

Algemene voorwaarden

Hatch Digital B.V.

Artikel 1. Definities

1. Hatch: De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **Hatch Digital B.V.**, gevestigd te Wormerveer, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer **98596799**.
2. Opdrachtgever: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan Hatch de opdracht geeft tot het verrichten van werkzaamheden of het leveren van diensten.
3. Overeenkomst: Elke afspraak tussen Hatch en Opdrachtgever tot het verrichten van werkzaamheden of leveren van diensten, inclusief alle bijlagen en wijzigingen.
4. Maatwerk: Software, applicaties, websites of andere werken die specifiek in opdracht van Opdrachtgever door Hatch worden ontwikkeld.
5. Schriftelijk: Onder schriftelijk wordt in deze voorwaarden ook verstaan communicatie per e-mail.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten of goederen door of namens Hatch.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Hatch zijn bevestigd.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming Overeenkomst

1. Alle offertes en aanbiedingen van Hatch zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen, tenzij in de offerte anders aangegeven.
2. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van schriftelijke aanvaarding van de offerte door de Opdrachtgever, dan wel op het moment dat Hatch met instemming van Opdrachtgever een aanvang heeft gemaakt met de uitvoering.
3. Hatch kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.

Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Hatch zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een **inspanningsverplichting**, en

Hatch staat niet in voor het behalen van enig specifiek resultaat, tenzij Partijen expliciet en schriftelijk een resultaatverplichting zijn overeengekomen.

2. Hatch heeft het recht om bepaalde werkzaamheden, indien dit naar inzicht van Hatch bevorderlijk is voor een goede uitvoering, te laten verrichten door derden. Hatch blijft jegens Opdrachtgever verantwoordelijk voor de deugdelijke uitvoering van de Overeenkomst.
3. De uitvoering van de Overeenkomst is afhankelijk van de **tijdige en deugdelijke** medewerking van de Opdrachtgever, waaronder het verstrekken van alle noodzakelijke gegevens, materialen, functionele specificaties en (test)faciliteiten. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie.
4. Indien de uitvoering van de Overeenkomst wordt vertraagd doordat de Opdrachtgever niet tijdig, onvolledig of ondeugdelijk de vereiste gegevens of materialen verstrekt, heeft Hatch het recht:
 - De uitvoering van de Overeenkomst **op te schorten**.
 - De hierdoor ontstane extra kosten (bijvoorbeeld wachttijd of reserveringstijd) en de termijnverlenging volgens de gebruikelijke tarieven in rekening te brengen als **Meerwerk**. Hatch is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze vertraging

Artikel 5. Meerwerk en Wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat een wijziging of aanvulling noodzakelijk is om de functionaliteit van het Maatwerk te realiseren, of indien Opdrachtgever additionele wensen heeft die afwijken van de oorspronkelijke Specificaties, zullen Partijen hierover in overleg treden.
2. De noodzaak tot wijziging of aanvulling kan voortkomen uit onvoorziene omstandigheden, fouten in de oorspronkelijke Specificaties, of een expliciete wens van de Opdrachtgever.
3. Hatch zal een voorstel voor de wijziging (inclusief de aard van de aanpassing, de vereiste uren en materialen) schriftelijk aan Opdrachtgever voorleggen. Dit voorstel vermeldt tevens de consequenties voor de overeengekomen prijs en/of levertermijn.
4. Wijzigingen of aanvullingen die leiden tot Meerwerk worden pas uitgevoerd nadat de Opdrachtgever dit voorstel schriftelijk en onvoorwaardelijk heeft **geaccepteerd** en daarmee de nieuwe afspraken heeft bekrachtigd. Uitsluitend de door Opdrachtgever bij aanvang van de Overeenkomst schriftelijk aangewezen contactpersoon is bevoegd tot het verstrekken van dit akkoord.
5. Indien de Opdrachtgever het noodzakelijke Meerwerk niet of niet tijdig accepteert, heeft Hatch het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten totdat de wijziging schriftelijk is overeengekomen, dan wel de Overeenkomst te beëindigen. Hatch is **niet aansprakelijk** voor schade of vertraging die voortvloeit uit het niet (tijdig) accepteren van Meerwerk door Opdrachtgever.
6. De Opdrachtgever aanvaardt dat het wijzigen van de overeengekomen werkzaamheden de planning kan beïnvloeden. De oorspronkelijk overeengekomen (leverings)termijn wordt hierdoor automatisch verlengd met de tijd die nodig is om de wijziging door te voeren.

Artikel 6. Oplevering en Acceptatie

1. Na voltooiing van de werkzaamheden zal Hatch het resultaat opleveren (bijvoorbeeld op een acceptatieomgeving) en dit aan Opdrachtgever melden ('Gereedmelding').
2. Opdrachtgever dient binnen **14 dagen** na de Gereedmelding over te gaan tot het testen van het opgeleverde werk.
3. **Stilzwijgende Acceptatie:** Het werk geldt als volledig en zonder voorbehoud geaccepteerd indien:
 - a. Opdrachtgever dit schriftelijk aan Hatch bevestigt;
 - b. Opdrachtgever niet binnen **21 dagen** na de Gereedmelding schriftelijk en gemotiveerd melding maakt van gebreken;
 - c. Opdrachtgever het werk (of delen daarvan) feitelijk in gebruik neemt voor operationele doeleinden voordat de acceptatietest is afgerond.
4. Kleine gebreken die operationele ingebruikname redelijkerwijs niet in de weg staan, zijn geen reden tot onthouding van acceptatie.

Artikel 7. Prijzen, Indexatie en Betaling

1. Tenzij Partijen uitdrukkelijk een vaste prijs (Fixed Price) zijn overeengekomen, factureert Hatch op basis van nacalculatie tegen de gebruikelijke, actuele uurtarieven. Hatch houdt een nauwkeurige registratie bij van de verrichte werkzaamheden en de bestede tijd.
2. Voor projecten met een vaste prijs geldt het volgende standaard betalingsschema, tenzij in de opdrachtbevestiging of offerte een afwijkende regeling is opgenomen:
 - o **50%** bij opdrachtverlening en aanvang van de werkzaamheden.
 - o **25%** bij het bereiken van een tussentijds overeengekomen mijlpaal.
 - o **25%** bij Oplevering en Acceptatie (conform Artikel 6).
3. Indexatie van Duurovereenkomsten: Hatch is gerechtigd om de tarieven voor Duurovereenkomsten (zoals Hosting, SLA en Stability) jaarlijks per 1 januari aan te passen. Deze aanpassing zal geschieden conform de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS, vermeerderd met maximaal 2% toeslag voor marktontwikkeling. Hatch zal de Opdrachtgever schriftelijk informeren over de nieuwe tarieven, uiterlijk één maand voor de ingangsdatum.
4. Facturen dienen te worden voldaan binnen **veertien (14) dagen** na factuurdatum. Hatch is te allen tijde gerechtigd tot uitstel van verdere werkzaamheden indien een factuur niet tijdig is voldaan.
5. Indien Opdrachtgever de betalingstermijn overschrijdt, is deze van rechtswege in verzuim. Vanaf de datum van verzuim is Opdrachtgever over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd.
6. Indien Hatch tot buitengerechtelijke maatregelen moet overgaan, is de Opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Deze kosten worden berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van € 40

Artikel 8. Intellectueel Eigendom

1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, ontwerpen en maatwerk berusten uitsluitend bij Hatch of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Dit gebruiksrecht is **niet-exclusief**, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Het is Hatch te allen tijde toegestaan de ontwikkelde programmatuur, broncode en onderdelen daarvan te gebruiken voor andere opdrachtgevers of doeleinden, zolang hierbij geen vertrouwelijke gegevens van Opdrachtgever worden openbaar gemaakt.

Artikel 9. Hosting, SLA en Stability

1. Indien Opdrachtgever diensten afneemt met een doorlopend karakter, zoals Hosting, Service Level Agreements (SLA) of Stability-diensten, gelden hiervoor de specifieke afspraken, tarieven en reactietijden zoals vastgelegd in de desbetreffende offerte of opdrachtbevestiging.
2. Beschikbaarheid en Afhankelijkheid: Hatch spant zich naar redelijkheid in voor een optimale beschikbaarheid en werking van de systemen. Hatch is voor hosting en infrastructuur afhankelijk van toeleveranciers en garandeert om die reden geen ononderbroken werking. De Opdrachtgever aanvaardt dat de diensten van Hatch geleverd worden op basis van een inspanningsverplichting.
3. Beveiliging: Hatch zal de systemen voorzien van een marktconform beveiligingsniveau tegen onbevoegde toegang, virussen en malware. De inspanning van Hatch is gericht op preventie en detectie, maar kan geen absolute garantie bieden tegen alle vormen van cyberaanvallen of datalekken, gezien de aard van digitale dienstverlening.
4. Externe Hosting: Indien Opdrachtgever kiest voor onderhoudsdiensten (zoals Stability) maar de hosting niet bij Hatch onderbrengt, is Hatch niet aansprakelijk voor storingen, performance-problemen of beveiligingsincidenten die voortvloeien uit de externe hostingomgeving of door de Opdrachtgever zelf beheerde infrastructuur. Het herstellen van problemen in zo'n externe omgeving wordt beschouwd als meerwerk.

Artikel 10. Data en Exit

1. Alle gegevens die Opdrachtgever invoert in de systemen van Hatch (Klantdata) blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtgever.
2. Bij beëindiging van de Overeenkomst zal Hatch, op verzoek van Opdrachtgever, meewerken aan de overdracht van Klantdata. Hatch stelt de data beschikbaar in een gangbaar bestandsformaat.
3. Hatch is gerechtigd om de redelijke kosten voor deze export en assistentie bij migratie in rekening te brengen op basis van nacalculatie.
4. Na een periode van 30 dagen na beëindiging is Hatch gerechtigd om de Klantdata en back-ups definitief te verwijderen.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. Hatch is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.
2. De aansprakelijkheid van Hatch is beperkt tot maximaal het bedrag van de voor die specifieke opdracht bedongen prijs (exclusief BTW). Bij duurovereenkomsten is de aansprakelijkheid beperkt tot het totaal van de vergoedingen die in de **12 maanden** voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis door Opdrachtgever zijn betaald, met een absoluut maximum van **€ 25.000,-**.
3. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitdrukkelijk uitgesloten.

Artikel 12. Overmacht

1. Hatch is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien zij daartoe gehinderd wordt door overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: ziekte van personeel, internetstoringen, cyberaanvallen (DDoS), stroomstoringen en tekortkomingen van door Hatch ingeschakelde derden.

Artikel 13. Duur en Beëindiging

1. Duurovereenkomsten (zoals Hosting, SLA en Stability) worden aangegaan voor de duur zoals specifiek vermeld in de offerte of opdrachtbevestiging (bijvoorbeeld 3, 6 of 12 maanden). Indien schriftelijk geen specifieke duur is overeengekomen, geldt een initiële looptijd van twaalf (12) maanden.
2. Stilzwijgende Verlenging (B2B): Na afloop van de initiële looptijd wordt de overeenkomst stilzwijgend verlengd met steeds dezelfde periode als de oorspronkelijke looptijd (bijvoorbeeld steeds met 3 maanden of steeds met een jaar), tenzij Partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
3. Opzegging: Opzegging van een (verlengde) duurovereenkomst dient schriftelijk en tegen het einde van een kalendermaand te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij in de offerte expliciet een langere opzegtermijn is overeengekomen.
4. Wijze van Opzegging: Een opzegging dient plaats te vinden middels een aangetekende brief of per e-mail met leesbevestiging, gericht aan de directie van Hatch, om bewijslast en duidelijkheid te garanderen.
5. Tussentijdse Ontbinding: Hatch is bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder ingebrekestelling te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, indien:
6. Opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt of failliet wordt verklaard.
7. Opdrachtgever de betalingsverplichtingen ondanks een aanmaning structureel niet nakomt.
8. Opdrachtgever zich schuldig maakt aan onrechtmatig handelen jegens Hatch of diens systemen.

Artikel 14. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Noord-Holland.

Artikel 15. Geheimhouding

1. Beide Partijen (Hatch en Opdrachtgever) erkennen dat zij in het kader van de Overeenkomst toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie van de andere Partij, waaronder, maar niet beperkt tot, bedrijfsprocessen, financiële gegevens, marketingstrategieën, technische specificaties en onuitgegeven software-functionaliteiten.
2. Partijen verbinden zich ertoe om deze vertrouwelijke informatie, inclusief alle informatie die als zodanig is gemarkeerd, of waarvan de Partij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze vertrouwelijk is, geheim te houden en deze niet aan derden te openbaren, tenzij de openbaarmaking noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst (bijvoorbeeld aan ingeschakelde derden of hostingproviders).
3. Partijen zullen de vertrouwelijke informatie uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt en niet voor enig ander doel.
4. De geheimhoudingsverplichting blijft bestaan gedurende de looptijd van de Overeenkomst en gedurende een periode van twee (2) jaar na beëindiging daarvan.
5. Het staat Hatch vrij om in communicatie-uitingen de naam en het logo van de Opdrachtgever en een algemene beschrijving van het uitgevoerde project te noemen, tenzij Opdrachtgever uitdrukkelijk en schriftelijk anders heeft aangegeven.

Artikel 16. Garantie op Maatwerk

1. Hatch garandeert dat het door Hatch ontwikkelde Maatwerk gedurende een periode van **dertig (30) dagen** na de datum van Acceptatie (conform Artikel 6) in essentie functioneert overeenkomstig de schriftelijk overeengekomen Specificaties.
2. De garantie omvat uitsluitend het kosteloos herstellen van **Gebreken** die het directe en uitsluitende gevolg zijn van een fout in de door Hatch ontwikkelde code.
3. Onder een **Gebrek** wordt verstaan een reproduceerbare tekortkoming die de operationele of functionele werking van het Maatwerk wezenlijk in de weg staat.
4. De garantie is uitgesloten en vervalt indien een Gebrek het gevolg is van:
 - Fouten in door Opdrachtgever of derden geleverde data, materialen of infrastructuur.
 - Wijzigingen of aanpassingen in het Maatwerk die door de Opdrachtgever of derden zijn doorgevoerd.
 - Onjuist of onoordeelkundig gebruik door de Opdrachtgever.
 - Externe factoren zoals stroomuitval, netwerk- of internetstoringen.
 - Fouten in programmatuur van derden (bijv. Operating Systems of Open Source componenten) die Hatch in het Maatwerk heeft gebruikt.

5. Indien de Opdrachtgever een beroep doet op de garantie, dient hij Hatch hiervan **schriftelijk en gemotiveerd** in kennis te stellen binnen de garantietermijn. Na afloop van deze garantietermijn is Hatch niet meer verplicht Gebreken kosteloos te herstellen.
6. Het herstellen van Gebreken die buiten deze garantie vallen, wordt beschouwd als Meerwerk en zal door Hatch in rekening worden gebracht conform de gebruikelijke tarieven.