Algemene voorwaarden Softwareplan B.V.

Voor het ontwikkelen en onderhouden van software

Softwareplan B.V.
KvK 56317972, Lelystad
support@softwareplan.nl

Versie: 20 november 2026
Geldig vanaf: 20 november 2026

We hebben deze voorwaarden zo duidelijk mogelijk geschreven. Met "wij", "we" en "ons" bedoelen we Softwareplan. Met "jij" en "je" bedoelen we jou als opdrachtgever. Heb je een vraag over deze voorwaarden, mail dan naar support@softwareplan.nl.

Artikel 1. Wie wij zijn en wat we bedoelen

1.1 Softwareplan is Softwareplan B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 56317972 en gevestigd in Lelystad.

1.2 In deze voorwaarden bedoelen we met:

- opdrachtgever (jij, je): het bedrijf dat met ons een overeenkomst sluit of daarover met ons in gesprek is;
- overeenkomst: iedere afspraak tussen jou en ons, zoals een geaccepteerd voorstel, een werkomschrijving of een onderhoudsovereenkomst;
- Idee-check: het onderzoek naar en de markttest van je idee, zoals beschreven in het voorstel;
- Launch: het ontwerpen, bouwen en live zetten van je product, zoals beschreven in de werkomschrijving;
- Onderhoud: het onderhoud van de software van je product na livegang, zoals updates, foutherstel, ondersteuning en verbeteringen, volgens de onderhoudsovereenkomst. Hosting hoort daar niet bij;
- product: de software of online dienst die wij voor jou ontwikkelen of onderhouden;
- resultaat: alles wat wij voor jou maken en opleveren, zoals broncode, ontwerpen, merkuitingen, teksten, onderzoek, rapporten en documentatie;
- starterkit: onze herbruikbare software, ontwerpcomponenten, sjablonen en hulpmiddelen die niet speciaal voor jou zijn gemaakt;
- schriftelijk: per e-mail, via het helpcentrum, per brief of op een andere manier waarbij duidelijk is wie het stuurt;
- werkdag: maandag tot en met vrijdag, behalve Nederlandse nationale feestdagen.

Artikel 2. Wanneer deze voorwaarden gelden

2.1 Deze voorwaarden gelden voor elk voorstel en elke overeenkomst van Softwareplan vanaf 20 november 2026.

2.2 Deze voorwaarden gaan over het ontwikkelen en onderhouden van software, met of zonder hulp van AI: de Idee-check, de Launch, Onderhoud en werk op uurbasis. Hosting valt er niet onder. Daarvoor sluit je een aparte overeenkomst met een hostingpartij.

2.3 Wij werken alleen voor bedrijven, niet voor consumenten.

2.4 Voor overeenkomsten die vóór 20 november 2026 zijn gesloten, blijven de voorwaarden gelden die toen zijn afgesproken, tenzij we samen iets anders afspreken.

2.5 Jouw eigen algemene voorwaarden gelden niet.

2.6 Staat in de overeenkomst iets anders dan in deze voorwaarden, dan geldt de overeenkomst. Voor de verwerking van persoonsgegevens gaat de verwerkersovereenkomst in bijlage 1 voor.

2.7 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als we ze schriftelijk afspreken, en alleen voor die ene overeenkomst.

Artikel 3. Voorstel en opdracht

3.1 Een voorstel van ons is 4 weken geldig, tenzij er een andere termijn in staat.

3.2 Een voorstel met een duidelijke vergissing of schrijffout bindt ons niet.

3.3 De overeenkomst begint zodra je het voorstel schriftelijk accepteert, of zodra wij met jouw instemming aan het werk gaan.

3.4 Accepteer je het voorstel met wijzigingen, dan geldt de overeenkomst pas als wij die wijzigingen schriftelijk bevestigen.

3.5 De overeenkomst vervangt eerdere voorstellen en afspraken over hetzelfde onderwerp.

Artikel 4. Hoe wij werken

4.1 We doen ons werk zorgvuldig en vakkundig, volgens onze werkwijze en kwaliteitsstandaarden. Bij een Launch spreken we af dat het product bij oplevering werkt zoals in de werkomschrijving staat (artikel 11). Een bepaald zakelijk resultaat, zoals marktsucces, beloven we niet.

4.2 We werken in vaste stappen. We beginnen aan een volgende stap als de factuur van de vorige stap is betaald. Bij een Launch beginnen we pas met bouwen nadat je het ontwerp hebt goedgekeurd.

4.3 Wij bepalen wie het werk doet. We mogen freelancers en andere partijen inschakelen. Zij werken onder dezelfde afspraken over geheimhouding, beveiliging en AI als wij, en wij blijven tegenover jou verantwoordelijk voor hun werk.

4.4 Artikel 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek gelden niet. Dat betekent dat de opdracht niet aan één bepaalde persoon is gebonden, en dat niet iedereen die aan je opdracht werkt afzonderlijk voor het geheel aansprakelijk is.

Artikel 5. Wat wij van jou nodig hebben

5.1 Je zorgt op tijd voor de informatie, materialen, toegang en beslissingen die we nodig hebben. Onze planning gaat ervan uit dat je binnen 3 werkdagen reageert, tenzij in de overeenkomst iets anders staat.

5.2 Je regelt zelf, op je eigen naam, wat bij je bedrijf hoort: je domeinnaam, je hosting, je Mollie-account en accounts bij andere diensten die je product gebruikt. Je geeft ons de toegang die we nodig hebben.

5.3 Je hebt de rechten op de materialen die je aanlevert, zoals teksten, logo's, afbeeldingen en gegevens, en het gebruik daarvan maakt geen inbreuk op rechten van anderen.

5.4 Je bent zelf verantwoordelijk voor de inhoud van je product, voor de voorwaarden en privacyverklaring die je aan je eigen klanten geeft, voor de verkoop en voor de eerste ondersteuning van je eigen klanten. Wij helpen je daarbij waar dat in de opdracht staat, maar we geven geen juridisch advies.

5.5 Lever je iets niet of te laat aan, dan mogen we de planning aanpassen. Extra werk dat daardoor nodig is, rekenen we na overleg met jou af tegen ons uurtarief.

Artikel 6. Gebruik van AI

6.1 We gebruiken AI-hulpmiddelen bij onderzoek, ontwerp, programmeren, teksten en testen. Al het werk gaat door dezelfde controles: tests, automatische controles en een beoordeling door een mens van Softwareplan voordat het live gaat.

6.2 AI-hulpmiddelen werken met code, documentatie en testgegevens. We delen geen productiegegevens van je product met AI-diensten. Een AI-hulpmiddel kan ons wel helpen gegevens technisch over te zetten, bijvoorbeeld naar een testomgeving of bij een migratie. Het hulpmiddel voert dan de stappen uit, maar de gegevens zelf gaan niet naar de AI-dienst. Supportberichten mag een AI-dienst wel verwerken om ze te beoordelen en te beantwoorden. Daarvoor geldt de verwerkersovereenkomst in bijlage 1. Wachtwoorden en sleutels komen nooit in de code of in een AI-hulpmiddel.

6.3 We gebruiken alleen AI-diensten die jouw vertrouwelijke informatie niet gebruiken om hun modellen te trainen.

6.4 Over gevoelige onderdelen, zoals inloggen, rollen en rechten, betalingen, versleuteling en het verwijderen van gegevens, beslist altijd een mens van Softwareplan.

6.5 AI-functies in je eigen product zijn een keuze. Ze staan standaard uit en werken met een maandbudget dat we samen afspreken. De gebruikskosten van de AI-dienst betaal jij.

6.6 Artikel 15 over eigendom geldt ook voor resultaat dat met hulp van AI is gemaakt.

Artikel 7. Wijzigingen en extra werk

7.1 Een kleine aanpassing binnen een afgesproken kernfunctie doen we zonder extra kosten als de planning dat toelaat.

7.2 Een grotere wijziging bespreken we eerst. We ruilen haar tegen een andere kernfunctie, voegen haar toe als uitbreiding of zetten haar op de lijst voor na de lancering.

7.3 Extra werk begint pas als we schriftelijk een prijs en planning hebben afgesproken.

7.4 Wijzigingen die nodig zijn door een fout van ons, rekenen we niet als extra werk.

Artikel 8. Prijzen

8.1 Alle prijzen zijn in euro en exclusief btw, tenzij anders vermeld.

8.2 Een vaste prijs, zoals voor de Idee-check of de Launch, blijft vast voor de afgesproken scope. We verhogen een vaste prijs niet tijdens de uitvoering.

8.3 De prijzen van Onderhoud en ons uurtarief passen we eens per jaar per 1 januari aan met de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS. Dat laten we minimaal 1 maand vooraf weten. Een andere prijsverhoging voor een doorlopende dienst melden we minimaal 2 maanden vooraf. Je mag die dienst dan opzeggen per de datum waarop de verhoging ingaat.

8.4 Sommige kosten lopen op jouw naam en betaal je rechtstreeks aan de leverancier. Dat zijn in elk geval: je hosting (die zit niet in Onderhoud), je domeinnaam, de transactiekosten van je Mollie-account, een eventueel advertentiebudget en de gebruikskosten van diensten van derden, zoals AI of sms.

8.5 Afspraken over korting of verrekening, zoals het verrekenen van de Idee-check met een Launch, staan in het voorstel.

Artikel 9. Facturen en betalen

9.1 We factureren per stap, tenzij in de overeenkomst iets anders staat:

- Idee-check: het volledige bedrag bij de opdracht;
- Launch: 40 procent bij ondertekening, 40 procent bij goedkeuring van het ontwerp en 20 procent bij livegang;
- Onderhoud: elke maand vooraf;
- extra uren: elke maand achteraf, volgens wat we vooraf hebben afgesproken.

9.2 Je betaalt binnen 14 dagen na de factuurdatum.

9.3 Ben je het niet eens met (een deel van) een factuur, laat het ons dan binnen 14 dagen weten. Het deel waarover we het eens zijn, betaal je op tijd. Je mag een factuur niet verrekenen met een bedrag dat wij jou volgens jou nog schuldig zijn.

9.4 Betaal je niet op tijd, dan sturen we een herinnering met een nieuwe termijn van 14 dagen. Betaal je ook dan niet, dan ben je de wettelijke handelsrente verschuldigd en de buitengerechtelijke incassokosten volgens de wettelijke staffel.

9.5 Na die termijn mogen we ons werk en de ondersteuning opschorten tot je hebt betaald. We laten dat vooraf weten.

Artikel 10. Planning

10.1 Afgesproken termijnen en planningen zijn streefdata, tenzij we schriftelijk uitdrukkelijk een vaste einddatum hebben afgesproken.

10.2 Dreigen we een termijn niet te halen, dan laten we dat zo snel mogelijk weten, met de reden en een nieuwe planning.

10.3 Komen informatie, materialen, beslissingen of accounts later dan afgesproken, dan schuift de planning evenveel op.

10.4 Halen wij een termijn niet, dan geef je ons eerst schriftelijk een redelijke nieuwe termijn van minimaal 14 dagen. Pas als we ook die termijn niet halen, zijn we in verzuim.

Artikel 11. Oplevering, acceptatie en garantie

11.1 Bij een Launch keur je eerst het ontwerp goed. Daarna bouwen we, met elke week een demo.

11.2 Na oplevering op de testomgeving heb je 10 werkdagen om het product te testen tegen de afspraken in de werkomschrijving.

11.3 Alleen fouten waardoor een afgesproken kernfunctie of een basisonderdeel niet bruikbaar is, houden de acceptatie tegen. Die herstellen we voor de livegang. Kleinere punten herstellen we na livegang binnen de garantie.

11.4 Het product is geaccepteerd als je dat schriftelijk bevestigt, als je binnen de 10 werkdagen geen blokkerende fout meldt, of zodra je het product gebruikt voor je eigen klanten.

11.5 Tot 3 maanden na livegang herstellen we gratis fouten die we kunnen nabootsen en waardoor het product niet werkt zoals in de werkomschrijving staat. De garantie geldt niet voor fouten door wijzigingen die jij of anderen zonder overleg met ons hebben gedaan, of door gebruik dat niet past bij de documentatie.

11.6 Heb je een klacht over ander werk, meld die dan schriftelijk binnen 30 dagen nadat je het probleem hebt ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. We zoeken dan samen naar een oplossing.

11.7 Het advies uit een Idee-check is een zorgvuldig onderbouwde inschatting. We beloven geen marktsucces, omzet of aantal klanten. Ook "niet bouwen" kan een goede uitkomst zijn.

Artikel 12. Onderhoud

12.1 Onderhoud start bij livegang. Wat er precies in zit, Basis of Groei, staat in de onderhoudsovereenkomst.

12.2 Onderhoud gaat over de software van je product: beveiligings- en frameworkupdates, foutherstel, ondersteuning en de afgesproken uren voor wijzigingen en verbeteringen. Hosting, back-ups en de beschikbaarheid van de server horen er niet bij. Die regel je in je hostingovereenkomst.

12.3 Kritieke beveiligingsupdates van de software voeren we binnen 2 werkdagen door, andere updates maandelijks.

12.4 Uren die bij je pakket horen en die je in een maand niet gebruikt, schuiven maximaal 1 maand door.

12.5 Elke maand krijg je een kort rapport, met onder meer de updates, de afgehandelde meldingen en de gebruikte uren.

Artikel 13. Code, hosting en accounts

13.1 De broncode staat in een Bitbucket-repository. Je hebt vanaf de start leestoegang.

13.2 Hosting valt niet onder deze voorwaarden. Je regelt de hosting zelf of via een aparte hostingovereenkomst. Wij zorgen dat de software kan draaien op de hostingomgeving die we samen afspreken, en zetten nieuwe versies daar live voor zover we er toegang toe hebben.

13.3 Wil jij of een andere partij zelf iets aan de code veranderen, overleg dat dan eerst met ons. Voor de gevolgen van wijzigingen zonder overleg gelden de reactietijden en de garantie niet, en herstel rekenen we af tegen ons uurtarief.

13.4 Hostingpartijen, Mollie en andere diensten van derden hebben hun eigen voorwaarden. Voor hun prestaties en prijzen zijn wij niet verantwoordelijk. Wel voor de manier waarop wij onze software op hun diensten aansluiten.

Artikel 14. Contact en support

14.1 Je bereikt ons per e-mail, via het helpcentrum op softwareplan.nl en via online afspraken die je plant op onze afspraakpagina. Heb je Onderhoud, meld vragen en problemen dan via support@softwareplan.nl of het helpcentrum.

14.2 We bieden geen telefonische ondersteuning, ook niet bij spoed. Meld ook kritieke problemen via het helpcentrum of support@softwareplan.nl.

14.3 Reactietijden gelden op werkdagen van 09:00 tot 17:00 en staan in de onderhoudsovereenkomst. Een reactie is een inhoudelijk antwoord met een plan, niet meteen de oplossing.

14.4 Gesprekken zijn online. Helpt een gesprek op locatie, dan komen wij naar jou toe.

Artikel 15. Eigendom van het werk

15.1 Zodra je alles hebt betaald wat je voor een resultaat verschuldigd bent, gaan alle intellectuele eigendomsrechten op dat resultaat naar jou over. Denk aan de broncode, het ontwerp, het merk en de inhoud van je product, en aan het onderzoek en de testpagina uit de Idee-check. Deze voorwaarden gelden daarvoor als akte van overdracht. Is er nog een extra handeling nodig, dan werken we daar kosteloos aan mee.

15.2 Tot dat moment mag je het opgeleverde resultaat gebruiken voor het doel van de overeenkomst.

15.3 De rechten op de starterkit blijven bij ons. Je krijgt een blijvend, gratis en niet-exclusief recht om de starterkit als onderdeel van je product te gebruiken, te laten aanpassen en verder te

ontwikkelen, ook door een andere partij. Dit recht gaat mee als je het product overdraagt. Je mag de starterkit niet los van je product verkopen of in licentie geven.

15.4 Opensourcesoftware en diensten van derden in je product vallen onder hun eigen licentie. We gebruiken alleen opensourcesoftware waarvan de licentie commercieel gebruik van je product toestaat.

15.5 We mogen algemene kennis, ervaring en werkwijzen uit je opdracht opnieuw gebruiken. Code, ontwerpen, vertrouwelijke informatie en gegevens die specifiek voor jouw product zijn, gebruiken we niet voor anderen.

15.6 We doen afstand van onze persoonlijkheidsrechten op het resultaat, voor zover de wet dat toelaat.

15.7 Delen van het resultaat die met hulp van AI zijn gemaakt, vallen onder lid 1 voor zover er intellectuele eigendomsrechten op rusten. Rust er geen recht op, omdat de wet zulk werk niet beschermt, dan claimen wij er ook niets op. Je mag die delen vrij gebruiken, wijzigen en overdragen. Lid 5 en artikel 16 gelden er ook voor: wat specifiek voor jouw product is gemaakt, gebruiken we niet voor anderen en houden we vertrouwelijk.

15.8 We controleren werk dat met AI is gemaakt op dezelfde manier als ander werk. We nemen geen code of andere inhoud op waarvan we weten of redelijkerwijs kunnen weten dat die van een ander is en niet vrij gebruikt mag worden. Artikel 23.2 geldt ook voor werk dat met AI is gemaakt.

Artikel 16. Geheimhouding

16.1 We houden elkaars vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken die alleen voor de overeenkomst. Informatie is vertrouwelijk als dat is gezegd of als dat logisch is, zoals een idee dat nog niet openbaar is.

16.2 Freelancers en andere partijen die we inschakelen, leggen we dezelfde geheimhouding op.

16.3 Dit geldt niet als de wet of een rechter ons verplicht informatie te delen. We laten dat dan vooraf weten, als dat mag.

16.4 De geheimhouding blijft gelden na het einde van de overeenkomst.

Artikel 17. Persoonsgegevens

17.1 We houden ons aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Hoe we omgaan met jouw eigen gegevens als klant van Softwareplan, staat in de privacyverklaring op softwareplan.nl.

17.2 Voor de persoonsgegevens van de klanten en gebruikers van je product ben jij verwerkingsverantwoordelijke en zijn wij verwerker. Daarvoor geldt de verwerkersovereenkomst in bijlage 1. Die hoort bij elke overeenkomst waarbij wij voor jou persoonsgegevens verwerken.

Artikel 18. Aansprakelijkheid

18.1 Schieten wij tekort in de uitvoering van de overeenkomst, dan zijn we alleen aansprakelijk voor directe schade. Dat is:

- redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen;
- redelijke kosten om ons werk alsnog te laten voldoen aan de overeenkomst;
- redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken.

18.2 We zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door stilstand van je bedrijf en verlies van gegevens. Het bewaren en terugzetten van gegevens regel je via je hostingovereenkomst.

18.3 Onze aansprakelijkheid is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag, exclusief btw, dat je voor de betreffende opdracht betaalt. Bij Onderhoud en andere doorlopende diensten is dat het bedrag dat je in de 12 maanden voor de gebeurtenis hebt betaald. Een reeks samenhangende gebeurtenissen telt als één gebeurtenis. In totaal is onze aansprakelijkheid nooit hoger dan EUR 10.000 per kalenderjaar.

18.4 Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van ons of onze leidinggevenden.

18.5 We zijn pas aansprakelijk nadat je ons schriftelijk in gebreke hebt gesteld met een redelijke termijn om het te herstellen, tenzij herstel niet meer mogelijk is.

18.6 Meld schade zo snel mogelijk schriftelijk. Een vordering tot schadevergoeding vervalt als je de schade niet binnen 12 maanden nadat je haar hebt ontdekt bij ons hebt gemeld.

Artikel 19. Overmacht

19.1 Niemand is aansprakelijk voor een tekortkoming door overmacht.

19.2 Bij ons valt onder overmacht onder meer: storingen bij hosting-, cloud-, betaal- of andere leveranciers waarop wij geen invloed hebben, storingen in internet of telecom, een cyberaanval ondanks passende beveiliging, overheidsmaatregelen, brand, oorlog, een pandemie en extreem weer.

19.3 Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen we de overeenkomst allebei schriftelijk ontbinden. Wat al is geleverd, betaal je naar verhouding.

Artikel 20. Duur en opzeggen

20.1 Een Idee-check, Launch of ander project eindigt bij oplevering.

20.2 Je mag een project tussentijds schriftelijk stoppen. Je betaalt dan de stap waarin we zitten volgens het betaalschema. Latere stappen betaal je niet. Wat we tot dan hebben gemaakt, wordt van jou volgens artikel 15.

20.3 Wij stoppen een project alleen tussentijds bij een ernstige reden, bijvoorbeeld als een factuur na de herinnering onbetaald blijft of als we langer dan 30 dagen niet verder kunnen omdat informatie of beslissingen uitblijven. We melden dat eerst schriftelijk, met een termijn van 14 dagen om het op te lossen.

20.4 Onderhoud heeft een eerste looptijd van 12 maanden vanaf livegang. Daarna loopt het per maand door en kunnen we het allebei schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand.

20.5 Werk op uurbasis zonder einddatum kunnen we allebei schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand.

20.6 We mogen de overeenkomst allebei direct schriftelijk beëindigen als de ander failliet gaat, surseance van betaling krijgt of het bedrijf beëindigt.

20.7 Bij het einde van de overeenkomst moeten openstaande bedragen direct worden betaald. Voor de overdracht van je product geldt artikel 21.

Artikel 21. Als je vertrekt

21.1 Eindigt Onderhoud, dan zetten we binnen 10 werkdagen de Bitbucket-repository met de volledige broncode over naar jouw eigen werkruimte. Je krijgt de documentatie die nodig is om de software te installeren en door een ander te laten onderhouden.

21.2 We halen onze toegang tot je accounts, zoals je hosting en je repository, weg op een datum die we samen afspreken.

21.3 Kopieën van je gegevens die daarna nog bij ons staan, zoals supportberichten en testkopieën, verwijderen we binnen 30 dagen na de overdracht, tenzij de wet ons verplicht ze langer te bewaren.

21.4 We houden je code en gegevens nooit vast om een betaling af te dwingen. Alleen code van onderdelen die je nog niet hebt betaald, dragen we over zodra die zijn betaald.

21.5 De overdracht zelf zit in de prijs. Hulp bij het overzetten naar een andere partij rekenen we af tegen ons uurtarief.

Artikel 22. Referenties

22.1 We mogen de naam en het logo van jou en je product noemen als referentie, tenzij je laat weten dat je dat niet wilt.

22.2 Een uitgebreide case met cijfers of citaten publiceren we alleen na jouw schriftelijke toestemming.

Artikel 23. Vrijwaring

23.1 Je vrijwaart ons tegen claims van anderen die voortkomen uit materialen die jij hebt aangeleverd, of uit de manier waarop jij je product aanbiedt en gebruikt tegenover je eigen klanten.

23.2 Wij vrijwaren jou tegen claims van anderen dat ons resultaat, zoals wij het hebben opgeleverd, inbreuk maakt op hun intellectuele eigendomsrechten. Daarvoor gelden de grenzen van artikel 18.

Artikel 24. Overdragen van de overeenkomst

24.1 We dragen rechten en plichten uit de overeenkomst alleen over aan een ander met schriftelijke toestemming van de andere partij. Die toestemming weigeren we niet zonder goede reden.

24.2 Je mag je product met de rechten uit artikel 15 zonder toestemming overdragen, bijvoorbeeld bij verkoop van je bedrijf. Lopend Onderhoud gaat dan mee over nadat je ons dat schriftelijk hebt gemeld.

Artikel 25. Wijzigen van deze voorwaarden

25.1 We mogen deze voorwaarden wijzigen. Voor lopende overeenkomsten gelden wijzigingen pas 30 dagen nadat we ze schriftelijk hebben aangekondigd.

25.2 Is een wijziging nadelig voor jou, dan mag je de betreffende doorlopende dienst opzeggen per de datum waarop de wijziging ingaat. Lopende projecten maken we af onder de voorwaarden waaronder ze zijn begonnen.

Artikel 26. Recht en geschillen

26.1 Op deze voorwaarden en alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

26.2 Hebben we een geschil, dan proberen we het eerst samen in een gesprek op te lossen.

26.3 Lukt dat niet, dan beslist de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland.

Artikel 27. Slotbepalingen

27.1 Is een bepaling ongeldig, dan blijven de andere bepalingen gelden. We spreken dan samen een nieuwe bepaling af die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ligt.

27.2 Afspraken die naar hun aard ook na het einde van de overeenkomst gelden, zoals geheimhouding, eigendom, aansprakelijkheid en de afspraken bij vertrek, blijven gelden.

Bijlage 1. Verwerkersovereenkomst

Deze verwerkersovereenkomst hoort bij de algemene voorwaarden van Softwareplan. Ze geldt voor elke overeenkomst waarbij wij voor jou persoonsgegevens verwerken, bijvoorbeeld als we bij onderhoud of support gegevens in je product kunnen zien. Jij bent verwerkingsverantwoordelijke en wij zijn verwerker, zoals bedoeld in artikel 28 van de AVG.

B1. Onderwerp en duur

B1.1 We verwerken persoonsgegevens alleen voor de ontwikkeling, het onderhoud en de ondersteuning van de software van je product, zoals beschreven in de overeenkomst. Dat gebeurt vooral als we een fout onderzoeken of een supportvraag beantwoorden.

B1.2 Deze verwerkersovereenkomst geldt zolang wij persoonsgegevens voor jou verwerken.

B2. Welke gegevens en van wie

B2.1 Het gaat om gegevens van de klanten en gebruikers van je product en van je eigen contactpersonen.

B2.2 Denk aan naam, e-mailadres, bedrijfsgegevens, gebruiks- en loggegevens, de status van abonnementen en betalingen, de inhoud van supportberichten en de gegevens die je product verder vastlegt. Volledige betaalgegevens liggen bij Mollie, niet bij ons.

B2.3 Bijzondere persoonsgegevens, zoals gezondheidsgegevens, verwerken we alleen na een aparte schriftelijke afspraak.

B3. Alleen in jouw opdracht

B3.1 We verwerken persoonsgegevens alleen op basis van jouw instructies, zoals die in de overeenkomst staan of die je ons schriftelijk geeft, tenzij de wet ons tot iets anders verplicht.

B3.2 Vinden we dat een instructie in strijd is met de AVG, dan laten we je dat direct weten.

B4. Geheimhouding

B4.1 Iedereen die bij ons toegang heeft tot persoonsgegevens, ook freelancers en leveranciers, is tot geheimhouding verplicht.

B5. Beveiliging

B5.1 We nemen passende technische en organisatorische maatregelen. Daaronder vallen in elk geval:

- toegang tot productiegegevens alleen voor mensen die die toegang nodig hebben voor hun werk, en alleen zo lang als nodig;
- versleutelde verbindingen;
- kritieke beveiligingsupdates van de software binnen 2 werkdagen;
- ontwikkelen en testen met testgegevens; een kopie van echte gegevens, bijvoorbeeld voor een migratie of om een fout na te bootsen, maken we alleen als dat nodig is, bewaren we beveiligd en verwijderen we na afloop;
- we delen geen productiegegevens met AI-diensten;
- wachtwoorden en sleutels nooit in de code of in een AI-hulpmiddel.

B5.2 De beveiliging van de hosting, zoals opslag en back-ups, valt onder je hostingovereenkomst.

B5.3 We passen de maatregelen aan als de techniek of de risico's daar om vragen.

B6. Subverwerkers

B6.1 Hostingpartijen en Mollie gebruik je via accounts op je eigen naam. Je sluit daarvoor zelf de voorwaarden en verwerkersafspraken van die partijen af.

B6.2 Wij schakelen zelf deze subverwerkers in:

- Atlassian (Bitbucket, Jira, Confluence en het helpcentrum): code, werkbeheer en supportberichten;
- Hotjar: gebruiksanalyse van websites;
- Anthropic (Claude): AI-assistent bij ontwikkeling en bij het beoordelen van supportberichten (geen productiegegevens);
- freelancers en leveranciers die voor ons aan je software werken, ook een leverancier buiten de EU.

B6.3 Je geeft ons algemene toestemming om subverwerkers in te schakelen. Een nieuwe subverwerker melden we minimaal 30 dagen vooraf. Heb je daar een gegronde reden tegen, dan zoeken we samen een oplossing. Lukt dat niet, dan mag je de betreffende dienst opzeggen.

B6.4 Subverwerkers krijgen van ons dezelfde verplichtingen als in deze verwerkersovereenkomst staan. Wij blijven tegenover jou verantwoordelijk voor hen.

B7. Gegevens buiten de EU

B7.1 Sommige subverwerkers zitten buiten de EU of kunnen van buiten de EU bij gegevens. Persoonsgegevens gaan alleen naar een land buiten de EU met de waarborgen die de AVG voorschrijft, zoals een adequaatheidsbesluit van de Europese Commissie (bijvoorbeeld het EU-VS Data Privacy Framework) of de modelcontractbepalingen van de Europese Commissie.

B7.2 Met freelancers en leveranciers buiten de EU sluiten we de modelcontractbepalingen af. Zij krijgen alleen toegang tot productiegegevens als dat nodig is voor een bepaalde taak, zoals het oplossen van een fout, en niet langer dan nodig.

B7.3 Op verzoek laten we je zien welke waarborgen we voor een subverwerker gebruiken.

B8. Rechten van betrokkenen

B8.1 Wil iemand zijn gegevens inzien, laten aanpassen of laten verwijderen, dan helpen we je daarbij voor zover dat redelijk is. Kost dat meer dan een kleine inspanning, dan rekenen we dat af tegen ons uurtarief, na overleg.

B8.2 Komt zo'n verzoek bij ons binnen, dan sturen we het door naar jou.

B9. Datalekken

B9.1 Ontdekken we een datalek, dan melden we dat zonder onnodige vertraging en uiterlijk binnen 48 uur aan jou. We geven je de informatie die je nodig hebt om te beslissen of je het moet melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en bij de betrokkenen.

B9.2 We nemen direct maatregelen om de gevolgen te beperken en houden je op de hoogte.

B10. Informatie en controle

B10.1 We geven je de informatie die je nodig hebt om te laten zien dat de AVG wordt nageleefd, en helpen je bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) als die nodig is.

B10.2 Je mag eens per jaar, of na een datalek, laten controleren of wij ons aan deze afspraken houden. Dat doet een onafhankelijke deskundige met geheimhoudingsplicht. Je meldt een

controle minimaal 30 dagen vooraf en betaalt de kosten zelf, tenzij blijkt dat wij ons niet aan deze afspraken houden.

B11. Einde

B11.1 Na het einde van de overeenkomst verwijderen we kopieën van persoonsgegevens die nog bij ons of onze subverwerkers staan binnen 30 dagen, tenzij de wet ons verplicht ze langer te bewaren. Zie ook artikel 21 van de algemene voorwaarden.

B11.2 Voor aansprakelijkheid onder deze verwerkersovereenkomst geldt artikel 18 van de algemene voorwaarden.