST zal Opdrachtgever afdoende informeren

over de van toepassing zijnde licentievoorwaarden. Kosten die gemoeid zijn met de licenties, welke noodzakelijk zijn voor uitvoering van de Overeenkomst, zullen in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Dit staat gespecificeerd in de offerte.

3.6 Opdrachtgever is er zelf verantwoordelijk voor om diens eigen applicaties, Diensten en infrastructuur up-to-date te houden voor interoperabiliteit met de Producten en de Diensten van DRUST. Dit in verband met eventuele koppelingen. Mogelijk werken applicaties niet goed als dit niet het geval is.

3.7 DRUST is niet aansprakelijk voor het onbruikbaar zijn van het Product / de Dienst indien de onbruikbaarheid wordt veroorzaakt doordat Opdrachtgever niet tijdig heeft gemigreerd (op aanwijzing van DRUST) naar actuele standaarden of gebruik maakt van standaarden die in de industrie niet meer worden ondersteund. Een standaard welke 24 maanden geleden is geïntroduceerd, wordt door DRUST niet langer als actueel beschouwd. Deze aansprakelijkheidsuitsluiting geldt tevens indien Opdrachtgever met een versie van een internetbrowser werkt waarvan het gebruik en de ondersteuning niet langer vanzelfsprekend is door het verschijnen van een nieuwe versie van die internetbrowser.

Artikel 4 Licentievoorwaarden bij ontwikkeling

4.1 DRUST verleent aan Opdrachtgever het recht om ontwikkelde Producten en/of Diensten te verveelvoudigen en te verspreiden voor de doeleinden die Opdrachtgever bij het aangaan van de Overeenkomst heeft beoogd.

4.2 DRUST draagt daarmee nooit enige aan DRUST toekomende rechten van intellectueel eigendom (zoals het auteursrecht) over op Opdrachtgever, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

4.3 DRUST is niet gehouden broncode te leveren, tenzij Schriftelijk overeengekomen. DRUST levert wél de overeengekomen gebruikers-/beheerdocumentatie en/of release notes voor zover in de Overeenkomst gespecificeerd.

4.4 DRUST verleent Opdrachtgever het niet-exclusieve recht tot het gebruik van het ten behoeve van Opdrachtgever ontwikkelde Product/Dienst. Opdrachtgever zal de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven. Het verstrekte gebruiksrecht is niet overdraagbaar.

4.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde Producten en/of Diensten te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen

of op welke wijze of voor welk doel dan ook ter beschikking van een derde te stellen, ook niet indien de betreffende derde de Producten en/of Diensten uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever gebruikt, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen of in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal de Producten/Diensten niet (laten) reverse engineeren, decompileren of anderszins trachten de broncode/onderliggende structuur te achterhalen, behoudens voor zover dwingend recht dit toestaat. Dit artikel beperkt Opdrachtgever niet om zelfstandig (of via derden) software te ontwikkelen die vergelijkbare functionaliteit heeft, mits daarbij geen IE-rechten of Vertrouwelijke Informatie van DRUST wordt gebruikt of geschonden.

Bijlage 2 Onderhoud en ondersteuning

Deze Module is van toepassing op Diensten die bestaan uit het installeren, configureren en/of onderhouden van Producten en Diensten zoals, programmatuur, software, applicaties, websites etc.

Artikel 1 Uitvoering

1.1 Onder onderhoud wordt verstaan het laten functioneren van bestaande of nieuwe (ontwikkelde) Producten en/of Diensten conform de Overeenkomst of nadere afspraak, en meer algemeen het herstellen van fouten. Onder ondersteuning wordt verstaan het al dan niet op afstand hulp bieden bij het onderhouden van of werken met de Producten en/of Diensten.

1.2 Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal DRUST zo spoedig mogelijk de werkzaamheden uitvoeren conform de Overeenkomst, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.

1.3 In de Overeenkomst wordt bepaald wanneer, tegen welke vergoeding DRUST zal starten met het uitvoeren van de Diensten en werkzaamheden. Er kan sprake zijn van vaste vergoedingen, maar ook van werkzaamheden op basis van uurtarieven en nacalculatie. In de Overeenkomst wordt duidelijk vermeld welke werkzaamheden voor welke bedragen worden uitgevoerd.

1.4 Alle Producten en/of Diensten geleverd door DRUST worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de Schriftelijke Overeenkomst DRUST uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.

1.5 DRUST biedt geen garanties over resultaten, tenzij anders is overeengekomen in de Offerte middels een als zodanig aangeduide SLA. Voor zover niet in een toepasselijke SLA anders is bepaald, geldt dit artikel. DRUST zal zich inspannen verzoeken van Opdrachtgever zo spoedig mogelijk uit te voeren, maar kan daarvoor geen harde termijnen geven. Dat geldt voor zowel een termijn van inplannen en uitvoeren van geplande werkzaamheden als reactietijden en hersteltijden indien er sprake is van een verzoek tot aanpassen, herstellen en/of verbeteren van de Diensten en/of Producten.

Artikel 2 Duur

2.1 De Overeenkomst wordt door Opdrachtgever aangegaan voor een minimumduur van twaalf (12) maanden. Hierna wordt de Overeenkomst voortgezet voor onbepaalde tijd. Na het einde van de minimumduur kan de Overeenkomst wederzijds worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste één (1) maand. De opzegging van de Overeenkomst door Opdrachtgever dan wel DRUST dient Schriftelijk te geschieden.

Artikel 3 Specificaties en medewerking Opdrachtgever

3.1 Indien overeengekomen, zal DRUST de Producten en/of Diensten installeren en configureren op door Opdrachtgever aan te wijzen hardware en netwerken. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste installatie en werking van de Producten en/of Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan DRUST aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het leveren van de Producten en/of Diensten, tijdig aan DRUST worden verstrekt.

3.2 Opdrachtgever zal op verzoek van DRUST Medewerkers en hulppersonen van DRUST alle benodigde toegang verlenen tot de betrokken computersystemen om installatie, configuratie, onderhoud en aanpassingen van de Producten en/of Diensten mogelijk te maken. Fysieke toegang tot deze systemen zal alleen plaatsvinden als dit noodzakelijk is, en alleen na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

3.3 De keuze, aanschaf en beheer van de te gebruiken hardware en netwerken is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. DRUST zal aanwijzingen geven over de gewenste configuratie. Indien de aangewezen hardware en netwerken niet aan de eisen van DRUST voldoet, is DRUST gerechtigd installatie of configuratie te weigeren.

Artikel 4 Updates en verbeteringen

4.1 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst, zal DRUST zich inspannen om van tijd tot tijd de Producten en/of Diensten aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen, al dan niet op basis van aanwijzingen en verzoeken van Opdrachtgever of op basis van eigen initiatief, indien dit in de Overeenkomst is bepaald.

4.2 Uitsluitend indien dit onderdeel is van de Overeenkomst zal DRUST zich inspannen om de Producten en/of Diensten up-to-date te houden. DRUST is daarbij echter in veel gevallen afhankelijk van haar leverancier(s) en derden. DRUST is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar zijn oordeel een correcte werking van de software niet ten goede komt of niet in het belang is voor de Dienst.

4.3 DRUST zal zich inspannen om door Opdrachtgever verzochte veranderingen en nieuwe functionaliteit toe te voegen aan de Producten en/of Diensten. DRUST is steeds gerechtigd een dergelijk verzoek te weigeren als deze naar zijn oordeel niet haalbaar is of een goede werking of beschikbaarheid van de Producten en/of Diensten kan belemmeren. Aan het op verzoek van Opdrachtgever toevoegen van veranderingen en nieuwe functionaliteit aan de Producten en/of Diensten zijn kosten verbonden. DRUST zal deze kosten vooraf aan Opdrachtgever meedelen.

4.4 Indien een aanpassing, update of patch leidt tot gewijzigde functionaliteit binnen een reeds ontwikkelde Product en/of Dienst welke ingrijpende gevolgen heeft voor het functioneren van andere Producten en/of Diensten, systemen etc., zullen DRUST en Opdrachtgever in overleg treden over de gevolgen hiervan. Indien wordt besloten tot het doorvoeren van deze verandering, update of patch is DRUST gerechtigd de hiervoor gemaakte uren apart te factureren op basis van nacalculatie.

4.5 Het is Opdrachtgever niet toegestaan de ontwikkelde Producten en/of Diensten te verkopen, te verhuren, te sublicentiëren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen. Opdrachtgever zal de Producten en/of Diensten niet aan derden ter beschikking stellen, behoudens:

- (i) gebruik door groepsmaatschappijen en door Opdrachtgever ingeschakelde derden (zoals hosting-, beheer- of implementatiePartijen) overeenkomstig artikel 8.1 van de DRUST-voorwaarden, uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever en onder diens verantwoordelijkheid, en

(ii) in geval van en in combinatie met een verkoop van de betreffende bedrijfsonderdelen of -activiteiten van Opdrachtgever.

Opdrachtgever zal de Producten/Diensten niet (laten) reverse engineeren, decompileren of anderszins trachten de broncode/onderliggende structuur te achterhalen, behoudens voor zover dwingend recht dit toestaat. Dit artikel beperkt Opdrachtgever niet om zelfstandig (of via derden) software te ontwikkelen die vergelijkbare functionaliteit heeft, mits daarbij geen IE-rechten of Vertrouwelijke Informatie van DRUST wordt gebruikt of geschonden.

4.6 Indien niet anders is overeengekomen is ondersteuning aan eindgebruikers (klanten van Opdrachtgever) niet inbegrepen.

Artikel 5 Ondersteuning op afstand

5.1 Ondersteuning op afstand wordt geleverd per telefoon, e-mail en andere gezamenlijk af te spreken kanalen.

5.2 DRUST zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee de te ondersteunen computers op afstand kunnen worden benaderd. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever om te zorgen dat zijn netwerk- en beveiligingsomgeving toelaat dat deze software werkt.

5.3 Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal DRUST in overleg treden met Opdrachtgever voor het zoeken naar een oplossing op locatie.