



Algemene voorwaarden

Bullit Digital B.V.



Inhoudsopgave

1. Algemeen	2
2. Maatwerk dienstverlening	6
3. Hosting	8
4. Privacy en gegevensverwerking	9
5. Advies, consultancy en training	10
6. AI-oplossingen	11

1. Algemeen

1.1 Wie zijn wij?

Wij zijn Bullit Digital, jouw strategische softwarepartner. Wij ontwikkelen, beheren en leveren digitale oplossingen die écht iets betekenen voor jouw organisatie. We werken met multidisciplinaire teams aan slimme technologie, maar blijven altijd dicht bij de vraag die we samen willen oplossen.

Bullit Digital B.V. is gevestigd in Groenlo (7141 EL) aan de Barkenkamp 5 en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 86881957. Onze website is: www.bullit.digital. Jullie kunnen ons bereiken via: info@bullit.digital of via 0544 745 100.

1.2 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen, projectvoorstellen, overeenkomsten en de uitvoering daarvan, tenzij we samen schriftelijk iets anders afspreken.

Afwijkingen van of aanvullingen op deze voorwaarden gelden alleen als we die schriftelijk zijn overeengekomen.

1.3 Voorwaarden van derden

Als we gebruikmaken van diensten of producten van derden (zoals hosting, licenties of AI-tools), kunnen hun voorwaarden ook van toepassing zijn. Waar nodig laten we dat weten en geven we je de gelegenheid die voorwaarden in te zien. In dat geval gaan hun voorwaarden voor, maar alleen voor dat specifieke onderdeel.

1.4 Tegenstrijdigheden

Bij tegenstrijdigheden tussen ons projectvoorstel of overeenkomst en deze voorwaarden, gaat het projectvoorstel voor.

1.5 Wat als er een bepaling niet klopt?

Als een bepaling in deze voorwaarden ongeldig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen gewoon van kracht. We vervangen de ongeldige bepaling dan door een variant die juridisch klopt en zoveel mogelijk past bij wat we samen bedoelden.

1.6 Projectvoorstellen

Onze projectvoorstellen zijn vrijblijvend, tenzij we uitdrukkelijk anders aangeven. In het projectvoorstel staat uiteengezet hoelang het voorstel geldig is. Staat dit er niet dan geldt het voorstel in beginsel 30 dagen na verzending door ons. Het projectvoorstel is gemaakt op basis van informatie die jullie met ons hebben gedeeld. Jullie zijn verantwoordelijk voor de juistheid van de informatie waarop ons voorstel is gebaseerd.

1.7 Verplichtingen

Onze verplichtingen op basis van projectvoorstellen en overeenkomsten zijn inspanningsverplichtingen en geen resultaatsverplichtingen, tenzij we daar expliciet andere afspraken over maken. Eventuele genoemde opleverdata of go-live data zijn streefdata. We doen ons best om die te halen, maar ze zijn niet bindend, tenzij we daar uitdrukkelijk en schriftelijk iets anders over hebben afgesproken. Vertraging of gebrek aan benodigde medewerking van jullie kant kan ertoe leiden dat onze leverdata opschuiven. Wij zijn in dat geval niet aansprakelijk voor vertraging of schade.

1.8 Prijzen en inkoopkosten

Onze prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen of kosten derden. Wij zijn gerechtigd om onze tarieven eenmaal per jaar aan te passen en daarnaast een inflatiecorrectie toe te passen. Kosten die wij in jullie opdracht maken bij derden (zoals hosting, betaalde API's of licenties), rekenen we één-op-één aan jullie door als inkoopkosten. Deze kosten kunnen tussentijds en meermaals per jaar wijzigen. Daar hebben wij immers geen invloed op.

1.9 Facturatie en betaling

We factureren volgens de afspraken in het projectvoorstel. De betalingstermijn voor onze facturen is 30 dagen, tenzij anders overeengekomen in het projectvoorstel. Facturen worden digitaal verzonden. Bij te late betaling mogen we wettelijke handelsrente in rekening brengen. Blijft betaling uit na een herinnering, dan kunnen we de vordering uit handen geven. De redelijke kosten die we daarbij maken, komen voor jullie rekening. Ook kunnen wij bij niet-tijdige betaling onze werkzaamheden opschorten, zonder aansprakelijk te zijn voor eventuele schade als gevolg hiervan. Het is niet toegestaan om facturen te verrekenen of betaling uit te stellen. Bestaat jullie organisatie uit meerdere (rechts)personen, dan zijn jullie hoofdelijk aansprakelijk voor verschuldigde bedragen aan ons.

1.10 Duur en opzegging

Bij een overeenkomst voor bepaalde tijd geldt: tussentijds opzeggen is niet mogelijk. Zeggen jullie niet uiterlijk drie maanden vóór het einde van de looptijd schriftelijk op, dan wordt de overeenkomst automatisch verlengd met dezelfde looptijd. Bij een overeenkomst voor onbepaalde tijd geldt voor een ieder een opzegtermijn van één maand. Opzegging gebeurt schriftelijk (waaronder we ook per e-mail verstaan).

1.11 Ontbinding

Jullie mogen de overeenkomst alleen met ons ontbinden als wij toerekenbaar tekortschieten in een wezenlijke verplichting uit de overeenkomst én jullie ons eerst schriftelijk in gebreke hebben gesteld, met een redelijke termijn om de fout te herstellen. Pas als we daarna nog steeds tekortschieten, mogen jullie de overeenkomst (gedeeltelijk) ontbinden. Hebben jullie vóór de ontbinding al prestaties van ons ontvangen? Dan blijft de betaling voor die prestaties gewoon verschuldigd. Deze kan dus niet worden teruggedraaid, tenzij jullie kunnen aantonen dat wat wij hebben geleverd in overwegende mate niet deugt.

1.12 Vertrouwelijkheid

Zowel wij als jullie zullen zorgvuldig omgaan met alle informatie die we van elkaar ontvangen en waarvan we weten of redelijkerwijs mogen aannemen dat die informatie vertrouwelijk is. De informatie zal alleen voor onze samenwerking gebruikt worden. Ook technische documentatie, software en ontwerpen die we aan elkaar aanleveren, behandelen we allebei als vertrouwelijk.

1.13 Beveiliging

Wij zorgen op het moment van opleveren voor passende beveiligingsmaatregelen, passend bij de afspraken en de situatie. Na oplevering zijn wij niet gehouden om de beveiliging van de software up-to-date te houden of onderhoudswerkzaamheden te verrichten, tenzij we daar aanvullende afspraken over maken in bijvoorbeeld een SLA of onderhoudsovereenkomst. Jullie zijn zelf verantwoordelijk voor passende beveiliging van de door jullie gebruikte systemen, data en infrastructuur.

1.14 Eigendomsvoorbehoud

In beginsel blijven de eigendomsrechten met betrekking tot de geleverde zaken en materialen bij ons. Jullie mogen deze zaken en rechten wel gebruiken zoals afgesproken, maar we dragen het eigendom pas aan jullie over nadat wij de volledige betaling hebben ontvangen. Wat we precies overdragen, leggen we vast in het projectvoorstel.

1.15 Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten op door ons ontwikkelde of geleverde software, documentatie, ontwerpen en andere materialen blijven bij ons. Jullie krijgen een gebruiksrecht zoals afgesproken: niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar. Willen jullie meer dan alleen gebruiksrechten, dan kunnen we daar aanvullende afspraken over maken.

1.16 Aansprakelijkheid

Onze aansprakelijkheid ongeacht welke grondslag dan ook is beperkt tot directe schade, met een maximum gelijk aan het bedrag dat jullie voor de betreffende opdracht hebben betaald. Gaat het om een overeenkomst met een looptijd van meer dan één jaar, dan is het maximum gelijk aan één jaarvergoeding waarbij een gemiddelde word genomen op basis van het aantal jaren.

Onder directe schade verstaan we bijvoorbeeld redelijke kosten voor herstel of vervanging van defecte software, of kosten die jullie maken om de schade te beperken. Onder directe schade verstaan we ook eventuele terugbetalingen vanwege ontbinding en ongedaanmakingsverplichtingen die daaruit voortvloeien.

Indirecte schade (zoals gevolgschade, winstderving, bedrijfsstagnatie, verlies van data, reputatieschade of claims van jouw klanten) is uitgesloten. De beperking van aansprakelijkheid vervalt alleen bij opzet of bewuste roekeloosheid van onze directie.

1.17 Overmacht

Als er sprake is van overmacht (zoals uitval van stroom, internet, pandemieën, overheidsmaatregelen of oorlogssituaties), mogen we onze verplichtingen opschorten. Duurt dat langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk beëindigen. Tot dan toe geleverde prestaties worden naar verhouding afgerekend.

1.18 Wijzigingen en meerwerk

Als jullie tijdens het project iets willen wijzigen ten opzichte van ons projectvoorstel of iets extra's van ons vragen, kan dat als meerwerk worden beschouwd. We stemmen dit eerst met jullie af. Voor meerwerk gelden onze standaard uurtarieven, tenzij we iets anders afspreken in het projectvoorstel. Meerwerk kan invloed hebben op de planning of kosten. Ook hierover maken we dan aanvullende afspraken.

1.19 Acceptatie

Na oplevering van (een deel van) de software of dienstverlening hebben jullie 14 dagen om deze te accepteren of gemotiveerd af te keuren. Laten jullie binnen die termijn niets van je horen, dan gaan we ervan uit dat de oplevering stilzwijgend is geaccepteerd.

1.20 Gebruik, beheer en onderhoud

Jullie zijn zelf verantwoordelijk voor hoe jullie onze oplossingen inzetten, inclusief het inrichten van jullie gebruikers, instellingen, omgeving en beveiliging. Wij zijn niet verplicht tot onderhoud en beveiliging, tenzij we daar aanvullende afspraken over maken in een SLA of onderhoudsovereenkomst. Willen jullie toch ondersteuning zonder een SLA? Dan kan dat enkel op verzoek. In de regel voeren we die werkzaamheden dan uit op basis van ons standaard uurtarief.

1.21 Toepasselijk recht en geschillen

Op onze samenwerking is Nederlands recht van toepassing. We lossen eventuele geschillen het liefst eerst in onderling overleg op. Komen jullie er met ons niet uit, dan leggen we het geschil voor aan de bevoegde rechter in Nederland bij de Rechtbank Gelderland, locatie Arnhem.

2. Maatwerk dienstverlening

2.1 Ontwikkeling software en levering als SaaS-dienst

Alle maatwerksoftware die wij voor jullie ontwikkelen, wordt uitsluitend geleverd als Software-as-a-Service (SaaS). Dit betekent dat jullie via internet toegang krijgen tot de door ons ontwikkelde software, volgens de afspraken in het projectvoorstel. Wij verzorgen de ontwikkeling, implementatie en het beschikbaar stellen van de maatwerkoplossing als SaaS-dienst. Er vindt in beginsel dus geen levering van software plaats op jullie eigen omgeving.

2.2 Toegang en gebruik

Jullie krijgen toegang tot de SaaS-dienst zoals overeengekomen. Jullie mogen de SaaS-dienst en de daarin opgenomen maatwerksoftware uitsluitend gebruiken voor interne bedrijfsvoering en het doel waarvoor we het hebben gebouwd. Jullie mogen het niet kopiëren, aanpassen, (door)verkopen, verhuren of aan derden beschikbaar stellen, tenzij wij daar vooraf schriftelijk toestemming voor hebben geven of voor zover de wet jullie dat recht geeft.

2.3 Wat valt er wel en niet onder onze verantwoordelijkheid?

Technisch beheer, back-ups en actieve internetbeveiligingsupdates leveren we enkel op basis van afspraken in de SLA of onderhoudsovereenkomst. Jullie zijn zelf verantwoordelijk voor een goede internetverbinding, geschikte apparaten, toegangsbeheer en verdere inrichting en het gebruik van de SaaS-dienst binnen jullie organisatie. Jullie zijn zelf verantwoordelijk voor een goede internetverbinding, geschikte apparatuur, toegangsbeheer en de verdere inrichting en het gebruik van de SaaS-dienst binnen jullie organisatie.

2.4 Intellectueel eigendom en gebruiksrechten

Alle intellectuele eigendomsrechten op de maatwerksoftware, ontwerpen, documentatie en overige materialen blijven bij ons, ook als deze specifiek voor jullie zijn ontwikkeld. Jullie krijgen van ons een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht om de SaaS-dienst en de daarin opgenomen maatwerksoftware te gebruiken, zolang wij de dienst beschikbaar stellen en jij aan al je verplichtingen voldoet. Willen jullie meer dan dat – bijvoorbeeld overdracht van IE – rechten, gebruik buiten jullie organisatie of hergebruik in andere omgevingen – dan maken we daar afzonderlijke schriftelijke afspraken over.

2.5 Garanties en uitsluitingen

Wij streven naar een stabiele en betrouwbare werking van de SaaS-dienst, maar kunnen niet garanderen dat de software altijd foutloos of zonder onderbreking werkt. We geven geen garanties over prestaties, geschiktheid voor een bepaald doel of beschikbaarheid, tenzij we dat schriftelijk zijn overeengekomen in het projectvoorstel.

2.6 Uitval of storingen

Bij storingen of onderbrekingen zoeken wij samen met jullie naar een passende oplossing. Indien gewenst kunnen wij hiervoor een SLA afsluiten. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade als gevolg van uitval, verlies van data of verminderde beschikbaarheid, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van onze directie.

2.7 Beëindiging samenwerking en gevolgen

Eindigt de samenwerking, dan zijn wij vanaf dat moment niet langer gehouden om jullie gebruiksrecht te onderhouden dan wel te faciliteren. Afhankelijk van de afspraken in het projectvoorstel kunnen we waar nodig hulp bieden bij het overzetten van de SaaS-dienst naar een derde partij. Zonder aanvullende afspraken is het uitgangspunt dat wij in dat geval op basis van onze uurtarieven werken.

3. Hosting

3.1 Hosting via derden

Als we hosting verzorgen, dan doen we dat via een externe partij. Wij kiezen de hostingpartner zorgvuldig uit, maar zijn afhankelijk van hun prestaties, voorwaarden en servicelevels. Wij zijn dus niet verantwoordelijk voor zaken als uptime, snelheid of (data)beveiliging buiten onze eigen invloedssfeer. Indien gewenst kunnen we daar andere afspraken over maken. De kosten van hosting rekenen we als inkoopkosten één-op-één aan jullie door. Deze kosten kunnen tussentijds wijzigen. De voorwaarden van de hostingpartij zijn van toepassing en sturen we jullie op verzoek toe.

3.2 Onderhoud of doorontwikkeling

Het onderhouden of doorontwikkelen van de software of SaaS-dienst is geen standaard onderdeel van onze projectvoorstellen of dienstverlening. Willen jullie onderhoud aan (maatwerk)software of willen jullie dat we de software door ontwikkelen? Dan maken we daar aanvullende afspraken over.

3.3 Support

Hebben jullie vragen of ondersteuning nodig na oplevering? Dan helpen we jullie graag op basis van beschikbaarheid. Ook hiervoor geldt: alleen op verzoek, zonder vaste reactietermijnen of servicegaranties, en tegen ons reguliere uurtarief, tenzij anders afgesproken in een SLA of onderhoudsovereenkomst.

4. Privacy en gegevensverwerking

4.1 Verantwoordelijkheid voor persoonsgegevens

Als wij samenwerken, kunnen er persoonsgegevens worden verwerkt – bijvoorbeeld bij het gebruik van software, hosting of support. In beginsel is iedere partij zelf verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die zij verwerkt. Dat betekent dat ieder zelf verantwoordelijk is voor het naleven van de AVG en andere privacywetgeving binnen zijn of haar rol.

4.2 Als wij als verwerker optreden

Treden wij bij uitzondering op als verwerker namens jullie organisatie? Dan gelden de volgende afspraken als verwerkersovereenkomst, tenzij we daar afzonderlijk iets anders over hebben vastgelegd:

- Wij verwerken persoonsgegevens uitsluitend op basis van jullie schriftelijke instructies. Dat geldt ook voor de doorgifte van gegevens aan een derde land of een internationale organisatie;
- Wij verwerken uitsluitend de in de verwerkersovereenkomst vastgelegde persoonsgegevens, betreffende de daarin genoemde categorieën betrokkenen en alleen voor de daarin omschreven doeleinden"
- Wij nemen passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. De gegevens worden beschermd tegen een inbreuk op de beveiliging die leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot de gegevens, hetzij per ongeluk hetzij onrechtmatig (inbreuk in verband met persoonsgegevens);
- Als de verwerking betrekking heeft op bijzondere en/of gevoelige (strafrechtelijke) persoonsgegevens, voorzien wij in specifieke beperkingen en/of aanvullende waarborgen;
- Wij behandelen persoonsgegevens vertrouwelijk en zorgen dat onze medewerkers of ingehuurd specialisten zich daaraan houden;
- Wij schakelen alleen subverwerkers in als dat nodig is voor de dienstverlening en doen dat uitsluitend onder jullie toestemming of zoals in de overeenkomst afgesproken;
- Jullie krijgen op verzoek inzage in de gegevens van subverwerkers die wij namens jullie inzetten;
- Wij ondersteunen jullie bij het vervullen van verplichtingen richting betrokkenen (zoals inzage- of verwijderverzoeken), maar alleen voor zover dat redelijk en uitvoerbaar is;
- Wij werken mee aan jullie audits of die van een derde partij;
- Wij melden datalekken zo snel mogelijk nadat wij ze hebben ontdekt, zodat jullie aan de meldplicht kunnen voldoen. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele boetes die worden opgelegd door toezichthoudende instanties zoals de Autoriteit Persoonsgegevens;
- Wij helpen jullie – indien nodig – bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling DPIA op grond van artikel 35 AVG of overleg met de toezichthouder;
- Na afloop van de samenwerking verwijderen of retourneren wij de persoonsgegevens zo snel als mogelijk, tenzij we wettelijk verplicht zijn ze te bewaren;
- Jullie blijven eindverantwoordelijk voor de verwerking en het voldoen aan de AVG.

5. Advies, consultancy en training

5.1 Incidenteel advies of begeleiding

Geven wij advies of begeleiding, bijvoorbeeld tijdens een ontwikkeltraject of als aparte opdracht? Dan doen we dat op basis van onze kennis en ervaring. Onze adviezen zijn bedoeld als ondersteuning bij jullie besluitvorming, maar vormen geen garantie op een bepaald resultaat.

Jullie blijven zelf verantwoordelijk voor de keuzes die jullie op basis van ons advies maken. Ook hier geldt: onze inspanning staat voorop, niet een gegarandeerde uitkomst. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit het opvolgen van ons advies, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van onze kant.

5.2 Consultancy of inzet op locatie

Leveren wij consultancy of werken we tijdelijk mee binnen jullie organisatie? Dan doen we dat op basis van duidelijke afspraken over doel, inzet en tijdsduur. Onze inzet is altijd een inspanningsverplichting, geen garantie op een specifiek resultaat. We werken zelfstandig of onder jullie regie, afhankelijk van wat we in het projectvoorstel zijn overeengekomen. Jullie zorgen in dat geval voor de juiste ondersteuning en toegang binnen de organisatie. Onze medewerkers mogen niet zonder onze schriftelijke toestemming direct door jullie worden ingehuurd of overgenomen, tot één jaar na afloop van de samenwerking.

5.3 Trainingen en workshops

Verzorgen wij voor jullie een workshop, masterclass of andere training? Dan zorgen we voor een goede voorbereiding en een inhoudelijk sterk programma. Uitgangspunt is wat we daarover hebben afgesproken in het projectvoorstel. Na akkoord op deelname geldt: een training kan in beginsel niet meer worden geannuleerd, tenzij we daar iets anders over hebben afgesproken. Alle materialen die we tijdens de training delen (zoals presentaties, hand-outs of voorbeeldcode) blijven ons eigendom. Jullie mogen ze gebruiken voor intern gebruik binnen de organisatie, maar niet verspreiden, aanpassen of commercieel inzetten zonder onze toestemming. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deelname aan een training, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van onze kant.

6. AI-oplossingen

6.1 Jouw verantwoordelijkheid bij gebruik van AI

Als wij AI-technologie inzetten in jullie project, dan blijft de verantwoordelijkheid voor het gebruik van die technologie bij jullie. Jullie bepalen welke input wordt ingevoerd en hoe de output wordt gebruikt. Jullie zijn dus ook aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik daarvan, binnen én buiten de organisatie.

6.2 Geen garantie op uitkomsten

De uitkomsten van AI zijn afhankelijk van hoe de technologie wordt ingezet. Wij kunnen niet garanderen dat AI-resultaten altijd correct, relevant of bruikbaar zijn. Jullie moeten AI-output dus altijd zelf controleren voordat daar beslissingen op worden gebaseerd.

6.3 Licenties en voorwaarden van derden

Bij AI gebruiken we vaak onderliggende technologie van externe aanbieders (zoals modellen, API's of platforms). Voor dat gebruik gelden de voorwaarden en licenties van die aanbieders. Die zijn van toepassing naast deze voorwaarden. We geven jullie op verzoek inzicht in die bepalingen. Jullie zijn verplicht om je te houden aan deze voorwaarden en licenties als AI wordt gebruikt. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid indien de voorwaarden of licenties niet worden nageleefd. Jullie zorgen er ook voor dat jullie eindgebruikers de AI-toepassing gebruiken in lijn met de geldende voorwaarden. Jullie zijn verantwoordelijk voor het correct informeren van gebruikers over de werking, beperkingen en risico's van AI-functies.

6.4 Vrijwaring bij claims

Worden wij door derden aangesproken vanwege jullie gebruik van AI-oplossingen (inclusief jullie input of de manier waarop jullie de output gebruiken)? Dan vrijwaren jullie ons volledig voor zulke aanspraken, inclusief kosten voor juridische bijstand of schadevergoedingen.

6.5 Kosten en fair use

Kosten die bij ons in rekening worden gebracht voor het gebruik van AI-technologie van derden door jullie (zoals tokens of rekenkracht) worden één-op-één aan jullie doorberekend als inkoopkosten. We verwachten daarnaast dat jullie de AI-oplossing eerlijk en doelmatig gebruiken. Bij buitensporig of ongebruikelijk gebruik behouden wij ons het recht voor om aanvullende kosten in rekening te brengen of het gebruik tijdelijk te beperken.

6.6 Verantwoord gebruik van AI

We geloven in het verantwoord en transparant inzetten van AI. Wij houden bij ontwerp en implementatie zoveel mogelijk rekening met ethische uitgangspunten, zoals rechtvaardigheid, uitlegbaarheid, en respect voor mensenrechten en privacy. We verwachten van jullie dat je AI-oplossingen ook gebruikt op een manier die maatschappelijk verantwoord en eerlijk is. Hebben jullie daarover vragen of twijfel, dan denken we graag met jullie mee.