

Algemene voorwaarden Stellar Technology B.V.

Geldig per: 25 juli 2025

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten die daaruit voortvloeien tussen Stellar Technology B.V. te Weesp, Kamer van Koophandel 97274542 ("Stellar") en haar wederpartijen ("Opdrachtgever").

Bepalingen of voorwaarden gesteld door Opdrachtgever die afwijken van, of niet voorkomen in, deze algemene voorwaarden zijn voor Stellar alleen bindend indien en voor zover dat uitdrukkelijk schriftelijk is aanvaard.

1. Definities

1.1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **AI Agent:** De door Stellar ontwikkelde en geconfigureerde kunstmatige intelligentie voice agent die namens Opdrachtgever telefonische en/of chat interacties met eindgebruikers voert.
- **Platform:** Het door Stellar beschikbaar gestelde software platform voor het configureren, beheren en inzetten van AI Agents.
- **Diensten:** Alle door Stellar te verrichten werkzaamheden zoals beschreven in de offerte, waaronder projectwerkzaamheden en platformdiensten.
- **Projectwerkzaamheden:** Eenmalige werkzaamheden zoals proof of concept, pilot, implementatie, integratie en initiële configuratie.
- **Platformdiensten:** Doorlopende dienstverlening bestaande uit hosting, beschikbaarstelling en onderhoud van het Platform.
- **Configuratie:** De door Opdrachtgever en/of Stellar ingestelde parameters, dialoogstromen, antwoorden en gedragsregels van de AI Agent.
- **Gesprekdata:** Alle audio-opnames, transcripties, metadata en logs van interacties tussen de AI Agent en eindgebruikers.
- **Werken:** Alle resultaten van de Diensten, waaronder maatwerkconfiguraties, integraties en documentatie.

2. Offerte en aanvaarding

2.1. Stellar stelt een offerte op waarin Stellar aangeeft welke werkzaamheden ("de Diensten") Stellar aanbiedt te verrichten, wat bij de Diensten inbegrepen is en welk bedrag daarvoor verschuldigd zal zijn. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten is bindend.

- 2.2. In het algemeen omvatten de Diensten de configuratie en implementatie van Stellar's customer service software (AI voice agent systemen), integratie met bestaande contactcenter- en CRM-infrastructuur, ontwikkeling van maatwerk conversaties en dialoogbeheer, ondersteuning op afstand en op locatie, en het hosten, beheren, en beschikbaar stellen van Stellars platform ('het Platform'), evenals alle daarmee samenhangende werkzaamheden. Andere werkzaamheden worden alleen verricht indien dit in de offerte vermeld is.
- 2.3. Een offerte is geheel vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending, tenzij anders aangegeven in de offerte. Stellar kan nimmer verplicht worden een aanvaarding na deze periode aan te nemen, maar indien Stellar daartoe overgaat, is de offerte alsnog aanvaard.
- 2.4. De overeenkomst komt tot stand op het moment waarop de mededeling inhoudende aanvaarding van de offerte door Opdrachtgever wordt ontvangen door Stellar. Opdrachtgever dient op nader te melden wijze een elektronische handtekening te plaatsen voor akkoord.
- 2.5. Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, maar er desondanks mee instemt, of die indruk wekt, dat Stellar werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook wanneer Opdrachtgever Stellar verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder een formele offerte af te wachten.
- 2.6. Het wijzigen van de Diensten is alleen mogelijk met instemming van beide partijen, behoudens voor zover elders in deze voorwaarden anders is bepaald. Stellar zal verzocht meerwerk tegen het gebruikelijke uurtarief verrichten. Vooraf zal worden aangegeven dat sprake is van meerwerk.

3. Oplevering en aanvaarding

- 3.1. Stellar zal na uitvoering van werkzaamheden of gedeelten daarvan het resultaat opleveren wanneer dit in haar professionele opinie voldoet aan de specificaties of geschikt is voor gebruik.
- 3.2. Opdrachtgever dient vervolgens binnen een redelijke termijn na oplevering het opgeleverde te evalueren en goed of af te keuren. Indien Opdrachtgever niet binnen deze periode het opgeleverde afkeurt, wordt het opgeleverde geacht te zijn aanvaard.
- 3.3. Indien werk in fasen wordt opgeleverd, dient Opdrachtgever na oplevering van elke fase de goed- of afkeuring van het deel van het werk van die fase te geven op de wijze zoals in het vorige lid bepaald. Opdrachtgever mag een goed- of afkeuring in een latere fase niet baseren op aspecten die in een eerdere fase goedgekeurd zijn.
- 3.4. Indien Opdrachtgever het opgeleverde geheel of gedeeltelijk afkeurt, zal Stellar zich inspannen de reden van afkeuring zo snel mogelijk weg te nemen.

Dit kan Stellar doen door het resultaat te reviseren of gemotiveerd aan te geven waarom de reden niet opgaat. Opdrachtgever heeft vervolgens wederom een redelijke termijn om de revisie of motivatie goed of af te keuren.

- 3.5. Indien Opdrachtgever na de revisie of motivatie het opgeleverde geheel of gedeeltelijk blijft afkeuren, is Stellar gerechtigd meerkosten te rekenen voor alle volgende revisies. Stellar zal bij een revisie aangeven of bij volgende revisies meerkosten verschuldigd zullen zijn.
- 3.6. Indien een partij aangeeft verdere revisies niet (meer) zinvol te achten, worden beide partijen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen voor de betreffende Dienst. In dat geval zal Opdrachtgever de daadwerkelijk door Stellar gemaakte uren vergoeden, met als maximum het voor het afgekeurde geoffreerde bedrag. Opdrachtgever wordt daarmee echter niet gerechtigd het afgekeurde te gebruiken op welke wijze dan ook.
- 3.7. Na aanvaarding van het opgeleverde vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken in het opgeleverde, tenzij Stellar het gebrek kende of had moeten kennen ten tijde van aanvaarding. In ieder geval vervalt iedere aansprakelijkheid voor gebreken na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst om welke reden dan ook.

4. Levering van de Diensten

- 4.1. Na de totstandkoming van de Overeenkomst zal Stellar deze naar beste kunnen en onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen, daarbij rekening houdend met redelijke wensen van Opdrachtgever.
- 4.2. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en te laten wat redelijkerwijs wenselijk en nodig is om een juiste en tijdige uitvoering van de Diensten mogelijk te maken. In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Stellar aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Diensten, tijdig aan Stellar worden verstrekt.
- 4.3. Opdrachtgever zal Stellar toegang geven tot alle plaatsen, diensten en accounts onder haar beheer die Stellar redelijkerwijs nodig heeft om de Diensten te leveren.
- 4.4. Stellar garandeert dat de Diensten zorgvuldig, degelijk en zo goed mogelijk worden uitgevoerd.
- 4.5. Stellar is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan hem ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot

het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

- 4.6. Stellar heeft het recht de Diensten (tijdelijk) niet of beperkt te leveren als Opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting tegenover Stellar niet na komt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.
- 4.7. Stellar zal zich inspannen bij een verzoek van Opdrachtgever tijdens kantooruren binnen 2 uur te reageren, tenzij anders afgesproken in de offerte.

5. Gebruik van het Platform

- 5.1. Het Platform wordt Opdrachtgever aangeboden ten behoeve van het automatiseren van (klant)interacties per telefoon en chat. Opdrachtgever bepaalt zelf hoe hij het Platform inzet en voor welke specifieke doeleinden.
- 5.2. Opdrachtgever mag het Platform niet voor andere toepassingen gebruiken dan waarvoor het Platform beschikbaar gemaakt is.
- 5.3. Opdrachtgever dient de toegang tot accounts middels gebruikersnaam en wachtwoord of Single Sign On af te schermen voor onbevoegden. In het bijzonder dient het wachtwoord strikt geheim te worden gehouden. Stellar mag er vanuit gaan dat alles dat gebeurt vanaf een account na aanmelding met uw gebruikersnaam en wachtwoord, onder leiding en toezicht van Opdrachtgever gebeurt. Opdrachtgever is dus aansprakelijk voor al deze handelingen.
- 5.4. Met het Platform verwerkt Opdrachtgever persoonsgegevens. Stellar treedt hierbij op als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG'); Opdrachtgever is de verantwoordelijke. Opdrachtgever vrijwaart Stellar van alle aanspraken van betrokkenen onder deze wet.
- 5.5. Stellar hanteert passende technische en organisatorische maatregelen om de verwerkte gegevens te beveiligen.
- 5.6. Stellar maakt voor de levering van het Platform gebruik van subverwerkers. Een actuele lijst van subverwerkers is beschikbaar op verzoek. Stellar informeert Opdrachtgever over voorgenomen wijzigingen, waarbij Opdrachtgever de mogelijkheid heeft binnen 30 dagen schriftelijk bezwaar te maken. Bij gegrond bezwaar zullen partijen in overleg treden over een oplossing.
- 5.7. Gesprekdata wordt standaard 30 dagen bewaard, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Na deze periode wordt alle gesprekdata automatisch en onomkeerbaar verwijderd. Stellar zal alleen toegang nemen tot gesprekdata indien:

- Dit noodzakelijk is voor troubleshooting of kwaliteitsverbetering;
- Opdrachtgever hierom expliciet verzoekt;
- Er een wettelijke verplichting bestaat.

5.8. Stellar gebruikt klantdata, waaronder gesprekdata, uitsluitend voor het leveren van de overeengekomen Diensten. Deze data worden nooit gebruikt voor:

- Het trainen van AI-modellen ten behoeve van andere klanten;
- Commerciële doeleinden buiten de dienstverlening aan Opdrachtgever;
- Het delen met derden, behoudens subverwerkers voor zover noodzakelijk.

5.9. Voor doorgifte van persoonsgegevens buiten de EU hanteert Stellar passende waarborgen.

5.10. Verdere afspraken over dataverwerking, bewaartermijnen en beveiligingsmaatregelen worden vastgelegd in een separate verwerkersovereenkomst die onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.

6. Beschikbaarheid en onderhoud

6.1. Stellar spant zich in om het Platform met zo hoog mogelijke beschikbaarheid aan te bieden. Voor specifieke beschikbaarheidsgaranties, onderhoudsvensters en compensatieregelingen kan een separate service level agreement (SLA) worden afgesloten. Bij het ontbreken van een SLA streeft Stellar naar een beschikbaarheid van minimaal 99% per maand, gemeten over alle geplande operationele uren.

6.2. Stellar onderhoudt het Platform actief. Onderhoud kan elk moment plaatsvinden, ook als dit kan leiden tot een beperking van de beschikbaarheid. Onderhoud wordt zo mogelijk vooraf aangekondigd en uitgevoerd op tijden met laag gebruik.

6.3. Stellar mag van tijd tot tijd de functionaliteit van het Platform aanpassen. Daarbij zijn feedback en suggesties van Opdrachtgever welkom, maar uiteindelijk beslist Stellar zelf welke aanpassingen zij al of niet doorvoert.

7. Bepalingen over remote support

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

7.2. Stellar zal op verzoek van Opdrachtgever software voorstellen waarmee 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.

- 7.3. Indien blijkt dat ondersteuning op afstand niet tot een bevredigende oplossing leidt of niet haalbaar is gezien de aard van het probleem, dan zal Stellar zich inspannen om tegen het normale uurtarief op locatie van Opdrachtgever tot een oplossing te komen.

8. Ontwikkeling van werken

- 8.1. Indien een Dienst strekt tot het ontwikkelen, configureren en/of aanpassen van Werken, heeft Stellar, tenzij anders overeengekomen, het recht gebruik te maken van afbeeldingen, software en componenten van derden bij de ontwikkeling, configuratie of aanpassing van Werken.
- 8.2. Het is Stellar toegestaan gebruik te maken van open source software waarvan de rechten bij derden liggen. Dit betekent onder meer dat Stellar open source software mag leveren aan Opdrachtgever en open source software mag verwerken in Werken die Stellar maakt of aanpast in het kader van een Dienst. Indien de licentie van bepaalde open source software met zich meebrengt dat Opdrachtgever (delen van) de software alleen als open source kan verspreiden, zal Stellar Opdrachtgever afdoende informeren over alle van toepassing zijnde licentievoorwaarden.
- 8.3. Na oplevering ligt de verantwoordelijkheid op een correcte naleving van de betreffende licenties van derden bij het gebruik van de ontwikkelde Werken bij Opdrachtgever.

9. Gebruiksregels

- 9.1. Het is verboden het Platform te gebruiken voor handelingen die in strijd zijn met de Nederlandse of andere toepasselijke wet- en regelgeving. Hieronder valt onder meer het opslaan of verspreiden via de dienst van informatie die smadelijk, lasterlijk of racistisch is.
- 9.2. Het is verboden de AI Agent in te zetten voor juridisch bindende adviezen zonder menselijke review; het verzamelen van bijzondere persoonsgegevens zonder expliciete toestemming; misleidende dialogen waarbij het AI-karakter bewust wordt verhuld; en geautomatiseerde besluitvorming met rechtsgevolgen zonder menselijke tussenkomst.
- 9.3. Commerciële inzet van het Platform bij andere partijen ('reselling') is verboden tenzij expliciet schriftelijk overeengekomen met Stellar.
- 9.4. In het bijzonder is het verboden het Platform op dusdanige wijze te gebruiken dat overlast of hinder voor andere gebruikers ontstaat. Onder meer valt hieronder het inzetten van eigen scripts of programma's voor het up- of downloaden van grote hoeveelheden data, of het excessief vaak doen van aanroepen van de dienst.
- 9.5. Indien Stellar constateert dat Opdrachtgever bovengenoemde voorwaarden overtreedt, zal zij Opdrachtgever waarschuwen. Indien dit niet leidt tot een

acceptabele oplossing, mag Stellar zelf ingrijpen om de overtreding te beëindigen. In urgente of ernstige gevallen kan Stellar zonder waarschuwing ingrijpen.

- 9.6. Stellar is te allen tijde gerechtigd om aangifte te doen van geconstateerde strafbare feiten.
- 9.7. Stellar kan de schade als gevolg van overtredingen van deze gedragsregels op Opdrachtgever verhalen. Opdrachtgever vrijwaart Stellar van alle aanspraken van derden die betrekking hebben op schade als gevolg van een schending van deze gebruiksregels

10. AI-specifieke bepalingen

- 10.1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het informeren van eindgebruikers dat zij communiceren met een AI agent; de juistheid en volledigheid van de door hem aangeleverde configuratie-informatie; het regelmatig controleren en valideren van AI Agent output; en het inrichten van escalatieprocedures voor complexe of gevoelige onderwerpen
- 10.2. Opdrachtgever erkent dat AI Agents functioneren op basis van waarschijnlijkheden en daardoor onjuiste of onvolledige antwoorden kunnen geven; afhankelijk zijn van de kwaliteit van de configuratie en trainingsdata; en niet geschikt zijn voor het nemen van definitieve beslissingen zonder menselijke controle als deze beslissingen grote gevolgen kunnen hebben.
- 10.3. Stellar spant zich maximaal in om de accuraatheid van de AI Agent te waarborgen door het implementeren van guardrails en veiligheidsmaatregelen; het monitoren van gesprekken op kwaliteit (met inachtneming van privacy); en het beschikbaar stellen van tools voor dialoogbeheer en configuratie
- 10.4. Opdrachtgever vrijwaart Stellar voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit onjuiste of onvolledige informatie verstrekt door de AI Agent; het niet adequaat informeren van eindgebruikers over het AI-karakter van de interactie; en beslissingen genomen op basis van AI Agent output zonder menselijke validatie

11. Rechten van intellectuele eigendom

- 11.1. Alle rechten van intellectuele eigendom op het Platform, de onderliggende software en standaard functionaliteiten berusten bij Stellar of diens licentiegevers. Voor maatwerk configuraties, klantspecifieke dialoogstromen en aanpassingen die specifiek voor Opdrachtgever ontwikkeld zijn, kunnen afwijkende eigendomsregelingen worden overeengekomen. Opdrachtgever behoudt te allen tijde eigendom van zijn eigen data, content en bedrijfsinformatie die via het Platform wordt verwerkt.

11.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de Werken of andere resultaten van Diensten materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

11.3. Opdrachtgever heeft geen recht op een kopie van bronbestanden (zoals beeld-, website- of softwarebroncode) van geleverde Werken tenzij dit expliciet en ondubbelzinnig schriftelijk is overeengekomen.

12. Prijzen en betaling van Diensten, niet zijnde het platform

12.1. Opdrachtgever is voor de Diensten, niet zijnde het Platform, de in de offerte vermelde vaste bedrag(en) verschuldigd. Opdrachtgever is 50% verschuldigd bij aanvang van de werkzaamheden en het resterende bedrag op het moment dat het werk verricht is. Aanbetalingen zijn verschuldigd zodra Stellar meldt dat het werk zal beginnen. Overige bedragen worden alleen in rekening gebracht indien elders in deze algemene voorwaarden vermeld is.

12.2. Stellar zal voor de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen een elektronische factuur sturen aan Opdrachtgever.

12.3. De betalingstermijn van facturen is een maand na de datum van de factuur, tenzij een langere betalingstermijn is aangegeven op de factuur. Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij na het verstrijken van deze periode van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd.

12.4. Indien Opdrachtgever meent dat (een gedeelte van) een factuur onjuist is, dient hij dit binnen de betalingstermijn aan Stellar te melden. De betalingsverplichting van het betwiste (maar niet het overige) wordt opgeschort totdat Stellar de melding heeft onderzocht. Indien na onderzoek van Stellar blijkt dat de betwisting onterecht was, dient Opdrachtgever binnen zeven dagen het betwiste alsnog te voldoen.

12.5. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. In het bijzonder is Stellar in dit geval gerechtigd administratiekosten van €50 (vijftig euro) in rekening te brengen.

12.6. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

13. Prijzen en betaling voor gebruik van het Platform

- 13.1. Aan het gebruik van het Platform is een vergoeding verbonden voor gebruik bestaande uit licentiekosten, een vergoeding per minuut en/of een vergoeding per gesprek. Opdrachtgever wordt voor gebruik gewezen op de kosten.
- 13.2. Facturering geschiedt maandelijks achteraf op basis van daadwerkelijk gebruik.

14. Geheimhouding

- 14.1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of behoort te weten dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de overeenkomst.
- 14.2. Stellar zal zich inspannen om te vermijden dat zij kennisneemt van gegevens die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de software waar de Diensten op betrekking hebben, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de overeenkomst of Stellar daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Stellar zich inspannen de kennisname van de gegevens zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.
- 14.3. Stellar mag de opgedane kennis bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruiken voor andere opdrachten, voor zover hierbij geen informatie van Opdrachtgever in strijd met verplichtingen omtrent vertrouwelijkheid beschikbaar komt voor derden.
- 14.4. De verplichtingen uit dit artikel blijven ook bestaan na beëindiging van de overeenkomst om welke reden dan ook, en wel voor zo lang als de partij die de informatie verstrekt redelijkerwijs aanspraak kan maken op het vertrouwelijke karakter van de informatie.

15. Aansprakelijkheid

- 15.1. Stellar is slechts aansprakelijk tegenover Opdrachtgever in het geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst en uitsluitend voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie.
- 15.2. Iedere aansprakelijkheid van Stellar voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, waaronder onder meer begrepen is aanvullende schadevergoeding in welke vorm dan ook, vergoeding van indirecte schade of gevolgschade, schade wegens misgelopen omzet of winst, schade wegens

verlies van gegevens alsook schade wegens overschrijding van termijnen als gevolg van gewijzigde omstandigheden.

15.3. In geval van aansprakelijkheid krachtens het eerste lid zal de aansprakelijkheid van Stellar als volgt beperkt zijn:

- Voor projectwerkzaamheden: maximaal het voor de betreffende Dienst betaalde bedrag;
- Voor Platform diensten: maximaal het bedrag dat Opdrachtgever in de twaalf maanden voorafgaand aan de schade aan Stellar heeft betaald;
- Deze beperkingen komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Stellar.

15.4. De aansprakelijkheid van Stellar wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Stellar direct en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt om de tekortkoming weg te nemen, en Stellar ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Stellar in staat is adequaat te reageren.

15.5. In geval van overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, stroomstoringen, binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Stellar door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs niet van Stellar kan worden gevergd, zal de uitvoering van de overeenkomst worden opgeschort, dan wel de overeenkomst worden beëindigd wanneer de overmachtsituatie langer dan negentig dagen heeft geduurd, alles zonder enige verplichting tot schadevergoeding.

16. Duur en opzegging

16.1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd.

16.2. Beide partijen mogen steeds schriftelijk opzeggen met inachtneming van twee maanden opzegtermijn. De overeenkomst kan voorts tussentijds slechts worden opgezegd zoals in deze algemene voorwaarden bepaald, of met goedvinden van beide partijen. Opdrachtgever kan de overeenkomst tussentijds opzeggen tegen betaling van een afkoopsom gelijk aan de gemaakte uren tegen binnen Stellar geldend uurtarief tenzij in de overeenkomst expliciet een andere afkoopsom is gedefinieerd.

16.3. Na opzegging of beëindiging heeft Opdrachtgever gedurende zes maanden recht op export van zijn data in een gangbaar formaat. Stellar zal redelijke

medewerking verlenen aan datatransfer naar een nieuwe leverancier. Na afloop van deze periode is Stellar gerechtigd alle gegevens te wissen, tenzij wettelijke bewaarplichten van toepassing zijn.

16.4. Voor data export die meer dan standaard inspanning vereist, kan Stellar redelijke kosten in rekening brengen. Deze worden vooraf transparant gecommuniceerd.

16.5. De overeenkomst eindigt automatisch indien een partij in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel algeheel beslag op vermogensbestanddelen krijgt gelegd, overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

17. Wijzigingen in overeenkomst

17.1. Na aanvaarding mag de overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.

17.2. Voor doorlopende Platform diensten is Stellar gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen, mits: wijzigingen worden ten minste drie maanden vooraf aangekondigd; Wijzigingen zijn gebaseerd op gewijzigde wet- en regelgeving, technische ontwikkelingen of redelijke bedrijfsvoering; en de wijzigingen geen onevenredige nadelige gevolgen hebben voor Opdrachtgever.

17.3. Indien Opdrachtgever binnen deze periode bezwaar maakt, zal Stellar overwegen of zij de bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen in wenst te trekken of niet. Stellar zal van deze beslissing mededeling doen aan Opdrachtgever. Indien Stellar bezwaarlijke aanpassingen of uitbreidingen niet wenst in te trekken, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst op te zeggen per de datum dat deze effect zullen krijgen.

17.4. Stellar mag op elk moment wijzigingen in deze algemene voorwaarden doorvoeren als deze noodzakelijk zijn vanwege gewijzigde wettelijke regelingen. Tegen dergelijke wijzigingen kan Opdrachtgever geen bezwaar maken.

17.5. Bovengenoemde regeling is tevens van toepassing op prijzen.

18. Rangorde

18.1. In geval van tegenstrijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde: (1) de Overeenkomst, (2) eventuele bijlagen/addenda, (3) deze algemene voorwaarden.

19. Slotbepalingen

19.1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle

geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter voor het arrondissement waarin Stellar gevestigd is.

- 19.2. Partijen kunnen in onderling overleg afwijken van deze voorwaarden middels schriftelijke addenda.
- 19.3. Voor specifieke diensten kunnen aanvullende voorwaarden van toepassing zijn, zoals een Service Level Agreement, Verwerkersovereenkomst of Project Statement of Work.
- 19.4. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke overeenkomst en deze algemene voorwaarden gestalte wordt gegeven.
- 19.5. Onder "schriftelijk" valt in deze voorwaarden ook e-mail, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaat. Partijen zullen zich inspannen de ontvangst en inhoud van communicatie per e-mail te bevestigen.
- 19.6. De door Stellar ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie geldt als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.
- 19.7. Iedere partij is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij. In afwijking hiervan is Stellar steeds gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een moeder-, dochter- of zustermaatschappij.