

Algemene voorwaarden Serious Rooster Consultancy B.V.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing met ingang van 1 februari 2026.

1. Definities en contractmodel

1.1 In dit document wordt verstaan onder:

- “Algemene Voorwaarden”: dit document.
- “Ingangsdatum”: de ingangsdatum van deze Algemene Voorwaarden, genoemd aan het begin van dit document.
- “Opdrachtnemer”: Serious Rooster Consultancy B.V.
- “Opdrachtgever”: de rechtspersoon die met Opdrachtnemer een overeenkomst aangaat.
- “Partijen”: Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk.
- “Diensten”: alle professionele diensten op het gebied van IT-consultancy, softwareontwikkeling, kwaliteitsborging, DevOps, assessments en aanverwante werkzaamheden die door Opdrachtnemer worden verricht.
- “Schriftelijk”: per e-mail, via een elektronisch ondertekeningssysteem dat de identiteit van de ondertekenaars vastlegt, of op papier.
- “SOW” (Statement of Work): een Schriftelijk en door Partijen overeengekomen document waarin de specifieke Diensten, werkzaamheden, vergoedingen en overige afspraken zijn vastgelegd.
- “Werkresultaten”: alle rapporten, adviezen, documentatie, code, configuraties en overige resultaten die in het kader van een SOW door Opdrachtnemer worden geleverd.
- “MSA” (Master Service Agreement): een afzonderlijke raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de algemene contractuele afspraken zijn vastgelegd.
- “Contractdocumenten”: de documenten die gezamenlijk de Overeenkomst vormen, zijnde (i) deze Algemene Voorwaarden en een SOW, voor zover geen MSA van toepassing is, of (ii) een MSA en een SOW.
- “Overeenkomst”: de rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zoals vastgelegd in de toepasselijke Contractdocumenten.

1.2 Termen die in deze Algemene Voorwaarden met een hoofdletter zijn geschreven, hebben de betekenis die daaraan in artikel 1.1 is toegekend, tenzij uit de context anders blijkt.

1.3 Deze Algemene Voorwaarden vormen, in combinatie met een SOW, de volledige Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitsluitend indien Partijen géén MSA zijn overeengekomen.

1.4 Indien Partijen een MSA zijn overeengekomen, zijn deze Algemene Voorwaarden niet van toepassing, ongeacht enige verwijzing daarnaar.

1.5 In geval van tegenstrijdigheid prevaleert de SOW boven deze Algemene Voorwaarden, met dien verstande dat bepalingen inzake vrijwaring, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid, privacy en forumkeuze uit deze Algemene Voorwaarden prevaleren, tenzij in de SOW uitdrukkelijk, Schriftelijk en specifiek anders is overeengekomen.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere Schriftelijke aanbieding en iedere SOW waarin deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn verklaard, voor zover geen MSA van toepassing is, en op alle Diensten die vanaf de Ingangsdatum op basis van een dergelijke aanbieding en SOW worden verricht.

2.2 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze Schriftelijk zijn overeengekomen door Partijen.

2.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

3. Diensten en samenwerking

3.1 Opdrachtnemer verricht uitsluitend Diensten. Er is geen sprake van levering van zaken.

3.2 Diensten worden uitsluitend verricht op basis van een SOW.

3.3 Opdrachtnemer zal de Diensten uitvoeren op zorgvuldige en deskundige wijze, zoals redelijkerwijs mag worden verwacht van een professionele IT-dienstverlener.

3.4 Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Diensten gebruikmaakt van onderaannemers, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat deze onderaannemers zijn gehouden aan passende verplichtingen inzake vertrouwelijkheid, gegevensbescherming en informatiebeveiliging.

3.5 Een SOW bevat, afhankelijk van de aard van de Diensten, onder meer een omschrijving van de Diensten, de scope en aannames, planning of looptijd, tarieven en betalingsafspraken, en – indien overeengekomen – acceptatiecriteria of servicelevels.

4. Inspanningsverplichting

4.1 Alle Diensten van Opdrachtnemer kwalificeren als een inspanningsverplichting, tenzij in een SOW uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.

4.2 Resultaatsverplichtingen, servicelevels, acceptatiecriteria of andere meetbare prestatie-indicatoren gelden uitsluitend indien deze uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn vastgelegd in de betreffende SOW.

4.3 Indien in een SOW geen acceptatiecriteria of acceptatieprocedure zijn vastgelegd, worden Diensten geacht te zijn aanvaard indien Opdrachtgever niet binnen veertien (14) dagen na oplevering of beschikbaarstelling Schriftelijk heeft geklaagd.

4.4 Een klacht dient Schriftelijk te worden ingediend, met een duidelijke en concrete omschrijving van het gebrek, zodanig dat Opdrachtnemer een redelijke gelegenheid tot herstel wordt geboden.

4.5 Het in gebruik nemen van (onderdelen van) de Diensten voor de reguliere bedrijfsvoering geldt als aanvaarding. Gebruik uitsluitend ten behoeve van evaluatie of testen geldt niet als aanvaarding. Bij doorlopende Diensten geldt iedere oplevering, beschikbaarstelling of periodieke rapportage als een afzonderlijk moment waarop de in artikel 4.3 bedoelde termijn aanvangt.

4.6 Een klacht die niet tevens een redelijk en concreet herstelverzoek bevat, geeft Opdrachtgever in beginsel geen recht op opschorting van betalingsverplichtingen of andere verplichtingen uit de Overeenkomst.

5. Verantwoordelijkheden van Opdrachtgever

5.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- het tijdig beschikbaar stellen van juiste en volledige informatie;
- het verlenen van noodzakelijke toegang tot systemen, data en personeel;
- het nemen van beslissingen en het stellen van prioriteiten.

5.2 Opdrachtnemer mag vertrouwen op de juistheid en volledigheid van door Opdrachtgever verstrekte informatie.

5.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor vertragingen of tekortkomingen die het gevolg zijn van:

- handelen of nalaten van Opdrachtgever;
- derden of leveranciers die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld;
- bestaande systemen, infrastructuur of software van Opdrachtgever.

5.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van beslissingen of handelingen van Opdrachtgever die zijn gebaseerd op onjuiste, onvolledige of onduidelijke informatie verstrekt door of namens Opdrachtgever.

5.5 Opdrachtgever wijst één of meer bevoegde contactpersonen aan die bevoegd zijn om namens Opdrachtgever instructies te geven en beslissingen te nemen. Opdrachtnemer mag vertrouwen op de instructies en beslissingen van deze contactpersonen.

5.6 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het maken en onderhouden van actuele back-ups van data, tenzij in een SOW uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.

6. Vrijwaring door Opdrachtgever

6.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden, alsmede de daarmee samenhangende schade en redelijke kosten (waaronder juridische kosten), die voortvloeien uit of verband houden met:

- a) door of namens Opdrachtgever verstrekte materialen, gegevens, content, instructies of specificaties;
- b) (gestelde) inbreuk op intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van derden als gevolg van het gebruik of de verwerking van de in (a) bedoelde materialen;
- c) het door Opdrachtgever (of derden namens Opdrachtgever) gebruiken van Werkresultaten anders dan overeenkomstig de Overeenkomst of buiten de overeengekomen scope.

6.2 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever onverwijld Schriftelijk op de hoogte van een aanspraak en zal Opdrachtgever redelijkerwijs de noodzakelijke informatie verstrekken.

6.3 Opdrachtgever zal, op eerste verzoek van Opdrachtnemer, passende medewerking verlenen aan het verweer. Een schikking die Opdrachtnemer bindt wordt niet getroffen zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

6.4 Deze vrijwaring laat de aansprakelijkheidsbeperkingen van Opdrachtnemer uit artikel 12 onverlet.

7. Wijzigingen en scope

7.1 Wijzigingen in de Diensten, scope, planning of vergoedingen zijn uitsluitend geldig indien deze Schriftelijk zijn vastgelegd en uitdrukkelijk door beide Partijen zijn geaccepteerd.

7.2 Wijzigingen kunnen aanleiding geven tot aanpassing van tarieven, planning en inzet.

7.3 Wijzigingen worden vastgelegd als wijziging van de bestaande SOW of als nieuwe SOW.

8. Vergoedingen en betaling

8.1 Vergoedingen en betalingsafspraken zijn vastgelegd in de SOW.

8.2 Facturen dienen te worden voldaan binnen de overeengekomen betalingstermijn.

8.3 Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever in verzuim en is Opdrachtnemer gerechtigd:

- een contractuele rente van één procent (1%) per maand over het openstaande bedrag te rekenen;
- buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten te verhalen;
- de uitvoering van Diensten tijdelijk op te schorten.

8.4 Verrekening door Opdrachtgever is niet toegestaan. Opschorting van betaling is uitsluitend toegestaan voor het redelijkerwijs betwiste gedeelte van de factuur en voor zover Opdrachtgever voldoet aan de klachtvereisten van artikel 4.3 en 4.4.

8.5 Opdrachtnemer is gerechtigd de in de SOW overeengekomen tarieven en vergoedingen jaarlijks te indexeren op basis van de CBS Dienstenprijsindex (DPI), reeks zakelijke dienstverlening (2021=100), zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), voor zover de relevante SOW een looptijd heeft van meer dan twaalf (12) maanden, met dien verstande dat de indexering maximaal 5% per jaar bedraagt.

8.6 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever voorafgaand aan toepassing van de indexering. De indexering gaat automatisch in en wordt toegepast vanaf de eerstvolgende factuur.

9. Intellectuele eigendom

9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op Werkresultaten komen toe aan Opdrachtgever na volledige betaling van alle verschuldigde vergoedingen, tenzij in de SOW anders is bepaald. Tot het moment van volledige betaling verkrijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor eigen interne bedrijfsdoeleinden binnen de organisatie van Opdrachtgever, welk gebruiksrecht bij betalingsachterstand door Opdrachtnemer Schriftelijk kan worden opgeschort.

9.2 Opdrachtnemer behoudt alle rechten op:

- bestaande intellectuele eigendomsrechten;
- generieke kennis, methodieken, tools, frameworks en herbruikbare componenten.

9.3 Voor zover dergelijke elementen onderdeel uitmaken van de Werkresultaten, verkrijgt Opdrachtgever een niet-exclusief gebruiksrecht voor eigen interne doeleinden. Partijen kunnen in een SOW of MSA nadere afspraken maken over een ruimere licentie of overdraagbaarheid.

9.4 Generieke kennis, methodieken, tools, frameworks en herbruikbare componenten kwalificeren nimmer als Werkresultaten, ook niet indien deze (al dan niet geïntegreerd) onderdeel uitmaken van de geleverde Werkresultaten.

9.5 Voor zover Werkresultaten gebruikmaken van software of componenten van derden, waaronder open-source software, zijn de toepasselijke licentievoorwaarden van die derden van toepassing; Opdrachtgever zal deze voorwaarden naleven. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever, voor zover redelijkerwijs mogelijk, informeren over licentievoorwaarden van derden die het gebruik van de Werkresultaten beperken. Opdrachtnemer staat niet in voor de naleving van deze licentievoorwaarden door Opdrachtgever.

10. Vertrouwelijkheid

10.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie.

10.2 Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan alle informatie van één van beide Partijen die in het kader van de Overeenkomst aan de andere Partij wordt verstrekt, ongeacht de vorm, en die als vertrouwelijk is aangeduid of waarvan redelijkerwijs duidelijk is dat deze vertrouwelijk van aard is, waaronder in ieder geval begrepen commerciële, technische, financiële, organisatorische en persoonsgegevens.

10.3 De verplichting tot geheimhouding geldt niet voor informatie die:

- a. rechtmatig openbaar is geworden zonder schending van deze Overeenkomst;
- b. reeds rechtmatig in het bezit was van de ontvangende Partij vóór verstrekking;
- c. rechtmatig van een derde is verkregen zonder geheimhoudingsverplichting; of
- d. op grond van wet- of regelgeving of een bindend overheidsbevel openbaar moet worden gemaakt, mits de andere Partij daarvan voorafgaand, voor zover redelijkerwijs mogelijk, op de hoogte wordt gesteld.

10.4 De geheimhoudingsverplichting geldt gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot drie (3) jaar na beëindiging daarvan. Voor informatie die als strikt vertrouwelijk of als bedrijfsgeheim kwalificeert, geldt de geheimhoudingsverplichting zolang deze informatie haar vertrouwelijke karakter behoudt.

10.5 Het is Partijen toegestaan Vertrouwelijke Informatie te delen met werknemers, adviseurs en ingeschakelde derden die daarvan kennis moeten nemen voor de uitvoering van de Overeenkomst, mits deze personen zijn gebonden aan een geheimhoudingsverplichting die ten minste gelijkwaardig is aan die van dit artikel.

11. Privacy en gegevensbescherming

11.1 Voor zover Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt, gebeurt dit uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever en overeenkomstig een afzonderlijke verwerkersovereenkomst (DPA).

11.2 Opdrachtnemer verwerkt geen persoonsgegevens voordat een DPA rechtsgeldig is overeengekomen.

11.3 In geval van strijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en de DPA, prevaleert de DPA, maar uitsluitend voor zover het verplichtingen betreft inzake de verwerking van persoonsgegevens.

11.4 De DPA kan geen ruimere aansprakelijkheid of vrijwaringsverplichtingen opleggen dan uitdrukkelijk en Schriftelijk door Partijen overeengekomen.

11.5 Indien Opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt, dan kwalificeert Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke en Opdrachtnemer als verwerker, tenzij Partijen Schriftelijk anders overeenkomen in de DPA.

11.6 Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van gegevens, passend bij de aard en omvang van de Diensten en de daarmee samenhangende risico's, zoals nader uitgewerkt in het beveiligingsbeleid van Opdrachtnemer, dat op verzoek beschikbaar wordt gesteld.

11.7 De in artikel 11.6 bedoelde maatregelen gelden uitsluitend voor systemen en processen die door Opdrachtnemer worden beheerd binnen de door Opdrachtgever vastgestelde kaders en beleidskeuzes. Deze maatregelen zijn risicogebaseerd van aard en vormen geen resultaatsverplichting en geen garantie dat beveiligingsincidenten volledig worden voorkomen.

12. Aansprakelijkheid

12.1 Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.

12.2 Aansprakelijkheid voor indirecte schade is uitgesloten, waaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, winstderving, verlies van data, bedrijfsstagnatie, verlies van goodwill en niet-gerealiseerde of verwachte besparingen.

12.3 De totale geaggregeerde aansprakelijkheid van Opdrachtnemer die voortvloeit uit of verband houdt met de Contractdocumenten of de Diensten, uit welke hoofde ook (waaronder contract, onrechtmatige daad of anderszins), is beperkt tot het totaalbedrag van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer betaalde vergoedingen onder de relevante SOW in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de vordering, met een absoluut maximum van €250.000. Dit

maximum geldt als totaal maximum voor alle vorderingen gezamenlijk die voortvloeien uit die SOW.

12.4 Deze beperkingen gelden niet in geval van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

12.5 De uitkering onder een eventuele aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer laat de in dit artikel opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen onverlet en verleent Opdrachtgever geen zelfstandig recht jegens de verzekeraar.

12.6 Iedere vordering jegens Opdrachtnemer vervalt indien deze niet binnen twaalf (12) maanden nadat Opdrachtgever bekend is geworden, of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, met het schadeveroorzakende feit Schriftelijk aan Opdrachtnemer is gemeld, onder vermelding van de relevante feiten en – voor zover redelijkerwijs mogelijk – de aard en omvang van de schade, tenzij in de relevante SOW uitdrukkelijk, Schriftelijk en specifiek een langere termijn is overeengekomen, met dien verstande dat deze termijn nimmer langer kan zijn dan vierentwintig (24) maanden.

13. Overmacht

13.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming indien sprake is van overmacht.

13.2 Onder overmacht wordt verstaan iedere omstandigheid buiten de redelijke invloedssfeer van Opdrachtnemer, waaronder mede begrepen storingen of uitval bij derden waarvan Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Diensten afhankelijk is, zoals cloud- en infrastructuurleveranciers, mits deze omstandigheden niet redelijkerwijs door Opdrachtnemer konden worden voorkomen of beperkt door redelijke maatregelen binnen de overeengekomen scope van de Diensten, rekening houdend met de aard en omvang van de Diensten.

13.3 Indien de overmacht langer dan zestig (60) dagen voortduurt, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst Schriftelijk geheel of gedeeltelijk te beëindigen zonder schadeplichtigheid.

14. Beëindiging

14.1 Beide Partijen kunnen de Overeenkomst tussentijds beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij in de SOW een langere opzegtermijn is overeengekomen, met een maximum van drie (3) maanden.

14.2 Bij beëindiging blijft Opdrachtgever gehouden tot betaling van alle tot dat moment verrichte werkzaamheden.

14.3 Indien Opdrachtgever verzoekt om medewerking aan een redelijk en praktisch uitvoerbare overgang van de Diensten na beëindiging, zal Opdrachtnemer deze

medewerking verlenen tegen een redelijke vergoeding op basis van de op dat moment geldende uurtarieven, gedurende een periode van maximaal drie (3) maanden na beëindiging, tenzij in de SOW anders is overeengekomen.

14.4 Reeds door Opdrachtgever betaalde vergoedingen worden bij beëindiging niet gerestitueerd.

14.5 Iedere Partij is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang Schriftelijk te beëindigen indien de andere Partij, na Schriftelijke ingebrekestelling en een hersteltermijn van veertien (14) dagen, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen, waaronder het onbetaald laten van onbetwiste facturen.

15. Toepasselijk recht en forum

15.1 Op alle rechtsverhoudingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing.

15.2 Geschillen worden exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank in het arrondissement waar Opdrachtnemer is gevestigd, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om in spoedeisende gevallen een spoedprocedure te starten bij die rechtbank.

16. Slotbepalingen

16.1 Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. In dat geval zullen Partijen de ongeldige bepaling vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling daarvan.

16.2 De Nederlandse tekst van deze Algemene Voorwaarden is bepalend voor de uitleg.

16.3 Na beëindiging van de Overeenkomst blijven uitsluitend de bepalingen inzake vrijwaring, intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid, aansprakelijkheid, vervaltermijnen en forumkeuze van kracht, alsmede betalingsverplichtingen die vóór beëindiging zijn ontstaan.

Versie 1.1, dd. 17 januari 2026