

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Definities
3. Toepasselijkheid
4. Offertes, opdrachtbevestiging en termijnen
5. Medewerking Opdrachtgever
6. Betaling
7. Overmacht
8. Aansprakelijkheid
9. Vrijwaring
10. Intellectuele Eigendom en Geheimhouding

--- Module A – Software/SaaS ---

11. SaaS-dienstverlening
12. Hosting en Beschikbaarheid
13. Onderhoud en Support
14. Acceptatie Maatwerksoftware
15. Data en Beveiliging
16. Privacy en AVG

--- Module B – Creatieve Dienstverlening ---

17. Auteursrechten en Gebruik
18. Concepten en Geheimhouding
19. Levering en Reclame
20. Duur en Beëindiging
21. Toepasselijk recht
22. Geschillen

1. Inleiding

Aladei B.V. ("Aladei") levert een combinatie van diensten, waaronder:

- 1) **Software & SaaS:** het ontwikkelen, beschikbaar stellen en onderhouden van software, waaronder ERP-oplossingen, maatwerksoftware, modules, hosting, configuratie en consultancy;
- 2) **Creatieve dienstverlening:** creatieve en ontwerpgerichte werkzaamheden, zoals ontwerp, content, visuals, conceptontwikkeling en daarmee samenhangende werkzaamheden, al dan niet ondersteunend aan Software of SaaS-diensten.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en andere rechtsbetrekkingen van Aladei. Indien in deze voorwaarden onderscheid wordt gemaakt tussen Software/SaaS-diensten en Creatieve dienstverlening, zijn de betreffende bepalingen uitsluitend van toepassing op het type dienstverlening waarop zij betrekking hebben.

2. Definities

- **Aladei:** Aladei B.V., gevestigd te Stevensweert, Nederland.
- **Opdrachtgever:** Iedere natuurlijke of rechtspersoon die met Aladei een overeenkomst sluit.
- **Overeenkomst:** Iedere overeenkomst tussen Aladei en Opdrachtgever met betrekking tot de levering van Diensten, Software, SaaS of Creatieve Dienstverlening.
- **Software:** Door Aladei ontwikkelde of beschikbaar gestelde programmatuur, inclusief standaardfunctionaliteiten, modules en maatwerk.
- **SaaS-dienst:** Het via internet beschikbaar stellen van Software door Aladei.
- **Maatwerksoftware / Modules:** Modules of onderdelen van de Software die door Aladei speciaal voor de Opdrachtgever zijn ontwikkeld of aangepast, inclusief functionele uitbreidingen binnen het SaaS-platform. Alle intellectuele eigendomsrechten blijven bij Aladei. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht zoals beschreven in deze voorwaarden of in de Overeenkomst.
- **Configuratiemaatwerk:** Kleine aanpassingen of instellingen binnen bestaande modules van de Software die specifiek voor de Opdrachtgever worden toegepast, zonder dat dit leidt tot overdracht van intellectueel eigendom.
- **Creatieve Dienstverlening:** Conceptontwikkeling, ontwerp, visuals, content en gerelateerde creatieve werkzaamheden.
- **Gebruiker:** Een door Opdrachtgever geautoriseerde persoon die gebruikmaakt van Software of SaaS-diensten.
- **Data:** Alle gegevens die Opdrachtgever invoert of laat invoeren in systemen van Aladei.
- **SLA (Service Level Agreement):** Indien schriftelijk overeengekomen afspraken over beschikbaarheid, onderhoud en support van Software/SaaS-diensten.

3. Toepasselijkheid

- 1) Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en dienstverlening van Aladei.
- 2) Afwijkingen zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.
- 3) Algemene voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk uitgesloten.
- 4) Specifieke artikelen zijn modulair; hun toepassing is afhankelijk van het type dienstverlening (SaaS/software of creatief).
- 5) In geval van tegenstrijdigheden tussen documenten prevaleren bepalingen van documenten met hogere rangorde, in de volgende volgorde: (I) schriftelijke Overeenkomst of opdrachtbevestiging, (II) SLA (indien schriftelijk overeengekomen) en (III) deze Algemene Voorwaarden, voor zover wettelijk toegestaan.

4. Offertes, opdrachtbevestiging en termijnen

- 1) Alle offertes van Aladei zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders vermeld.
- 2) Een overeenkomst komt tot stand door schriftelijke bevestiging door Aladei of feitelijke uitvoering van werkzaamheden.
- 3) Termijnen zijn indicatief, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 4) Vertraging door nalaten van medewerking door Opdrachtgever komt volledig voor rekening van Opdrachtgever.

5. Medewerking Opdrachtgever

- 1) Opdrachtgever verstrekt tijdig alle benodigde informatie, materialen en toegang.
- 2) Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens en materialen.

6. Betaling

- 1) Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan, zonder korting, verrekening of opschorting.
- 2) Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en verschuldigd:
 - wettelijke handelsrente,
 - buitengerechtelijke incassokosten van minimaal 15% van de hoofdsom, met een minimum van €150,- exclusief BTW.
- 3) Aladei mag bij wanbetaling dienstverlening opschorten of SaaS-toegang blokkeren.

7. Prijswijzigingen

- 1) Aladei is gerechtigd de gehanteerde tarieven en vergoedingen jaarlijks aan te passen.
- 2) Prijswijzigingen worden ten minste 30 dagen voorafgaand aan de ingangsdatum schriftelijk of elektronisch aan Opdrachtgever aangekondigd.
- 3) Prijswijzigingen als gevolg van wettelijke maatregelen, belastingen of door derden opgelegde kosten mogen te allen tijde worden doorgevoerd.
- 4) Indien een prijswijziging leidt tot een wezenlijke verhoging van het abonnementsstarief, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst schriftelijk op te zeggen per ingangsdatum van de prijswijziging.

8. Overmacht

- 1) Aladei is niet gehouden verplichtingen na te komen indien verhindering het gevolg is van overmacht.
- 2) Onder overmacht wordt mede verstaan: storingen bij datacenters, internetstoringen, cyberaanvallen, pandemieën, personeelsverzuim, stakingen, oorlog, terrorisme, brand en andere buitengewone omstandigheden.

9. Aansprakelijkheid

- 1) Totale aansprakelijkheid van Aladei is beperkt tot het bedrag dat Aladei in de 12 maanden voorafgaand aan het schadeveroorzakende feit aan Opdrachtgever heeft gefactureerd, met een absoluut maximum van dat bedrag.
- 2) Uitsluiting van aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, winstderving, dataverlies en bedrijfsstagnatie.
- 3) Aladei verricht haar werkzaamheden op basis van een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Aladei geeft geen garantie dat de geleverde diensten of software geschikt zijn voor een specifiek door Opdrachtgever beoogd doel.
- 4) Beperkingen gelden niet bij opzet of grove schuld van Aladei.

10. Vrijwaring

- 1) Opdrachtgever vrijwaart Aladei tegen aanspraken van derden die rechtstreeks voortvloeien uit:
 - door Opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen of instructies,
 - het gebruik van Software, Data of Creatieve Diensten conform deze instructies.
- 2) Deze vrijwaring geldt niet voor aanspraken die het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Aladei.
- 3) Opdrachtgever zal Aladei alle redelijke medewerking verlenen bij de verdediging tegen dergelijke aanspraken.

11. Intellectuele Eigendom en Geheimhouding (algemeen)

- 1) Alle intellectuele eigendomsrechten op Software, documentatie en Creatieve Diensten blijven bij Aladei, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2) Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een gebruiksrecht binnen de overeengekomen bestemming.
- 3) Opdrachtgever mag Software of Creatieve Diensten niet zonder schriftelijke toestemming kopiëren, wijzigen, reverse-engineeren of beschikbaar stellen aan derden.
- 4) Beide partijen verplichten zich tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie.

Module A – Software/SaaS (alleen van toepassing bij softwareopdrachten)

12. SaaS-dienstverlening

- 1) Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht.
- 2) Software mag uitsluitend worden gebruikt voor eigen bedrijfsactiviteiten en conform overeengekomen specificaties.

- 3) Aladei is gerechtigd de toegang tot Software of SaaS-diensten tijdelijk te blokkeren indien Opdrachtgever in strijd handelt met deze voorwaarden of de Software oneigenlijk gebruikt.

13. Hosting en Beschikbaarheid

- 1) Aladei streeft naar continuïteit, maar garandeert geen foutloze of ononderbroken beschikbaarheid.
- 2) Onderhoud kan leiden tot tijdelijke onderbrekingen; storingen worden zo spoedig mogelijk verholpen.
- 3) Eventuele SLA-afspraken gelden indien schriftelijk overeengekomen.

14. Onderhoud en Support

- 1) Aladei mag updates, patches en verbeteringen uitvoeren.
- 2) Opdrachtgever dient medewerking te verlenen aan noodzakelijke updates.
- 3) Support wordt geleverd conform SLA of overeengekomen afspraken.

15. Acceptatie Maatwerksoftware

- 1) Software wordt geacht te zijn geaccepteerd indien binnen 14 dagen na oplevering geen schriftelijke gebreken worden gemeld of indien de Software geheel of gedeeltelijk in gebruik wordt genomen.

16. Data en Beveiliging

- 1) Data blijft eigendom van Opdrachtgever.
- 2) Aladei mag Data verwerken voor uitvoering van de overeenkomst.
- 3) Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor juistheid en rechtmatigheid van de Data.
- 4) Aladei treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.
- 5) Na beëindiging van de overeenkomst stelt Aladei Opdrachtgever gedurende een periode van 30 dagen in de gelegenheid om de door Opdrachtgever ingevoerde Data te exporteren in een gangbaar, machineleesbaar formaat. Het beschikbaar stellen van een standaard data-export is inbegrepen; maatwerk, aanvullende ondersteuning of specifieke formaten worden uitgevoerd tegen nacalculatie tegen de geldende tarieven. Na afloop van de termijn is Aladei gerechtigd de Data te verwijderen, tenzij wettelijke bewaarplichten anders bepalen.

17. Privacy en AVG

- 1) Aladei fungeert als verwerker; Opdrachtgever blijft verwerkingsverantwoordelijke.
- 2) Indien wettelijk vereist wordt een aparte verwerkersovereenkomst gesloten.

Module B – Creatieve Dienstverlening (alleen van toepassing bij creatieve opdrachten)

18. Auteursrechten en Gebruik

- 1) Alle auteursrechten op Creatieve Diensten blijven bij Aladei.
- 2) Opdrachtgever krijgt een gebruiksrecht beperkt tot de overeengekomen bestemming.
- 3) Gebruik voor andere doeleinden of door derden is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming.

19. Concepten en Geheimhouding

- 1) Concepten, ontwerpen en methodieken mogen alleen voor het overeengekomen doel worden gebruikt.
- 2) Opdrachtgever verplicht zich tot geheimhouding van concepten en ontwerpen en zal derden verplichten dit na te leven.
- 3) Bij overtreding is Opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd van € 1.000,- per overtreding. Deze boete laat het recht van Aladei op volledige schadevergoeding, voor zover de schade de boete overstijgt, onverlet. Een rechter is gerechtigd de boete te matigen indien de billijkheid dit klaarblijkelijk eist.

20. Levering en Reclame

- 1) Reclames of opmerkingen over geleverde Creatieve Diensten moeten binnen 5 dagen na levering schriftelijk worden ingediend.
- 2) Na deze termijn wordt de opdracht geacht correct te zijn uitgevoerd.

21. Duur en beëindiging

- 1) Overeenkomsten lopen voor de afgesproken looptijd.
- 2) SaaS/Software-abonnementen verlengen stilzwijgend, tenzij schriftelijk opgezegd met een opzegtermijn van 1 maand vóór het einde van de looptijd.
- 3) Bij wanbetaling kan Aladei dienstverlening opschorten of beëindigen.
- 4) Bij beëindiging van de overeenkomst gelden de bepalingen over data-export zoals opgenomen in artikel 16.

22. Toepasselijk recht

Nederlands recht is van toepassing op alle overeenkomsten.

23. Geschillen

Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Aladei is gevestigd.