

Algemene voorwaarden

Twolf · versie oktober 2026

1 Definities

- Twolf:** de vennootschap onder firma Twolf, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 84522364, btw-nummer NL863243654B01.
- Opdrachtgever:** de partij die met Twolf een overeenkomst aangaat.
- Overeenkomst:** elke afspraak tussen Twolf en opdrachtgever, inclusief de offerte waarop opdrachtgever akkoord heeft gegeven.
- Platform:** de software van Twolf die opdrachtgever via een licentie gebruikt, inclusief apps, updates en documentatie.
- Maatwerk:** werk dat Twolf specifiek voor opdrachtgever maakt, zoals formulieren, sjablonen, rapportopmaak en koppelingen.
- Gegevens:** alle gegevens die opdrachtgever of haar gebruikers in het platform invoeren of laten verwerken.

2 Toepasselijkheid

- Deze voorwaarden gelden voor alle offertes en overeenkomsten van Twolf. Afwijkingen gelden alleen als ze schriftelijk zijn overeengekomen.
- Algemene of inkoopvoorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Twolf die schriftelijk heeft aanvaard.
- Bij strijdigheid geldt deze volgorde: eerst de overeenkomst (offerte), dan de verwerkersovereenkomst voor zover het persoonsgegevens betreft, dan deze voorwaarden.
- Is een bepaling nietig of vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen die bepaling dan door een bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ligt.

3 Offertes en totstandkoming

- Een offerte is geldig tot de datum die erin staat, of anders 30 dagen.
- De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de offerte door opdrachtgever, of doordat Twolf met instemming van opdrachtgever met de uitvoering begint.
- Bedragen die in de offerte als schatting zijn aangeduid, zijn een onderbouwde verwachting en geen vaste prijs.

4 Uitvoering en medewerking

- Twolf voert de overeenkomst uit naar beste inzicht en vermogen, volgens de stand van de techniek. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is sprake van een inspanningsverplichting.
- Genoemde termijnen en planningen zijn indicatief en gelden niet als fatale termijn.
- Opdrachtgever zorgt tijdig voor de informatie, toegang, beslissingen en medewerking die Twolf nodig heeft. Leidt het uitblijven daarvan tot vertraging of extra werk, dan kan Twolf de planning aanpassen en de extra uren in rekening brengen.

5 Meerwerk

1. Werk buiten de overeengekomen omvang is meerwerk. Twolf voert meerwerk alleen uit na schriftelijk akkoord van opdrachtgever op een begroting.
2. Meerwerk wordt gefactureerd tegen het overeengekomen uurtarief.

6 Oplevering en acceptatie

1. Na oplevering heeft opdrachtgever 10 werkdagen om het opgeleverde te testen en eventuele gebreken gemotiveerd te melden.
2. Het opgeleverde geldt als geaccepteerd na afloop van die termijn zonder melding, of zodra opdrachtgever het in gebruik neemt voor haar werkzaamheden.
3. Kleine gebreken die het gebruik niet wezenlijk belemmeren, zijn geen reden om acceptatie te weigeren; Twolf herstelt ze zo snel als redelijkerwijs mogelijk.
4. Reproduceerbare fouten in opgeleverd werk die binnen 3 maanden na acceptatie worden gemeld, herstelt Twolf kosteloos.

7 Licentie en intellectueel eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op het platform berusten bij Twolf en blijven bij Twolf.
2. Opdrachtgever krijgt voor de duur van de overeenkomst een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om het platform te gebruiken voor haar eigen organisatie, met het aantal gebruikers dat in de overeenkomst staat.
3. Opdrachtgever mag het platform niet aan derden ter beschikking stellen, sublicentiëren, kopiëren of decompileren, behalve voor zover de wet dat dwingend toestaat.
4. Maatwerk dat in de overeenkomst als eigendom van opdrachtgever is aangeduid, komt na volledige betaling toe aan opdrachtgever. Twolf biedt dit maatwerk niet aan derden aan.
5. Twolf blijft vrij om algemene kennis, werkwijzen en generieke verbeteringen aan het platform te gebruiken, ook als die tijdens de opdracht zijn ontstaan.

8 Hosting, beschikbaarheid en support

1. Twolf spant zich in om het platform beschikbaar te houden volgens de servicenormen in de overeenkomst. Twolf garandeert niet dat het platform foutloos of zonder onderbreking werkt.
2. Gepland onderhoud wordt vooraf aangekondigd en zo veel mogelijk buiten kantoor tijd uitgevoerd.
3. Twolf maakt regelmatig back-ups volgens de afspraken in de overeenkomst.
4. Twolf mag voor hosting en andere onderdelen derden inschakelen. Voor zover zij persoonsgegevens verwerken, staan zij vermeld in de verwerkersovereenkomst.

9 Gegevens en privacy

1. Gegevens blijven van opdrachtgever. Twolf gebruikt ze alleen voor het uitvoeren van de overeenkomst.
2. Voor zover Twolf persoonsgegevens verwerkt, is opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en Twolf verwerker. Partijen sluiten daarvoor een verwerkersovereenkomst volgens de AVG.
3. Twolf mag geanonimiseerde technische gegevens, die niet tot opdrachtgever of personen herleidbaar zijn, gebruiken voor beheer en verbetering van het platform.

10 Geheimhouding

1. Partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim en gebruiken die alleen voor de uitvoering van de overeenkomst. Deze plicht blijft bestaan na afloop van de overeenkomst.

11 Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn exclusief btw.
2. Facturen worden betaald binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
3. Doorlopende vergoedingen, zoals licentie- en hostingvergoedingen, worden jaarlijks per 1 januari geïndexeerd volgens de CBS-consumentenprijsindex.
4. Bij te late betaling is opdrachtgever na een schriftelijke herinnering de wettelijke handelsrente verschuldigd. Twolf mag de uitvoering opschorten zolang opeisbare facturen onbetaald blijven.

12 Duur en beëindiging

1. Doorlopende diensten gelden voor de looptijd in de overeenkomst. Staat daar niets, dan is de looptijd één jaar en daarna per kwartaal opzegbaar met een opzegtermijn van 3 maanden.
2. Elke partij kan de overeenkomst ontbinden als de ander, na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn, een wezenlijke verplichting niet nakomt, of bij faillissement of surseance van betaling van de ander.
3. Bij beëindiging levert Twolf binnen 30 dagen een volledige export van de gegevens in gangbare, open formaten. Daarna verwijdt Twolf de gegevens binnen 60 dagen, tenzij de wet anders vereist.

13 Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Twolf is beperkt tot vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag dat opdrachtgever voor de betreffende opdracht heeft betaald. Bij doorlopende diensten is dit maximaal het bedrag dat opdrachtgever in de 12 maanden voor de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft betaald. In alle gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van Twolf uitkeert.
2. Twolf is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst of omzet, of schade door verlies van gegevens voor zover die met de overeengekomen back-ups herstelbaar zijn.
3. Het platform ondersteunt de inspecteur. Opdrachtgever en haar inspecteurs blijven verantwoordelijk voor de vakinhoudelijke beoordeling, de toepassing van normen en de inhoud van rapporten.
4. Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Twolf.
5. Een vordering moet binnen 12 maanden nadat opdrachtgever de schade ontdekte schriftelijk bij Twolf zijn gemeld.

14 Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot nakoming bij overmacht, waaronder storingen bij derden zoals hosting- of internetproviders, die Twolf redelijkerwijs niet kon voorkomen. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mag elke partij de overeenkomst schriftelijk ontbinden.

15 Wijziging van de voorwaarden

1. Twolf mag deze voorwaarden wijzigen. Voor lopende overeenkomsten gelden wijzigingen pas 30 dagen na schriftelijke aankondiging. Gaat de wijziging wezenlijk ten nadele van opdrachtgever, dan mag opdrachtgever de overeenkomst opzeggen per de ingangsdatum.

16 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen proberen geschillen eerst in overleg op te lossen. Lukt dat niet, dan worden ze voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Twolf is gevestigd.