

Algemene Voorwaarden

Wunderbricks Nederland B.V. | 14 oktober 2026

Deze Algemene Voorwaarden beschrijven de rechten en beperkingen die van toepassing zijn op het gebruik van de door Wunderbricks geleverde producten en diensten.

1 Definities

In dit artikel is een aantal begrippen gedefinieerd, die in deze algemene voorwaarden met een hoofdletter worden geschreven. De gebruikte definities hebben zowel in enkelvoud als meervoud dezelfde betekenis, tenzij uit de context anders moet worden afgeleid.

1.1 **AV**: deze Algemene Voorwaarden.

1.2 **Wunderbricks**: Wunderbricks Nederland B.V., KvK 74218883.

1.3 **Cliënt**: de zakelijke wederpartij. **Overeenkomst**: de schriftelijke overeenkomst inclusief overeengekomen bijlagen en deze Algemene Voorwaarden (AV).

1.4 **Overeenkomst**: elke tussen Wunderbricks en Cliënt tot stand gekomen overeenkomst met betrekking tot één of meerdere Wunderbricks producten en/of diensten (onder andere, maar niet beperkt tot, een licentieovereenkomst, een onderhoudsovereenkomst, een consultancyovereenkomst of een integratieovereenkomst), inclusief elke wijziging van deze overeenkomst daaronder begrepen.

1.5 **Software**: de door Wunderbricks aangeboden applicaties, waaronder Wunderbricks PMS.

1.6 **Client Org**: de Salesforce-omgeving waarin de Software wordt gebruikt.

1.7 **Gebruiker**: een door Cliënt gemachtigde natuurlijke persoon.

2 Toepasselijkheid

2.1 Deze AV gelden voor alle aanbiedingen, overeenkomsten en diensten van Wunderbricks aan zakelijke cliënten. Voorwaarden van Cliënt worden uitdrukkelijk afgewezen. Afwijkingen gelden uitsluitend wanneer schriftelijk overeengekomen.

2.2 De rangorde is, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen: (i) Bestelformulier, (ii) Prijslijst, (iii) Productbeschrijving of specifieke servicebijlage, (iv) Verwerkersovereenkomst uitsluitend voor onderwerpen betreffende persoonsgegevens, (v) Softwareovereenkomst, (vi) deze AV. Voor privacyonderwerpen prevaleert de DPA boven tegenstrijdige algemene bepalingen, behoudens dwingend recht.

2.3 Als een deel van deze AV nietig is of vernietigd wordt, blijft de rest van deze AV onverminderd gelden. Wunderbricks en Cliënt proberen in dat geval in overleg tot nieuwe vergelijkbare bepalingen te komen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen.

2.4 Wunderbricks behoudt zich het recht voor om deze AV van tijd tot tijd te wijzigen. De gewijzigde AV treden in werking op de datum genoemd in het bericht waarmee Wunderbricks de wijzigingen aankondigt. De gewijzigde AV zullen van toepassing zijn op Wunderbricks Overeenkomsten die na de genoemde wijziging worden gesloten. De gewijzigde voorwaarden zijn eveneens van toepassing op lopende Wunderbricks Overeenkomsten, tenzij Cliënt, binnen 14 dagen na de aankondiging van de voorgenomen wijzigingen van de AV, aan Wunderbricks schriftelijk kenbaar heeft gemaakt de desbetreffende Wunderbricks Overeenkomst(en) te willen opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden, welke opzeggingsmogelijkheid uitsluitend bestaat indien de wijzigingen materieel en/of onredelijk bezwarend zijn. Bij gebreke van tijdige en rechtmatige opzegging wordt Cliënt geacht de gewijzigde AV te hebben geaccepteerd. Een opzegging geeft geen recht op teruggave aan Cliënt van reeds betaalde of verschuldigde vergoedingen.

3 Aanbiedingen en totstandkoming

3.1 Aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Een overeenkomst ontstaat na schriftelijke aanvaarding of zodra Wunderbricks op verzoek van Cliënt met uitvoering begint.

3.2 Cliënt staat in voor de juistheid en volledigheid van verstrekte informatie. Wijzigingen in uitgangspunten kunnen leiden tot aanpassing van planning, tarieven en scope.

4 SaaS-dienstverlening en gebruiksrechten

4.1 Wunderbricks verleent gedurende de overeengekomen licentietermijn een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor het overeengekomen zakelijke doel en aantal licenties. Er vindt geen overdracht van software-eigendom plaats.

4.2 Gebruikersaccounts zijn persoonlijk. Cliënt beheert autorisaties en draagt zorg voor zorgvuldig gebruik, sterke authenticatie en tijdige intrekking van toegangsrechten.

4.3 Cliënt zal de Software niet onrechtmatig gebruiken, ongeautoriseerd kopiëren, exploiteren, reverse-engineeren (behoudens dwingendrechtelijke uitzonderingen), beveiligingsmaatregelen omzeilen of de dienst verstoren.

4.4 Wunderbricks mag gebruiks- en technische limieten toepassen, waaronder Salesforce-limieten voor opslag, API-verkeer en licentietypen, zoals gespecificeerd in de Productbeschrijving of het Bestelformulier.

5 Salesforce en diensten van derden

5.1 De Software functioneert op het Salesforce-platform. Bij het OEM-model zijn overeengekomen onderliggende platformrechten inbegrepen; bij het ISV-model wordt de Software gebruikt binnen een door Cliënt beheerde Salesforce-omgeving. De toepasselijke productdocumentatie bepaalt de precieze verdeling van verantwoordelijkheden.

5.2 Diensten, integraties en infrastructuur van derden kunnen onder eigen voorwaarden vallen. Wunderbricks is verantwoordelijk voor haar eigen contractuele prestaties, maar garandeert geen ononderbroken werking van systemen van derden buiten haar redelijke invloedssfeer.

5.3 Bij een wezenlijke wijziging of beëindiging van een derde-dienst zal Wunderbricks zich redelijkerwijs inspannen om de gevolgen te beperken en Cliënt tijdig te informeren. Bij een materiële vermindering van overeengekomen kernfunctionaliteit overleggen Partijen over een passend alternatief.

6 Implementatie en partners

6.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, worden implementatie, migratie, training, configuratie, maatwerk en eerstelijns support uitgevoerd door een afzonderlijk door Cliënt gecontracteerde implementatiepartner.

6.2 De implementatiepartner is voor eigen werkzaamheden verantwoordelijk. Wunderbricks blijft verantwoordelijk voor haar eigen Software, updates en overeengekomen tweedelijns ondersteuning.

6.3 Opdrachten die Wunderbricks zelf aanneemt, worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij een concreet resultaat uitdrukkelijk is gegarandeerd. Meerwerk wordt vooraf besproken en afzonderlijk in rekening gebracht.

7 Beschikbaarheid, onderhoud en incidenten

7.1 Wunderbricks spant zich commercieel redelijkerwijs in om de Software doorlopend beschikbaar te stellen, behoudens gepland onderhoud, noodzakelijk noodonderhoud en omstandigheden buiten haar redelijke invloedssfeer. Een gegarandeerd uptimepercentage geldt uitsluitend indien afzonderlijk overeengekomen.

7.2 Het Customer Support Center is bereikbaar op werkdagen maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 18:00 uur Nederlandse tijd via support@wunderbricks.com en +31 85 0653689. Prioriteiten, incidentprocedures en eventuele responstijden volgen de Productbeschrijving of een afzonderlijke SLA.

7.3 Wunderbricks kan releases, patches en verbeteringen beschikbaar stellen. Installatie in een Client Org geschiedt volgens de overeengekomen verantwoordelijkheidsverdeling. Materiële wijzigingen in kernfunctionaliteit worden redelijkerwijs vooraf aangekondigd.

8 Vergoedingen, facturering en indexering

8.1 Alle tarieven zijn exclusief btw en overige toepasselijke heffingen. Periodieke vergoedingen worden maandelijks vooraf gefactureerd, tenzij anders overeengekomen. De betalingsperiode bedraagt veertien (14) dagen na factuurdatum.

8.2 Bij te late betaling is Cliënt wettelijke handelsrente en redelijke invorderingskosten verschuldigd. Na schriftelijke aanmaning en een redelijke hersteltermijn mag Wunderbricks de dienstverlening opschorten, tenzij onmiddellijke opschorting noodzakelijk is wegens een ernstig veiligheidsrisico.

8.3 Periodieke licentievergoedingen kunnen eenmaal per twaalf maanden worden geïndexeerd overeenkomstig de Nederlandse consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) van het CBS, met een maximum van vijf procent (5%) per jaar. Een negatieve index leidt niet automatisch tot verlaging. Andere prijswijzigingen vereisen de contractueel overeengekomen procedure.

8.4 Licenties, volumestaffels, gebruiksbundels en overschrijdingskosten volgen het Bestelformulier en de Prijslijst.

9 Duur, verlenging en beëindiging

9.1 De duur, verlenging en opzegging van licenties worden bepaald in de Softwareovereenkomst en het Bestelformulier. Bij ontbreken van een specifieke afspraak geldt een initiële licentietermijn van twaalf maanden, automatische verlenging telkens met twaalf maanden en schriftelijke opzegging ten minste drie maanden voor de verlengingsdatum.

9.2 Iedere Partij mag een overeenkomst ontbinden wegens een wezenlijke tekortkoming van de andere Partij, nadat schriftelijk een redelijke termijn tot herstel is geboden, tenzij herstel blijvend onmogelijk is.

9.3 Na afloop vervallen de gebruiksrechten. Voor de PMS-dienst kan Cliënt binnen 120 dagen na het einde van de laatste licentie verzoeken om export of toegang tot zijn gegevens, voor zover technisch en juridisch mogelijk. Eventuele aanvullende migratiehulp kan tegen overeengekomen tarieven plaatsvinden. De DPA en toepasselijke wettelijke bewaarplichten blijven leidend.

10 Gegevens, beveiliging en privacy

10.1 Cliënt blijft rechthebbende op de door hem aangeleverde gegevens. Cliënt is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid, juistheid en kwaliteit van de gegevens en voor het beheer van gebruikersrechten.

10.2 Wunderbricks treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, rekening houdend met de aard van de dienstverlening en risico's. Een specifieke certificering wordt uitsluitend gegarandeerd indien uitdrukkelijk overeengekomen.

10.3 Voor verwerking van persoonsgegevens in opdracht van Cliënt sluiten Partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst conform artikel 28 AVG. Deze AV vervangen de DPA niet.

10.4 Wunderbricks mag geaggregeerde en daadwerkelijk geanonimiseerde gebruiksstatistieken inzetten voor beveiliging, capaciteit en productverbetering, mits deze niet tot Cliënt of betrokkenen herleidbaar zijn.

11 Intellectuele eigendom

11.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op Software, documentatie, standaardcomponenten, updates en door Wunderbricks ontwikkelde generieke functionaliteit berusten bij Wunderbricks of haar licentiegevers.

11.2 Specifiek voor Cliënt vervaardigde resultaten en eventueel maatwerk worden beheerst door de daarvoor overeengekomen afspraken; zonder uitdrukkelijke overdracht blijven intellectuele eigendomsrechten bij de rechthebbende.

11.3 Wunderbricks mag door Cliënt verstrekte suggesties en feedback kosteloos benutten voor productverbetering, zonder vertrouwelijke gegevens van Cliënt openbaar te maken.

12 Vertrouwelijkheid en publiciteit

12.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken deze uitsluitend voor uitvoering van de Overeenkomst. Deze verplichting geldt gedurende de Overeenkomst en drie jaar daarna; bedrijfsgeheimen blijven beschermd zolang zij naar hun aard geheim zijn.

12.2 Uitzonderingen gelden voor informatie die rechtmatig openbaar is, zelfstandig is ontwikkeld of wettelijk moet worden verstrekt.

12.3 Wunderbricks mag de naam en het logo van Cliënt als zakelijke referentie gebruiken, tenzij Cliënt daartegen schriftelijk bezwaar maakt. Inhoudelijke case studies en persberichten vereisen voorafgaande goedkeuring.

13 Aansprakelijkheid en vrijwaring

13.1 Wunderbricks is uitsluitend aansprakelijk voor toerekenbare tekortkomingen, met inachtneming van de wettelijke vereisten voor verzuim en herstel.

13.2 De totale aansprakelijkheid van Wunderbricks wegens directe schade is per gebeurtenis of samenhangende reeks gebeurtenissen beperkt tot de door Cliënt voor de betreffende Software of dienst daadwerkelijk betaalde vergoedingen in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis.

13.3 Onder indirecte schade wordt onder meer verstaan gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en bedrijfsonderbreking; deze schade is uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan. Redelijke kosten ter vaststelling van schade, ter voorkoming of beperking daarvan en redelijke herstelkosten kunnen directe schade zijn.

13.4 Beperkingen gelden niet voor schade door opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Wunderbricks, noch waar uitsluiting wettelijk niet is toegestaan. De DPA kan aanvullende bepalingen bevatten voor privacyverplichtingen.

13.5 Cliënt vrijwaart Wunderbricks tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit onrechtmatige door Cliënt aangeleverde gegevens of instructies, voor zover deze niet door een toerekenbare tekortkoming van Wunderbricks zijn veroorzaakt.

14 Overmacht

14.1 Een Partij is niet gehouden tot nakoming zolang dit door overmacht wordt verhinderd. Daaronder kunnen onder meer grootschalige netwerkstoringen, cyberaanvallen ondanks passende maatregelen, natuurrampen en overheidsingrijpen vallen, voor zover buiten redelijke controle van de betreffende Partij.

14.2 De getroffen Partij informeert de andere Partij zo spoedig mogelijk en beperkt de gevolgen waar redelijkerwijs mogelijk. Duurt de overmacht langer dan zestig (60) dagen, dan mag ieder der Partijen het getroffen deel van de Overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding wegens die beëindiging.

15 Opschorting en beveiligingsmaatregelen

15.1 Wunderbricks mag toegang tijdelijk beperken indien redelijkerwijs noodzakelijk voor beveiliging, wettelijke naleving, het voorkomen van ernstige verstoring of wegens betalingsverzuim overeenkomstig artikel 7.

15.2 Wunderbricks beperkt maatregelen waar mogelijk tot de betrokken accounts of functies en informeert Cliënt vooraf of, bij urgentie, zo spoedig mogelijk achteraf.

16 Wijziging van voorwaarden

16.1 Wijzigingen van een reeds gesloten Overeenkomst vereisen schriftelijke instemming van beide Partijen, tenzij de Overeenkomst of deze AV uitdrukkelijk anders bepalen.

16.2 Wunderbricks kan voor toekomstige Overeenkomsten een nieuwe versie van deze AV publiceren. Voor lopende Overeenkomsten blijven de AV van toepassing zoals deze golden bij het aangaan van de Overeenkomst, behoudens het bepaalde in artikel 16.3.

16.3 Wunderbricks is gerechtigd om, ook voor lopende Overeenkomsten, wijzigingen in deze AV door te voeren voor zover deze noodzakelijk zijn om te voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving of om ernstige beveiligingsrisico's te voorkomen of te beperken. Dergelijke wijzigingen kunnen, indien noodzakelijk, met onmiddellijke ingang worden doorgevoerd. Wunderbricks zal Cliënt hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk informeren.

17 Overdracht, slotbepalingen en geschillen

17.1 Cliënt mag contractuele rechten en verplichtingen niet overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Wunderbricks, welke niet op onredelijke gronden zal worden geweigerd.

17.2 De ongeldigheid van een bepaling tast de overige bepalingen niet aan. Partijen zullen een rechtsgeldige bepaling overeenkomen die de strekking zo dicht mogelijk benadert.

17.3 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam, voor zover dwingend recht zich daartegen niet verzet.