

Klantvoorwaarden

SaaS-diensten AQWIRE B.V. — Klantvoorwaarden

Documentcode	AQW-LEG-B
Datum	1 september 2026
Eigenaar	AQWIRE B.V.

AQWIRE B.V. · Centraleweg 16 · 4931 NB Geertruidenberg · Nederland · www.aqwire.nl

Klantvoorwaarden

Deze Klantvoorwaarden regelen de verhouding tussen AQWIRE en de Klant met betrekking tot het gebruik van en toegang tot de Diensten. Deze Klantvoorwaarden zijn geschreven voor het contracteren met publieke en semipublieke organisaties: met een evenwichtige aansprakelijkheidsstructuur, een SLA-koppeling, audit- en exitbepalingen, bepalingen over openbaarheid en archivering, digitale toegankelijkheid en duidelijke kaders voor AI-functionaliteiten.

Artikel 1 — Definities

Begrip	Omschrijving
AQWIRE / Wij / Ons / Onze	AQWIRE B.V., gevestigd aan de Centraleweg 16, 4931 NB Geertruidenberg, Nederland.
AI-functionaliteiten	onderdelen van de Diensten die met behulp van kunstmatige intelligentie conceptteksten, analyses, beoordelingen, scores of aanbevelingen genereren of ondersteunen.
Diensten	de door AQWIRE aangeboden SaaS-webapplicatie AQWIRE, met als belangrijkste functionaliteiten spendanalyse, inkoopbeleid en inkoopplanning, marktanalyse, een inkoopkalender, AI-ondersteunde documentgeneratie en -beoordeling voor aanbestedingsstukken en het vastleggen van aanbestedingsdata, inclusief de daarbij behorende ondersteuning en documentatie.
Geautoriseerde Gebruiker	een door de Klant daartoe aangewezen persoon die gebruikmaakt van Onze Diensten en geautoriseerd is om anderen uit te nodigen om daarvan gebruik te maken binnen een werkkruimte.
Individuele Gebruiker	een natuurlijke persoon die door of namens de Klant is uitgenodigd om gebruik te maken van de Diensten.
Gebruiker	een Geautoriseerde Gebruiker en/of een Individuele Gebruiker.
Gebruikersvoorwaarden	de gebruikersvoorwaarden die van toepassing zijn op de persoonlijke toegang tot en gebruik van de Diensten door de Gebruiker.
AVG	Verordening (EU) 2016/679 (Algemene verordening gegevensbescherming), ook aangeduid als GDPR.
Klant	de klant zoals gespecificeerd in het contract / orderformulier
Klantdata	alle gegevens, documenten en content die door of namens de Klant of diens Gebruikers in de Diensten worden ingevoerd, geüpload, opgeslagen of verwerkt, met inbegrip van de daarin opgenomen persoonsgegevens.
Klantvoorwaarden	deze voorwaarden die de verhouding regelen tussen AQWIRE en de Klant met betrekking tot het gebruik van en toegang tot de Diensten.

Begrip	Omschrijving
Orderformulier	het door Partijen ondertekende of elektronisch geaccepteerde document (waaronder een offerte of opdrachtbevestiging) waarin de afgenomen Diensten, prijzen, looptijd en eventuele afwijkende afspraken op de Overeenkomst zijn vastgelegd.
Overeenkomst	het geheel van tussen Ons en een Klant geldende afspraken, bestaande uit het Orderformulier, de Klantvoorwaarden en de daarop van toepassing verklaarde documenten en bijlagen, op grond waarvan de Klant en diens Gebruikers gebruik kunnen maken van de Diensten.
Partij(en)	AQWIRE en/of de Klant.
Site	de website https://www.aqwire.nl , die eigendom is van en wordt beheerd door AQWIRE.
SLA	de Service Level Agreement van AQWIRE waarin servicelevels, support, onderhoud, incidentafhandeling, continuïteit en exit-ondersteuning zijn uitgewerkt.
Security-bijlage	de bijlage waarin de technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen van AQWIRE zijn beschreven.
Vertrouwelijke Informatie	alle schriftelijke en mondelinge informatie die een Partij aan de andere Partij verschaft in het kader van (het aangaan van) een Overeenkomst en waarvan de ontvangende Partij weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze vertrouwelijk is, ongeacht of deze als zodanig is aangeduid. Onder Vertrouwelijke Informatie van AQWIRE vallen in ieder geval de Diensten en de onderliggende software.
Verwerkersovereenkomst	de overeenkomst in de zin van artikel 28 AVG tussen AQWIRE en de Klant over de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de Diensten.

Artikel 2 — Toepasselijkheid en acceptatie

1. Deze Klantvoorwaarden zijn onderdeel van de Overeenkomst en zijn van toepassing op de toegang tot en het gebruik van Onze Diensten door de Klant.
2. De Klant accepteert deze Klantvoorwaarden door het sluiten van een Overeenkomst. De Overeenkomst komt tot stand door ondertekening van het Orderformulier of door een andere schriftelijke bevestiging van Partijen.
3. Op de Overeenkomst zijn, in volgorde van voorrang, van toepassing:
 - a. het Orderformulier;
 - b. de Klantvoorwaarden;
 - c. de SLA;
 - d. de Verwerkersovereenkomst, voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft;
 - e. de Security-bijlage;

- f. de Gebruikersvoorwaarden, uitsluitend in de verhouding tot Gebruikers en voor zover niet afwijkend van de hiervoor genoemde documenten;
 - g. de Privacyverklaring voor Gebruikers, uitsluitend in de verhouding tot Gebruikers en voor zover niet afwijkend van de hiervoor genoemde documenten.
- 4. Algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van de Klant, waaronder gemeentelijke, sectorale of rijksinkoopvoorwaarden (zoals GIBIT of ARBIT), zijn uitsluitend van toepassing indien en voor zover AQWIRE de toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard of deze in het Orderformulier heeft geaccepteerd. In dat geval geldt de in het Orderformulier vastgelegde rangorde.
- 5. De Klant garandeert dat iedere persoon die namens de Klant een Overeenkomst met AQWIRE aangaat, daartoe bevoegd is.
- 6. Wanneer Gebruikers gebruikmaken van de Diensten, zijn daarop ook de Gebruikersvoorwaarden en Privacyverklaring voor Gebruikers van toepassing, met inachtneming van de rangorde zoals vermeld onder artikel 2 lid 3.
- 7. De Klant staat ervoor in dat de Gebruikers de Gebruikersvoorwaarden, de Overeenkomst en redelijke instructies van AQWIRE naleven. Handelen of nalaten van een Gebruiker geldt in de verhouding tussen AQWIRE en de Klant als handelen of nalaten van de Klant, voor zover dit verband houdt met het gebruik van de Diensten onder de autorisatie van de Klant.

Artikel 3 — Licentie

- 1. Wij verlenen de Klant voor de duur van de Overeenkomst zoals bepaald in het Orderformulier een niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare licentie om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de Diensten overeenkomstig de Overeenkomst, tenzij anders in de Klantvoorwaarden bepaald.
- 2. De Klant mag de Gebruikers toegang verlenen tot de Diensten binnen de overeengekomen werkruimten en autorisaties, mits de betreffende Gebruikers handelen onder verantwoordelijkheid van de Klant en gebonden zijn aan de Gebruikersvoorwaarden.
- 3. De licentie is gedurende de looptijd van de Overeenkomst niet herroepbaar, tenzij nadrukkelijk in de Overeenkomst is bepaald. Wij kunnen de toegang tot de Diensten alleen geheel of gedeeltelijk opschorten als: (i) de Klant na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn toerekenbaar tekortschiet in een wezenlijke verplichting, waaronder in ieder geval de betalingsverplichting; (ii) opschorting noodzakelijk is ter afwending van een acuut beveiligings- of continuïteitsrisico of (iii) sprake is van misbruik, ongeoorloofd gebruik, onbevoegde toegang of schending van de Gebruikersvoorwaarden. Een opschorting is proportioneel en duurt niet langer dan noodzakelijk; Wij informeren de Klant onverwijld over de reden en de verwachte duur van de opschorting.
- 4. De Diensten mogen uitsluitend worden gebruikt in overeenstemming met het toepasselijke recht, de Overeenkomst en deze Klantvoorwaarden, en zonder inbreuk te maken op rechten van derden.

Artikel 4 — Conformiteit en garantie

1. Wij garanderen gedurende de looptijd van de Overeenkomst dat de Diensten in materiële zin functioneren overeenkomstig de door AQWIRE verstrekte documentatie en de overeengekomen specificaties.
2. Wij garanderen niet dat de Diensten volledig foutloos, ononderbroken of zonder vertraging beschikbaar zijn, maar Wij onderzoeken tekortkomingen en spannen Ons in om deze met redelijke voortvarendheid te herstellen overeenkomstig de SLA.
3. Wij garanderen niet de juridische of inhoudelijke juistheid, volledigheid of geschiktheid van door de Klant ingevoerde gegevens of van door AI-functionaliteiten gegenereerde conceptteksten, analyses, scores of aanbevelingen en andere output. De Klant blijft verantwoordelijk voor de juistheid, volledigheid, rechtmatigheid en actualiteit van de door of namens de Klant ingevoerde gegevens, prompts en instructies, alsmede voor de inhoudelijke, feitelijke, juridische en aanbestedingsrechtelijke eindcontrole van output vóór gebruik daarvan in interne of externe processen. AQWIRE is niet verantwoordelijk voor besluiten, adviezen, documenten, publicaties, communicatie met derden of andere handelingen van de Klant of Gebruikers die op dergelijke output zijn gebaseerd. Dit laat Onze verplichtingen ten aanzien van de werking van de Diensten overeenkomstig de Overeenkomst en toepasselijke dwingendrechtelijke verplichtingen onverlet.
4. Voor zover de Diensten AI-functionaliteiten bevatten, verstrekken Wij passende informatie over de aard en functionele werking daarvan, de beoogde toepassing, de bij Ons bekende beperkingen en relevante gebruiksvoorwaarden, en ondersteunen Wij, voor zover beschikbaar binnen de Diensten en redelijkerwijs relevant voor de betreffende functionaliteit, menselijk reviewbare workflows, logging en traceerbaarheid, in lijn met de Europese AI-verordening en de daarop gebaseerde richtsnoeren. AQWIRE is echter niet verplicht informatie te verstrekken voor zover dit afbreuk kan doen aan de beveiliging van de Diensten, bedrijfsgeheimen, intellectuele eigendomsrechten of vertrouwelijke informatie van AQWIRE of haar leveranciers.
5. De Diensten leveren geen uitsluitend geautomatiseerde besluitvorming met rechtsgevolgen voor betrokkenen in de zin van artikel 22 AVG. AI-scores, rankings en aanbevelingen zijn ondersteunend en uitlegbaar; de Klant borgt betekenisvolle menselijke tussenkomst bij besluiten die (mede) op die output worden gebaseerd.

Artikel 5 — Accounts en werkruimten

1. Om gebruik te kunnen maken van de Diensten maakt de Klant een klantaccount en een of meer werkruimten aan. De Klant is verantwoordelijk voor het klantaccount, de werkruimten en het gebruik daarvan door zijn Gebruikers.
2. De Klant zorgt ervoor dat de bij het aanmaken en gebruik van het klantaccount verstrekte gegevens juist en actueel zijn en dat inloggegevens vertrouwelijk worden gehouden. Inloggegevens van het klantaccount worden niet met derden gedeeld.

3. Wij kunnen aanvullende verificatie- of beveiligingsmaatregelen (zoals meerfactorauthenticatie) verlangen wanneer dat nodig is voor beveiliging, toegangsbeheer of naleving van wettelijke verplichtingen.

Artikel 6 — Proefperiode of FREE-abonnement

1. Wij kunnen de Klant een proefperiode of kosteloos FREE-abonnement aanbieden om de Diensten te beoordelen.
2. Na afloop van een proefperiode of FREE-abonnement bewaren Wij de Klantdata gedurende 30 dagen, zodat deze beschikbaar zijn wanneer de Klant binnen die periode een betaald abonnement afsluit. Sluit de Klant geen betaald abonnement af, dan verwijderen Wij de Klantdata na afloop van deze periode.
3. Aan een proefperiode of FREE-abonnement kunnen geen servicelevels of andere rechten worden ontleend, anders dan in dit artikel bepaald. Wij kunnen een proefperiode of FREE-abonnement wijzigen of beëindigen, onder meer bij misbruik van de Diensten. De proefperiodes en FREE-abonnementen worden aangeboden “as is” zonder enige garantie ten aanzien van beschikbaarheid, continuïteit, functionaliteit, support, databehoud of geschiktheid voor een bepaald doel, behalve voor zover dit uitdrukkelijk tussen Partijen is overeengekomen.

Artikel 7 — Abonnement en looptijd

1. Met een betaald abonnement heeft de Klant gedurende de looptijd (vermeld op het Orderformulier) toegang tot de Diensten overeenkomstig het gekozen abonnement en het Orderformulier.
2. De Klant kan het abonnement upgraden of downgraden door het toevoegen of verwijderen van Gebruikers, workflows of andere modaliteiten. Meer- of minderkosten worden pro rata verrekend, tenzij in het Orderformulier anders is bepaald of de aard van het abonnement meebrengt dat verlaging pas per eerstvolgende verlengingsdatum wordt verwerkt.
3. Het abonnement wordt telkens verlengd voor de duur waarvoor het is afgesloten, behoudens opzegging overeenkomstig artikel 16. Voor publieke Klanten kunnen in het Orderformulier afwijkende afspraken over looptijd en verlenging worden gemaakt, waaronder aansluiting op de aanbestede contractperiode en optie jaren.

Artikel 8 — Prijzen, indexatie en betaling

1. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld luiden Onze prijzen in euro's en zijn zij exclusief btw en andere van overheidswege opgelegde heffingen.
2. Wij factureren volgens het Orderformulier. Bij abonnementen geschiedt facturatie maandelijks of jaarlijks vooraf, tenzij Partijen anders overeenkomen.
3. De betalingstermijn bedraagt 30 kalenderdagen na factuurdatum.

4. Wij kunnen prijzen maximaal eenmaal per contractjaar/kalenderjaar indexeren op basis van de CBS Consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) of een in het Orderformulier genoemde objectieve index. Wij kondigen een indexatie ten minste twee maanden vooraf schriftelijk aan.
5. Tussentijdse prijsverhogingen anders dan indexatie zijn alleen mogelijk indien Partijen dat schriftelijk overeenkomen of indien een wettelijke maatregel Ons rechtstreeks tot kostenverhoging verplicht. Bij een andere verhoging dan bedoeld in lid 4 kan de Klant de Overeenkomst opzeggen tegen de ingangsdatum van de verhoging.
6. De Klant is niet gerechtigd betaling op te schorten of te verrekenen, behalve voor zover dwingend recht dat toestaat of voor zover sprake is van een door Ons schriftelijk erkende of onherroepelijk vastgestelde vordering van de Klant.
7. Bij niet-tijdige betaling verkeert de Klant, na een schriftelijke herinnering met een redelijke nadere betaaltermijn van ten minste 14 dagen, in verzuim en is de wettelijke (handels)rente verschuldigd, alsmede de redelijke buitengerechtelijke kosten ter verkrijging van betaling overeenkomstig de toepasselijke wettelijke regeling.
8. Betalingsverplichtingen blijven verschuldigd ongeacht het feitelijke gebruik van de Diensten, opschorting wegens tekortkoming van de Klant of beëindiging van toegang voor individuele Gebruikers, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen of voor zover de oorzaak daarvan aan AQWIRE is toe te rekenen.

Artikel 9 — Vertrouwelijke Informatie

1. Partijen behandelen Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij strikt vertrouwelijk, gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst en verstrekken deze niet aan derden, behoudens het bepaalde in dit artikel.
2. Vertrouwelijke Informatie mag worden verstrekt aan werknemers, ingeschakelde derden en adviseurs, voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst en onder oplegging van een gelijkwaardige geheimhoudingsplicht.
3. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor openbaarmaking die een Partij moet doen op grond van de wet — waaronder voor publieke Klanten de Wet open overheid (Woo), de Archiefwet en verantwoordings- en controleverplichtingen — een rechterlijk bevel of een bindend besluit van een bevoegde toezichthouder. De openbaarmakende Partij informeert de andere Partij daarover, voor zover rechtens toegestaan, tijdig vooraf en beperkt de openbaarmaking tot hetgeen vereist is. Bij een Woo-verzoek dat betrekking heeft op Vertrouwelijke Informatie van AQWIRE stelt de Klant Ons, voor zover rechtens mogelijk, in de gelegenheid een zienswijze te geven.
4. Na het einde van de Overeenkomst, of eerder op schriftelijk verzoek, retourneren of verwijderen Partijen de Vertrouwelijke Informatie van de andere Partij, behoudens voor zover een wettelijke bewaarplicht, archiveringsplicht of gerechtvaardigde bewijsbehoefte langer bewaren vereist; in dat geval blijft de geheimhoudingsplicht onverkort gelden.

Artikel 10 — Klantdata, privacy en AI-inputbeleid

1. De Klant behoudt alle rechten op de Klantdata. Voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst verleent de Klant Ons een beperkte, niet-exclusieve en niet-overdraagbare gebruikslicentie op de Klantdata, uitsluitend om: (i) de Diensten te leveren, te onderhouden, te beveiligen en te ondersteunen; (ii) technische problemen te voorkomen, te diagnosticeren en op te lossen; (iii) Onze verplichtingen uit de Overeenkomst en de wet na te komen en (iv) de Diensten te monitoren, analyseren en verbeteren, uitsluitend voor zover dit geanonimiseerde, niet tot personen herleidbare Klantdata betreft.
2. Wij gebruiken Klantdata niet voor eigen marketingdoeleinden en niet voor het trainen van generieke (AI-)modellen, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk overeenkomen in een afzonderlijke bepaling met passende waarborgen (zoals anonimisering of aggregatie).
3. Voor zover Wij bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerken ten behoeve van de Klant, treden Wij op als verwerker in de zin van artikel 28 AVG en sluiten Partijen daartoe de Verwerkersovereenkomst. De Verwerkersovereenkomst regelt onder meer het onderwerp en de duur van de verwerking, de categorieën betrokkenen en persoonsgegevens, subverwerkers, doorgifte buiten de EER, beveiliging, datalek melding en medewerking aan rechten van betrokkenen en DPIA's.
4. De Klant garandeert dat hij bevoegd is de Klantdata aan Ons te verstrekken en dat de verstrekking en het overeengekomen gebruik daarvan niet in strijd zijn met dwingend recht of rechten van derden. De Klant is verantwoordelijk voor de rechtsgrond van de verwerkingen waarvoor hij verwerkingsverantwoordelijke is.
5. De Klant erkent dat de kwaliteit van de output van de Diensten mede afhankelijk is van de juistheid en volledigheid van de ingevoerde Klantdata.

Artikel 11 — Beschikbaarheid, support en wijzigingen

1. Wij verrichten de Diensten overeenkomstig de SLA. In de SLA is onder meer vastgelegd: service-uren, onderhoudsvensters, prestatie-indicatoren (waaronder beschikbaarheid), incidentprioriteiten, respons- en hersteltijden, back-up- en restoreafspraken (RTO/RPO), testfrequenties, rapportage en de escalatieprocedure.
2. Gepland onderhoud vindt zoveel mogelijk plaats buiten kantoortijden binnen het in de SLA vastgelegde onderhoudsvenster en wordt, behoudens spoedonderhoud, ten minste 7 dagen vooraf aangekondigd.
3. Wij kunnen de Diensten en functionaliteiten doorontwikkelen, wijzigen, verbeteren en uitfasen, onder meer in verband met onderhoud, beveiliging, technische ontwikkelingen, afhankelijkheden van derde leveranciers, gewijzigde wet- en regelgeving of verbetering van de dienstverlening. Bij wezenlijke functionele wijzigingen informeren Wij de Klant tijdig vooraf. Wijzigingen die materieel nadelig uitwerken voor de kernfunctionaliteit van de afgenomen Diensten voeren Wij alleen door na redelijke afstemming met de Klant of met een passend overgangsscenario. Maakt de Klant aannemelijk dat een wijziging desondanks

een materieel nadelig effect heeft, dan kan de Klant de Overeenkomst opzeggen overeenkomstig artikel 16 lid 3.

Artikel 12 — Digitale toegankelijkheid

1. Voor zover de afgenomen onderdelen van de Diensten kwalificeren als websites of mobiele applicaties die onder de toegankelijkheidsverplichtingen van de Klant vallen, verlenen Wij redelijke medewerking aan naleving van het Besluit digitale toegankelijkheid overheid en de daarbij gebruikelijke normenkaders, waaronder EN 301 549 en WCAG.
2. Wij verstrekken desgevraagd informatie over bekende toegankelijkheidsbeperkingen, herstelplanning en testresultaten, en ondersteunen de Klant bij het opstellen van een toegankelijkheidsverklaring voor de afgenomen onderdelen.
3. Ernstige toegankelijkheidsgebreken worden geprioriteerd en hersteld overeenkomstig de incidentclassificatie in de SLA.
4. De Klant blijft verantwoordelijk voor de inhoud, inrichting, publicatiecontext en organisatorische naleving van toegankelijkheidsverplichtingen voor zover deze buiten de technische werking van de door AQWIRE geleverde Diensten vallen.

Artikel 13 — Audit en toezicht

1. Wij werken op redelijke verzoeken mee aan audits die noodzakelijk zijn om naleving van de Overeenkomst, de Verwerkersovereenkomst, de SLA of toepasselijke publieke compliance-eisen aan te tonen, mits de audit wordt uitgevoerd met inachtneming van Artikel 9 (Vertrouwelijke Informatie) en onder een passende geheimhoudingsplicht voor alle personen die bij de audit betrokken zijn.
2. Audits vinden in beginsel plaats op basis van beschikbare assurance-rapportages, certificeringen, auditsamenvattingen en schriftelijke beantwoording van vragenlijsten.
3. Indien die documentatie redelijkerwijs onvoldoende is, mag de Klant maximaal eenmaal per jaar een aanvullende audit laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige, met inachtneming van een redelijke aankondigingstermijn, geheimhouding, Onze veiligheidsvoorschriften en beperking van verstoring van de bedrijfsvoering. Ieder van Partijen draagt de eigen kosten, tenzij de audit een wezenlijke tekortkoming van AQWIRE aantoonst; in dat geval dragen Wij de redelijke kosten van de audit.
4. Wij verlenen redelijke medewerking aan informatieverzoeken van toezichthouders, accountants en andere bevoegde controleorganen van de Klant, met inachtneming van geheimhouding, voor zover wettelijk vereist en voor zover dit de vertrouwelijkheid en veiligheid van andere klanten niet onevenredig schaadt.

Artikel 14 — Referentiegebruik en feedback

1. Wij gebruiken de naam en het logo van de Klant uitsluitend als referentie voor marketing- of promotiedoeleinden nadat de Klant daarvoor schriftelijk door acceptatie van de overeenkomst toestemming voor heeft gegeven (opt-in). Een gegeven toestemming kan te allen tijde worden ingetrokken per e-mail aan legal@aqwire.nl, waarna Wij het gebruik binnen redelijke termijn staken.
2. De Klant kan feedback en suggesties mailen aan feedback@aqwire.nl. Wij mogen feedback gebruiken voor verbetering van de Diensten, mits daarbij geen Vertrouwelijke Informatie of persoonsgegevens buiten het noodzakelijke kader worden hergebruikt en zonder dat daarvoor een vergoeding verschuldigd is.

Artikel 15 — Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle rechten, aanspraken en belangen, waaronder alle (geregistreerde en niet-geregistreerde) intellectuele eigendomsrechten op de Diensten, de Site, de documentatie, modellen, promptsjablonen en door Ons ontwikkelde materialen berusten bij Ons of Onze licentiegevers, ook wanneer wijzigingen voortvloeien uit feedback of suggesties van de Klant. De Klantdata en de rechten daarop blijven bij de Klant (artikel 10).
2. De Klant garandeert dat hij geen inbreuk maakt op Onze intellectuele eigendomsrechten zoals omschreven in artikel 15.1. Het is de Klant in ieder geval niet toegestaan om: (i) de Diensten te gebruiken buiten de verleende licentie; (ii) de Diensten of onderdelen daarvan te kopiëren, verspreiden, publiceren, wijzigen of verkopen; (iii) bron- of objectcode, onderliggende structuren of algoritmen te (doen) achterhalen, behoudens voor zover dwingend recht dit toestaat; (iv) de Diensten in te lijsten of in te bedden in een andere omgeving zonder Onze toestemming; (v) de Diensten te decompileren, disassembleren of reverse-engineeren, behoudens voor zover dwingend recht dit toestaat; (vi) afgeleide werken te creëren; of (vii) de Diensten te gebruiken voor concurrentieanalyse of het ontwikkelen van concurrerende diensten of voor het trainen of verbeteren van concurrerende AI- of softwarediensten.
3. Wij vrijwaren de Klant tegen aanspraken van derden die erop gebaseerd zijn dat de Diensten als zodanig inbreuk maken op een intellectueel eigendomsrecht van die derde, mits de Klant Ons onverwijld informeert, de afhandeling aan Ons overlaat en redelijke medewerking verleent. In geval van een (dreigende) inbreuk kunnen Wij, naar Onze keuze, het betreffende onderdeel vervangen of aanpassen zodat geen sprake meer is van een inbreuk dan wel een gebruiksrecht verwerven. Deze vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak voortvloeit uit Klantdata of uit gebruik in strijd met de Overeenkomst door de Klant.
4. De Klant vrijwaart AQWIRE voor aanspraken van derden die voortvloeien uit de Klantdata, gebruik van output door de Klant of Gebruikers, gebruik van de Diensten in strijd met de Overeenkomst of de Gebruikersvoorwaarden, of een schending door de Klant van rechten van derden.

Artikel 16 — Beëindiging van de Overeenkomst

1. De Klant kan de Overeenkomst opzeggen tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Opzegging geschiedt schriftelijk via legal@aqwire.nl.
2. Bij een prijsverhoging anders dan de overeengekomen indexatie (artikel 8 lid 5) kan de Klant opzeggen tegen de ingangsdatum van de verhoging.
3. Bij een wijziging van de Diensten met een aannemelijk gemaakt materieel nadelig effect (artikel 11 lid 3) kan de Klant opzeggen tegen de datum waarop de wijziging is of wordt doorgevoerd.
4. Wij kunnen de Overeenkomst opzeggen tegen het einde van de looptijd met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden. Tussentijdse opzegging of ontbinding door Ons is alleen mogelijk bij een toerekenbare tekortkoming van de Klant die na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn voortduurt, dan wel in de gevallen genoemd in lid 5.
5. Ieder van Partijen kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere Partij failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, wordt ontbonden of anderszins ophoudt te bestaan.
6. Onverminderd kortere opzegtermijnen of beëindigingsrechten uit deze Overeenkomst of dwingend recht, kan de Klant — voor zover de Diensten kwalificeren als dataverwerkingsdienst onder de Data Act — bij switching de Overeenkomst met betrekking tot de Diensten schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van maximaal twee (2) maanden overeenkomstig artikel 25 van de Data Act (Verordening (EU) 2023/2854). De Klant blijft gehouden tot betaling van de vergoedingen voor de Diensten die zijn geleverd tot de effectieve datum van beëindiging of migratie, alsmede van eventuele vaste vergoedingen of minimum commitments die uitdrukkelijk in de Overeenkomst zijn overeengekomen, voor zover deze niet kwalificeren als verboden switching charge of anderszins in strijd zijn met de Data Act. Kosten die specifiek verband houden met switching, data-export of migratie worden slechts in rekening gebracht voor zover en zolang dit onder de Data Act is toegestaan.
7. Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na het einde van de Overeenkomst voort te duren (waaronder in ieder geval vertrouwelijkheid, aansprakelijkheid, exit en intellectuele eigendom), blijven na beëindiging van de Overeenkomst van kracht.

Artikel 17 — Exit, dataportabiliteit, switching en verwijdering

1. Wij ondersteunen de Klant gedurende de looptijd en na beëindiging gedurende de exittermijn redelijkerwijs bij het exporteren, overdragen en uitleveren van Klantdata, relevante metadata en klantspecifieke configuraties die redelijkerwijs nodig zijn voor continuïteit of overstap naar de Klant, een andere dienst of een andere dienstverlener.

Voor zover de Dienst kwalificeert als dataverwerkingsdienst onder de Data Act, werpen Wij geen contractuele, technische, commerciële of organisatorische belemmeringen op die een dergelijke overstap onredelijk verhinderen of vertragen.

2. Export vindt plaats in een gangbaar, gestructureerd, interoperabel en machineleesbaar formaat, zoals nader vastgelegd in de SLA of exit-bijlage. Daarin worden ten minste vastgelegd: exportformaten, wijze van overdracht, beveiligingsmaatregelen, contactpunten, termijnen, eventuele vooraf overeengekomen en wettelijk toegestane tarieven voor aanvullende exitwerkzaamheden, bewaartermijnen, verwijdertermijnen en bewijs van verwijdering.
3. Na het einde van de Overeenkomst kan de Klant de Klantdata gedurende ten minste 30 dagen, of zoveel langer als wettelijk vereist of overeengekomen, exporteren of laten uitleveren. Gedurende deze periode handhaven Wij de Dienst en beveiliging voor zover redelijkerwijs noodzakelijk voor een ordelijke en veilige exit.
4. Na afloop van de exit- of bewaartermijn verwijderen Wij de Klantdata, tenzij een wettelijke bewaarplicht, een gerechtvaardigde beveiligings- of auditverplichting of een schriftelijke instructie van de Klant verdere bewaring vereist. Op verzoek verstrekken Wij een schriftelijke verklaring van verwijdering.
5. Als de Klant een publieke of semipublieke instelling is, verlenen Wij redelijke medewerking aan wettelijke verplichtingen inzake openbaarheid, archivering, audit, toezicht en controle, waaronder het beschikbaar houden en exporteerbaar opleveren van relevante gegevens en metadata.
6. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de geschiktheid van geëxporteerde Klantdata voor, of de succesvolle import daarvan in, systemen van de Klant of derden, voor zover dit afhankelijk is van omstandigheden buiten Onze redelijke controle. Dit laat onverlet dat Wij verantwoordelijk blijven voor een tijdige, volledige, integere en veilige export van Klantdata binnen de overeengekomen scope. Dit artikel blijft na beëindiging van de Overeenkomst van kracht voor zover nodig voor de uitvoering daarvan.

Artikel 18 — Aansprakelijkheid

1. Iedere Partij is aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming uit hoofde van de Overeenkomst of onrechtmatige daad.
2. De totale aansprakelijkheid van AQWIRE (inclusief ongedaanmakingsverplichtingen en vrijwaringen) per contractjaar is beperkt tot het hoogste van:
 - a. 100% van de door de Klant in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis betaalde vergoedingen (exclusief btw); of
 - b. EUR 50.000.
3. De beperking van lid 2 geldt niet voor:
 - a. schade door overlijden of lichamelijk letsel;
 - b. schade door opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van AQWIRE;

4. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gederfde omzet, gemiste besparingen, verlies van business of vermindering van goodwill is uitgesloten.
5. Samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis. Een vordering tot schadevergoeding vervalt twaalf maanden nadat de benadeelde Partij bekend is geworden met de schade en de daarvoor aansprakelijke Partij, tenzij dwingend recht een langere termijn voorschrijft.
6. Wij houden gedurende de looptijd van de Overeenkomst een passende bedrijfsaansprakelijkheids-, beroeps-/techniekaansprakelijkheids- en cyberverzekering in stand en verstrekken op verzoek een verzekeringsverklaring.
7. De Klant vrijwaart AQWIRE voor aanspraken van derden, waaronder Gebruikers, toezichthouders, voor zover boetes of maatregelen aan de Klant zijn toe te rekenen, en andere betrokkenen, die voortvloeien uit: (i) onrechtmatig of ongeoorloofd gebruik van de Diensten door de Klant of Gebruikers; (ii) onjuiste, onvolledige of onrechtmatige Klantdata; (iii) schending van de Gebruikersvoorwaarden door Gebruikers; (iv) gebruik, publicatie of toepassing van output van de Diensten door de Klant of Gebruikers; of (v) schending van rechten van derden door de Klant of Gebruikers.

Artikel 19 — Overmacht

1. Geen van Partijen is gehouden tot nakoming van een verplichting (met uitzondering van betalingsverplichtingen) indien en voor zover nakoming wordt verhinderd door overmacht, waaronder in ieder geval wordt verstaan: grootschalige storingen van internet- of telecominfrastructuur of energievoorziening buiten de invloedssfeer van de betrokken Partij, virussen, cyberaanvallen van derden ondanks passende beveiligingsmaatregelen, pandemieën, epidemieën, stakingen of andere arbeidsconflicten, natuurrampen, oorlog en overheidsmaatregelen.
2. De Partij die zich op overmacht beroept, informeert de andere Partij onverwijld en beperkt de gevolgen zoveel mogelijk. Duurt de overmacht langer dan 30 aaneengesloten dagen, dan kan ieder van Partijen de Overeenkomst voor het niet-uitvoerbare deel opzeggen zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

Artikel 20 — Overdracht

1. Partijen mogen deze Overeenkomst niet geheel of gedeeltelijk overdragen, noch een of meer van hun rechten uit hoofde daarvan overdragen of bezwaren zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, met dien verstande dat elke Partij deze Overeenkomst of enig van haar rechten of verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst mag overdragen aan een van haar gelieerde ondernemingen of groepsmaatschappijen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.

Artikel 21 — Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de Overeenkomst, deze Klantvoorwaarden en alle daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende rechtsverhoudingen tussen Partijen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten.
 2. Partijen spannen zich in om geschillen eerst in onderling overleg op te lossen, waar passend via de escalatieprocedure uit de SLA.
 3. Als Partijen het geschil niet in onderling overleg hebben kunnen oplossen, zullen geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst, deze Klantvoorwaarden of de uitvoering daarvan worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda.
-

Aanbestedingsbestendigheid. Deze Klantvoorwaarden zijn opgesteld met inachtneming van de beginselen van transparantie en proportionaliteit uit de Aanbestedingswet 2012 en de Gids Proportionaliteit. Afwijkende of aanvullende afspraken voor een specifieke opdracht worden vastgelegd in het Orderformulier, dat in rangorde voorgaat.