



Algemene Voorwaarden – Zevix B.V. (versie 27 augustus 2025)

Zevix B.V., gevestigd te Apeldoorn, ingeschreven bij de KvK onder nr. 97725269, handelend onder de naam “Zevix”, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als “Zevix” of “Leverancier”. De wederpartij (klant) wordt aangeduid als “Opdrachtgever”.

Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op overeenkomsten tussen Zevix B.V. en zakelijke klanten (B2B). Indien Zevix incidenteel aan consumenten levert, gelden aparte consumentenvoorwaarden.



1. Definities

- 1.1. **Zevix:** Zevix B.V. en aan haar gelieerde vennootschappen.
- 1.2. **Opdrachtgever:** de zakelijke wederpartij die met Zevix een Overeenkomst sluit.
- 1.3. **Partijen:** Zevix en Opdrachtgever gezamenlijk.
- 1.4. **Schriftelijk:** ook per e-mail of via een door Zevix gebruikt digitaal system
- 1.5. **Producten:** door Zevix te leveren of geleverde zaken (waaronder hardware) en standaardsoftware.
- 1.6. **Diensten:** door Zevix te verrichten werkzaamheden (waaronder consultancy, implementatie, support, hosting).
- 1.7. **Standaardsoftware:** door Zevix of derden ontwikkelde, niet-specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde software.
- 1.8. **Maatwerk:** specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde (software)onderdelen of configuraties.
- 1.9. **Overeenkomst:** elke overeenkomst tussen Partijen, inclusief bijlagen zoals SLA en DPA.
- 1.10. **Duurovereenkomst:** overeenkomst met een doorlopende/prestatie over langere termijn (bijv. abonnement/hosting/support).
- 1.11. **Werkdag:** maandag t/m vrijdag, met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen.

2. Toepasselijkheid en rangorde

- 2.1. Deze AV zijn van toepassing op alle aanbiedingen, Overeenkomsten en leveringen van Zevix. Algemene (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.2. Rangorde (hoog naar laag):
 - 2.2.1. Schriftelijke Overeenkomst/offerte (incl. bijlagen),
 - 2.2.2. SLA,
 - 2.2.3. Verwerkersovereenkomst (DPA),
 - 2.2.4. Deze AV.
- 2.3. Afwijkingen zijn slechts geldig indien Schriftelijk overeengekomen.

3. Aanbiedingen en totstandkoming

- 3.1. Aanbiedingen/offertes van Zevix zijn vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld.
- 3.2. Een Overeenkomst komt tot stand door Schriftelijke aanvaarding (incl. e-mail/PO) of zodra Zevix met uitvoering start op verzoek van Opdrachtgever.
- 3.3. Kennelijke vergissingen of fouten in publicaties binden Zevix niet.

4. Prijzen, facturatie en betaling

- 4.1. Prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen. Reis- en verblijfskosten, transport, verzend- en administratiekosten worden separaat gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.
- 4.2. Zevix mag tarieven jaarlijks indexeren conform CPI of een afgesproken index.
- 4.3. Betalingstermijn: 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
- 4.4. Bij te late betaling is wettelijke handelsrente verschuldigd en buitengerechtelijke kosten conform de Wet Incassokosten. Zevix mag leveringen opschorten en reeds verleende licenties schorsen.
- 4.5. Klachten over facturen dienen binnen 7 dagen na datum Schriftelijk te worden gemeld, zonder opschorting van de betalingsverplichting.

5. Levering, transport en risico-overgang

- 5.1. Leverdata zijn indicatief. Overschrijding geeft geen recht op schadevergoeding of ontbinding, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen.
- 5.2. Voor hardware leveringen geldt, tenzij anders overeengekomen:
 - 5.2.1. Wanneer Zevix vervoer regelt: **DAP (Incoterms® 2020)** adres Opdrachtgever;
 - 5.2.2. Bij afhalen door/namens Opdrachtgever: **EXW (Incoterms® 2020)** magazijn Zevix.
- 5.3. Bij installatie op locatie kan Zevix aanvullende voorwaarden stellen omtrent bereikbaarheid, veiligheid en planning.
- 5.4. Het risico gaat over conform de toepasselijke Incoterms. Indien geen Incoterm is afgesproken, gaat het risico over bij feitelijke aflevering op het door Opdrachtgever opgegeven adres.
- 5.5. Zevix is niet aansprakelijk voor gebreken of storingen die het gevolg zijn van onjuiste installatie, configuratie of onderhoud door Opdrachtgever of door hem ingeschakelde derden, tenzij deze werkzaamheden expliciet door Zevix zijn uitgevoerd.
- 5.6. Opdrachtgever draagt zorg voor de benodigde aansluitingen, energievoorziening en hulpwerktuigen; de kosten hiervan komen volledig voor zijn rekening

6. Eigendomsvoorbehoud

- 6.1. Alle geleverde Producten blijven eigendom van Zevix tot volledige voldoening van alle vorderingen van Zevix op Opdrachtgever, inclusief rente en kosten (ook uit eerdere of latere leveringen).
- 6.2. Opdrachtgever mag de Producten niet vervreemden, verpanden of bezwaren zolang het eigendomsvoorbehoud geldt, behalve in het kader van normale bedrijfsuitoefening.

- 6.3. Zevix is gerechtigd de Producten terug te nemen indien Opdrachtgever in verzuim is. Toegang tot de locatie geschiedt met inachtneming van wet- en regelgeving; waar nodig werkt Zevix via curator/rechterlijke machtiging mee aan terugname.
- 6.4. Opdrachtgever verplicht zich medewerking te verlenen aan maatregelen die Zevix ter bescherming van haar eigendom wenst te treffen.

7. Medewerking en verplichtingen Opdrachtgever

- 7.1. Opdrachtgever verschaft tijdig alle informatie, beslissingen, toegang en faciliteiten die redelijkerwijs nodig zijn voor een correcte uitvoering.
- 7.2. Opdrachtgever staat in voor juiste licenties voor software/hardware van derden die zij aanlevert.
- 7.3. Extra werkzaamheden door onvolledige/onjuiste informatie of vertraging aan zijde Opdrachtgever worden als meerwerk tegen geldende tarieven gefactureerd.

8. Acceptatie, keuring en klachten

- 8.1. Voor (standaard)software en Maatwerk kan een acceptatieprocedure gelden zoals in de Overeenkomst/SLA omschreven. Gebruik in productie vóór einde testperiode is slechts toegestaan met voorafgaande Schriftelijke toestemming.
- 8.2. Zichtbare gebreken en/of onjuist geleverde hoeveelheden meldt Opdrachtgever binnen **7 dagen** na (op)levering; verborgen gebreken binnen een **redelijke termijn** na ontdekking of nadat deze redelijkerwijs ontdekt hadden kunnen worden.
- 8.3. Bij uitblijven van tijdige melding worden prestaties geacht te zijn aanvaard.

9. Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

- 9.1. Alle IE-rechten op resultaten (waaronder software, documentatie, ontwerpen) berusten bij Zevix of haar licentiegevers, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 9.2. Voor Standaardsoftware en Maatwerk verleent Zevix, na (op)levering, een **voorwaardelijke, herroepbare, niet-exclusieve en niet-overdraagbare** gebruikslicentie voor de overeengekomen doeleinden en omgeving.
- 9.3. Bij verzuim van Opdrachtgever mag Zevix het gebruik schorsen totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.
- 9.4. Tenzij Schriftelijk toegestaan, is het verboden de software te (laten) wijzigen, reverse-engineeren of aan derden ter beschikking te stellen, behoudens dwingend recht. Back-up kopieën zijn toegestaan voor continuïteit.
- 9.5. Overdracht van broncode vindt uitsluitend plaats indien uitdrukkelijk overeengekomen (zie ook artikel 11 – Escrow).

10. Open-source componenten en derdenvoorwaarden

- 10.1. Producten kunnen open-source software bevatten; de betreffende OSS-licenties zijn van toepassing naast deze AV. In geval van strijd prevaleren de OSS-licenties voor het betreffende onderdeel.
- 10.2. Dervedenvoorwaarden (bijv. cloudproviders) kunnen van toepassing zijn; Opdrachtgever accepteert deze en zal deze naleven.
- 10.3. OSS- en derdencomponenten worden geleverd “as is” zonder verdere garanties van Zevix dan wettelijk verplicht.
- 10.4. Opdrachtgever garandeert dat alle door hem aan Zevix verstrekte materialen, (persoons)gegevens en informatie vrij zijn van rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Zevix voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van deze materialen.

11. Escrow (optioneel)

- 11.1. Op verzoek en voor rekening van Opdrachtgever werkt Zevix mee aan een escrow-regeling bij een erkende escrow-agent. Vrijgave-triggers en reikwijdte worden Schriftelijk vastgelegd.

12. Geheimhouding

- 12.1. Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 12.2. De verplichting geldt niet voor informatie die
 - 12.2.1. Openbaar is zonder schending,
 - 12.2.2. Rechtmatig van een derde is verkregen, of
 - 12.2.3. Op grond van wet/overheidsbevel moet worden gedeeld.
- 12.3. Partijen treffen redelijke maatregelen om vertrouwelijkheid door personeel en ingeschakelde derden te waarborgen.

13. Privacy en gegevensverwerking (DPA)

- 13.1. Indien Zevix bij de uitvoering als verwerker optreedt, geldt de **Verwerkersovereenkomst (Bijlage B)**.
- 13.2. Zonder DPA verwerkt Zevix geen persoonsgegevens anders dan voor zover strikt noodzakelijk voor uitvoering en beveiliging.
- 13.3. Datalekken meldt Zevix onverwijld en **uiterlijk binnen 48 uur** na ontdekking met beschikbare informatie, conform de DPA.

14. Hosting, onderhoud en derdeninfrastructuur

- 14.1. Tenzij anders overeengekomen, is geen specifieke SLA van toepassing; Zevix levert support en onderhoud op **ad-hoc** basis (zie artikel 15).
- 14.2. Zevix mag derden inschakelen (bijv. IaaS/PaaS/SaaS-providers). Beperkingen of storingsen bij deze derden vallen buiten de risicosfeer van Zevix.

- 14.3. Geplande onderhoudsvensters worden waar mogelijk 48 uur vooraf aangekondigd. Noodonderhoud kan te allen tijde plaatsvinden.

15. Support en servicelevels

- 15.1. Zonder SLA geldt: bereikbaar op Werkdagen tussen **09:00–17:00 CET**, reactie **best effort**, werkzaamheden tegen het dan geldende uurtarief.
- 15.2. Indien Partijen een SLA overeenkomen, geldt **Bijlage A (SLA-template)** als basis.

16. Garantie en conformiteit

- 16.1. Voor Producten geldt, tenzij anders overeengekomen, een beperkte fabrieksgarantie van de betreffende fabrikant.
- 16.2. Voor software en Diensten geldt een inspanningsverbintenis: Zevix zal zich inspannen om conform specificaties te presteren.
- 16.3. Garantie vervalt bij onoordeelkundig gebruik, wijzigingen door of namens Opdrachtgever, of gebruik in strijd met documentatie/derdenvoorwaarden.

17. Beperkte IE-vrijwaring voor Standaardproducten

- 17.1. Zevix vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden wegens inbreuk op IE-rechten door **door Zevix geleverde Standaardproducten**, tot maximaal het door Opdrachtgever betaalde bedrag voor het betreffende product in de 12 maanden voorafgaand aan de claim.
- 17.2. Voorwaarde is dat Opdrachtgever Zevix onmiddellijk Schriftelijk informeert, de behandeling volledig aan Zevix overlaat en alle medewerking verleent.
- 17.3. Indien sprake is van (dreigende) inbreuk mag Zevix naar eigen keuze het product (a) aanpassen, (b) vervangen door een niet-inbreukmakend equivalent, of (c) de licentie beëindigen met een redelijke restitutie naar rato.
- 17.4. De vrijwaring geldt niet bij gebruik in combinatie met niet-door-Zevix geleverde zaken/software, bij wijzigingen door of namens Opdrachtgever, of bij gebruik in strijd met documentatie.

18. Aansprakelijkheid

- 18.1. Zevix is uitsluitend aansprakelijk voor **directe schade** die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, tot een maximum gelijk aan de **factuurwaarde van de betreffende opdracht** of, bij Duurovereenkomsten, de **totaal door Opdrachtgever betaalde vergoedingen in de 12 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis** (éénmaal per jaar gemaximeerd).
- 18.2. Aansprakelijkheid voor **indirecte schade** (gevolgschade, gederfde winst/omzet, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, verlies van data) is uitgesloten.

- 18.3. De beperkingen gelden **niet** voor aansprakelijkheid wegens **overlijden of lichamelijk letsel**, noch voor **opzet of bewuste roekeloosheid** van de bedrijfsleiding van Zevix.
- 18.4. Aansprakelijkheid in verband met **datalekken** of schending van gegevensbescherming is beperkt conform het in 18.1 genoemde maximum.
- 18.5. Iedere aanspraak vervalt indien niet binnen 12 maanden na ontdekking Schriftelijk bij Zevix gemeld.
- 18.6. Zevix garandeert niet dat de geleverde hardware, software of diensten geschikt zijn voor enig specifiek doel of toepassing, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen

19. Overmacht

- 19.1. Geen der Partijen is gehouden tot nakoming bij overmacht, waaronder mede begrepen storingen in elektriciteit/telecommunicatie/internet, epidemieën, oorlog, stakingen, overheidsmaatregelen, en tekortschieten van ingeschakelde derden zonder invloed van de betreffende Partij.
- 19.2. Duurt overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen Partijen de Overeenkomst voor het niet-uitvoerbare deel ontbinden zonder schadeplichtigheid.

20. Wervings- en benaderingsverbod

- 20.1. Opdrachtgever zal gedurende de Overeenkomst en **12 maanden** daarna geen personeel van Zevix in dienst nemen of direct/indirect benaderen met dat doel, zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Zevix.
- 20.2. Bij overtreding is Opdrachtgever een **boete van € 25.000 per overtreding** plus **€ 1.000 per dag** dat de overtreding voortduurt verschuldigd, met een **maximum van € 75.000**. Zevix behoudt het recht volledige schadevergoeding te vorderen in plaats van de boete. (Rechterlijke matiging conform art. 6:94 BW blijft mogelijk.)

21. Opschorting en beëindiging

- 21.1. Zevix mag verplichtingen opschorten of de Overeenkomst geheel/gedeeltelijk ontbinden indien Opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet en, indien herstel mogelijk is, nalaat dit binnen een redelijke termijn na aanmaning te herstellen.
- 21.2. In geval van faillissement/surveillance/beslag van Opdrachtgever mag Zevix per direct opschorten/ontbinden.
- 21.3. Bij beëindiging vervallen verleende licenties, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen; Opdrachtgever staakt het gebruik en verwijdert/vernietigt kopieën, behoudens wettelijke archiefplichten.
- 21.4. Zevix heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien Opdrachtgever nalaat een factuur binnen de

overeengekomen betalingstermijn te voldoen, zonder dat hiervoor een ingebrekestelling vereist is.

22. Wijziging van deze voorwaarden (duurovereenkomsten)

- 22.1. Zevix mag deze AV eenzijdig wijzigen. Gewijzigde AV gelden voor **nieuwe** overeenkomsten en offertes per ingangsdatum.
- 22.2. Voor **bestaande Duurovereenkomsten** gelden wijzigingen **30 dagen** na Schriftelijke kennisgeving. Is de wijziging **materieel nadelig** voor Opdrachtgever, dan mag Opdrachtgever de Duurovereenkomst **binnen 30 dagen** na kennisgeving **Schriftelijk opzeggen** tegen de ingangsdatum van de wijziging.
- 22.3. In afwijking van 22.2 gelden wijzigingen die voortvloeien uit wet- en regelgeving onmiddellijk en zonder opzeggingsrecht.

23. Export- en sanctiecompliance

Opdrachtgever zal voldoen aan toepasselijke export-, sanctie- en handelsrechtelijke regelgeving. Zevix kan levering weigeren of opschorten indien dit strijdig is met dergelijke regelgeving.

24. Kennisgevingen

Kennisgevingen onder de Overeenkomst en deze AV gebeuren Schriftelijk en gelden als ontvangen:

- 24.1. Per e-mail: op de verzenddatum aan de in de Overeenkomst opgegeven contactadressen;
- 24.2. Per aangetekende post: op de derde Werkdag na verzending.

25. Overdracht

Zevix mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan met haar verbonden ondernemingen of in het kader van reorganisatie/overdracht van onderneming. Opdrachtgever zal redelijke medewerking verlenen. Opdrachtgever mag de Overeenkomst slechts overdragen na voorafgaande Schriftelijke toestemming van Zevix.

26. Uitsluitingen 7:404 en 7:407 lid 2 BW

Alle opdrachten worden geacht uitsluitend aan Zevix te zijn verleend; de artikelen **7:404** en **7:407 lid 2 BW** zijn uitgesloten.

27. Toepasselijk recht en forumkeuze

- 27.1. Op deze AV en de Overeenkomst is **Nederlands recht** van toepassing. Het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten.
- 27.2. Geschillen worden exclusief voorgelegd aan de **bevoegde rechter in het arrondissement waar Zevix statutair is gevestigd**.

28. Slot- en rangordebepaling; salvatorisch

Indien een bepaling nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen volledig van kracht; Partijen treden in overleg om een vervangende bepaling vast te stellen met zoveel mogelijk dezelfde strekking. Bij strijd prevaleert de in artikel 2.2 genoemde rangorde.



Bijlage A – SLA-template

1. Scope

- Diensten: [bijv. applicatiehosting/support voor].
- Omvang: productie-omgevingen van Opdrachtgever.

2. Servicevensters & onderhoud

- Productie: 24×7 beschikbaarheid **target 99,5% per kalendermaand** (excl. geplande/niet-toerekenbare downtime).
- Onderhoudsvensters: standaard dinsdag/donderdag 20:00–22:00 CET; noodonderhoud zo spoedig mogelijk aangekondigd.

3. Support

- Openingstijden servicedesk: Werkdagen 09:00–17:00 CET.
- Meldkanalen: e-mail [support@zevix.nl].
- Reageren/oplostijden (streefnormen):
 - P1 Kritiek – reactie 1u, workaround 4u, oplossing 24u.
 - P2 Hoog – reactie 4u, workaround 1 BD, oplossing 3 BD.
 - P3 Normaal – reactie 1 BD, oplossing in overleg.
- Uurtarief buiten contract: [€ .../uur].

4. Meting & rapportage

- Beschikbaarheid gemeten op service-grens (excl. klantnetwerk/ISP/derden).
- Maandrapportage op verzoek; credits alleen indien Schriftelijk overeengekomen.

5. Uitsluitingen

- Storingen door klantconfiguraties, wijzigingen door derden, overmacht, security-incidenten buiten invloedssfeer, en geplande downtime.



Bijlage B – Verwerkersovereenkomst (DPA)

1. Rollen & onderwerpen

Zevix (verwerker) verwerkt namens Opdrachtgever (verwerkingsverantwoordelijke) de in Bijlage C beschreven persoonsgegevens ten behoeve van de overeengekomen Diensten.

2. Instructies

Zevix verwerkt uitsluitend op gedocumenteerde instructies van Opdrachtgever. Meldplicht bij naar mening van Zevix onrechtmatige instructies.

3. Beveiliging

Zevix treft passende technische en organisatorische maatregelen (o.a. toegangsbeveiliging, versleuteling waar passend, logging, back-ups, least-privilege). Samenvatting wordt op verzoek verstrekt.

4. Subverwerkers

Zevix mag subverwerkers inschakelen; de actuele lijst subverwerkers wordt voorgaand aan opdracht aan Opdrachtgever verstrekt. Zevix waarborgt vergelijkbare verplichtingen en meldt wijzigingen vooraf, zodat Opdrachtgever bezwaar kan maken.

5. Internationale doorgiften

Doorgifte buiten de EER alleen met passende waarborgen (bijv. **SCC's** of adequaatheidsbesluit). Documentatie op verzoek beschikbaar.

6. Datalekken

Zevix meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens **onverwijld en uiterlijk binnen 48 uur** na ontdekking, met aard, omvang, getroffen gegevens, waarschijnlijke gevolgen en getroffen maatregelen.

7. Rechten van betrokkenen

Zevix verleent medewerking aan verzoeken (inzage, rectificatie, verwijdering, dataportabiliteit) en incidentafhandeling, voor zover dit redelijk is en voor rekening van Opdrachtgever.

8. Audits

Opdrachtgever mag, maximaal eenmaal per jaar en bij redelijke aanleiding, een audit laten uitvoeren door een onafhankelijke derde onder geheimhouding. Audits verstoren de bedrijfsvoering niet onnodig; kosten aan zijde Zevix komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij wezenlijke tekortkomingen worden vastgesteld.

9. Duur, verwijdering en teruglevering

Na einde Diensten verwijdert of retourneert Zevix de persoonsgegevens binnen **30 dagen**, tenzij wettelijke bewaartermijnen anders vereisen. Verwijdering wordt op verzoek bevestigd.

10. Aansprakelijkheid

Aansprakelijkheidsbeperkingen uit artikel 18 AV zijn van toepassing, voor zover rechtens toegestaan.