



Algemene voorwaarden

VelzArt groep B.V. 2025



VelzArt - Het antwoord op ICT

Deze Algemene Voorwaarden hebben betrekking op alle producten, diensten, data en expertise van VelzArt Groep B.V., gevestigd te Oude Bosscheweg 5, 5301 LA Zaltbommel ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 57312958, hierna te noemen "VelzArt". Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door VelzArt geleverde diensten en producten, al dan niet direct of indirect geleverd via vertrouwde leveranciers.

Versiedatum: 30-10-2025

Voor de meest actuele versie: <https://velzart.nl/av>

Artikel 1 - Algemene bepalingen

1.1 Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en leveringen van producten en/of diensten door VelzArt aan de klant, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

1.2 Uitsluiting andere voorwaarden

De algemene voorwaarden, inkoop- of andere voorwaarden van de klant zijn niet van toepassing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen met daarbij een expliciet akkoord van de bij VelzArt tekenbevoegde persoon.

1.3 Totstandkoming overeenkomsten

VelzArt verleent diensten en levert producten op basis van een schriftelijke of mondelinge opdracht van de klant. Een overeenkomst komt tot stand door:

- Schriftelijke acceptatie van een offerte door de klant
- Mondelinge toezegging gevolgd door schriftelijke bevestiging
- Feitelijke aanvang van werkzaamheden na opdrachtverlening.

1.4 Spoedeisende werkzaamheden

Wanneer uit afgenomen diensten blijkt dat spoedeisende werkzaamheden noodzakelijk zijn om de bedrijfscontinuïteit van de klant te waarborgen, kan VelzArt na voorafgaande telefonische of schriftelijke melding aan de klant deze werkzaamheden uitvoeren. VelzArt zal de klant binnen 24 uur schriftelijk informeren over de aard, omvang en kosten van deze werkzaamheden.

1.5 Documentenhiërarchie

Bij tegenstrijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde:

1. De geaccepteerde offerte met bijbehorende SLA-specificaties
2. Deze Algemene Voorwaarden VelzArt
3. Service Level Agreements (SLA's) en technische specificaties
4. Externe leveranciersovereenkomsten (Microsoft, Google, etc.)
5. Dienstbeschrijvingen en implementatiehandleidingen
6. Verwerkersovereenkomsten

1.6 Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden

VelzArt kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen. Bij significante wijzigingen die van toepassing zijn op de klant, zal VelzArt de klant hiervan minimaal 60 dagen vooraf op de hoogte stellen. De klant kan binnen 30 dagen na kennisgeving schriftelijk bezwaar maken tegen de wijzigingen, waarna partijen in overleg treden over voortzetting van de dienstverlening.

Artikel 2 - Offertes en prijzen

2.1 Geldigheid offertes

Alle offertes van VelzArt zijn vrijblijvend gedurende 30 dagen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De klant verstrekt alle benodigde en juiste informatie voor het opstellen van een correcte offerte.

2.2 Prijzen en belastingen

Alle genoemde prijzen zijn:

- Exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege
- In euro's en dienen in euro's te worden voldaan
- Onder voorbehoud van typefouten en tussentijdse prijswijzigingen door externe leveranciers

2.3 Begrotingen en nacalculatie

Begrotingen op basis van nacalculatie worden opgesteld conform ervaring en verstrekte informatie. Aan deze begrotingen kunnen geen rechten worden ontleend. Bij meer dan redelijke overschrijding van de begroting informeert VelzArt de klant tijdig.

2.4 Meerwerk

Indien VelzArt van mening is dat een door de klant aangegeven projectwijziging een meerwerkopdracht is, zal VelzArt daarvan melding maken aan de klant alvorens tot uitvoering over te gaan. De klant zal zo spoedig mogelijk beslissen over het voorgestelde meerwerk. In tegenstelling tot het voorgaande wordt de klant geacht met de uitvoering van meerwerk en de daaraan verbonden kosten te hebben ingestemd wanneer de klant op de hoogte was van het feit dat een projectwijziging meerwerk was en dit heeft laten plaatsvinden zonder eerst aan te geven meerwerk niet te wensen. Voor werkzaamheden buiten de oorspronkelijke opdracht gelden de standaardtarieven van VelzArt, tenzij specifiek anders overeengekomen.

2.5 Tarieven bij ontbreken prijsafspraken

Bij ontbreken van specifieke prijsafspraken hanteert VelzArt de standaardtarieven voor vergelijkbare werkzaamheden. De klant kan altijd vooraf een prijsopgave vragen.

Artikel 3 – Prijsaanpassingen

3.1 Voorafgaande kennisgeving

VelzArt informeert klanten zo veel mogelijk vooraf over prijswijzigingen voor eigen dienstverlening.

3.2 Prijswijzigingen eigen diensten

Voor eigen diensten van VelzArt gelden prijswijzigingen na minimaal drie maanden voorafgaande kennisgeving, tenzij een vaste prijsperiode is overeengekomen.

3.3 Opzegging bij prijswijziging

Bij prijsverhoging van eigen diensten van meer dan 10% ten opzichte van de laatst geldende tarieven kan de klant per de datum van inwerkingtreding opzeggen. Prijsaanpassingen van 10% of minder geven geen recht op opzegging. Opzegging dient schriftelijk en aangetekend te geschieden met een opzegtermijn van drie maanden. Kosten verbonden aan opzegging en overdracht komen voor rekening van de klant.

3.4 Prijswijzigingen externe leveranciers en kostenfactoren

Prijswijzigingen van externe leveranciers (zoals Microsoft 365, internet- en telefoonverbindingen) kunnen direct worden doorgevoerd. Daarnaast kan VelzArt wijzigingen in kostenfactoren zoals licentietarieven, valutakoersen, in- en uitvoerrechten, verzekeringstarieven, transportkosten en andere heffingen of belastingen direct doorberekenen aan de klant, mits de klant hiervan minimaal 30 dagen vooraf schriftelijk in kennis wordt gesteld.

3.5 Jaarlijkse indexatie

VelzArt kan prijzen jaarlijks aanpassen conform het CBS-indexcijfer voor zakelijke dienstverlening. Deze indexatie wordt expliciet als zodanig gecommuniceerd aan de klant en vormt geen grond voor opzegging conform artikel 3.3, daar indexatie juridisch verschilt van prijsverhoging.

Artikel 4 – Betalingsvoorwaarden

4.1 Betalingstermijn en betalingswijze

Betalingen dienen te geschieden binnen de in de offerte of factuur vermelde termijn, of bij ontbreken daarvan binnen 14 dagen na factuurdatum. Voor periodieke betalingen wordt automatische incasso gehanteerd.

4.2 Betalingsachterstand en boetes

Bij niet-tijdige betaling:

- Verzendt VelzArt een herinnering met laatste betalingstermijn;
- Is de klant zonder nadere ingebrekestelling, direct in verzuim;
- Kan VelzArt haar verplichtingen opschorten;
- Kan VelzArt de overeenkomst ontbinden;
- Kan VelzArt buitengerechtelijke kosten in rekening brengen bij de klant ter hoogte van een minimum van 15% over het te incasseren bedrag;
- Is de klant wettelijke handelsrente verschuldigd over het te incasseren bedrag.

4.3 Zekerheidsstelling

VelzArt heeft het recht om van de klant zekerheidsstelling te eisen in de vorm van een bankgarantie, borgstelling of waarborgsom ter hoogte van drie maandelijkse betalingen, indien:

- Er gerede twijfel bestaat over de kredietwaardigheid van de klant;
- De klant tweemaal niet binnen de betalingstermijn heeft betaald;
- Een kredietwaardigheidsonderzoek door een gerenommeerde derde partij hiertoe aanleiding geeft.

Over verstrekte zekerheden wordt door VelzArt geen rente vergoed.

Verrekening met vorderingen die klant op VelzArt stelt te hebben dan wel het opschorten van een betalingsverplichting of andere rechtshandeling door de klant is uitgesloten.

4.4 Incassokosten

Bij uitbesteding van invordering aan derden komen alle daaraan verbonden kosten voor rekening van de klant.

Artikel 5 - Contractduur en opzegging

5.1 Duur overeenkomst

De duur van overeenkomsten staat vermeld in de geaccepteerde offerte. Bij ontbreken van een specifieke duur geldt een standaardduur van 36 maanden.

5.2 Stilzwijgende verlenging

Overeenkomsten worden stilzwijgend verlengd voor de oorspronkelijke periode, tenzij één van partijen schriftelijk en aangetekend opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden voor het einde van de lopende periode.

5.3 Opzeggingsprocedure

Opzegging dient schriftelijk en aangetekend te geschieden. Eventuele kosten verbonden aan beëindiging en overdracht van diensten komen voor rekening van de opzeggende partij.

Artikel 6 - Wijzigingen van overeenkomsten en diensten

6.1 Wijzigingen in de overeenkomst

Wijzigingen in de overeenkomst zijn slechts van kracht indien deze schriftelijk, middels een aangepaste overeenkomst of addendum, tussen partijen zijn overeengekomen.

6.2 Wijzigingen dienstverlening

In afwijking van lid 1 is VelzArt gerechtigd de inhoud of omvang van de dienst, de dienstbeschrijving of de technische en functionele eigenschappen van de dienst te wijzigen. VelzArt zal zich inspannen de functionele eigenschappen die deel uitmaken van de overeengekomen dienst(en) zo min mogelijk te verminderen. VelzArt zal bij het uitvoeren van deze wijzigingen zich inspannen de overeengekomen dienstverlening niet, of zo beperkt mogelijk, te onderbreken.

6.3 Kosten van wijzigingen

Indien een wijziging een verandering van de bij de klant geldende procedures tot gevolg heeft, komen de kosten van deze verandering voor rekening van de klant en biedt dit geen recht tot ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 7 – Garanties

7.1 Garanties van derden

VelzArt biedt geen eigen garantie op producten van derden, maar draagt fabrieksgaranties over. Werkzaamheden in het kader van garantieafwikkeling worden separaat in rekening gebracht.

7.2 Eigen dienstverlening

Voor eigen diensten garandeert VelzArt:

- Zorgvuldige uitvoering van verplichtingen;
- Inzet van deskundig personeel;
- Een inspanningsverplichting.

VelzArt garandeert de deugdelijkheid van materialen en juiste werking van eigen geleverde zaken en diensten voor een periode van 12 maanden vanaf levering, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

7.3 Beperkingen softwaregarantie

VelzArt garandeert niet de foutloze werking van programmatuur, noch geschiktheid voor specifiek beoogd gebruik door de klant. VelzArt garandeert niet dat software niet kan worden gehackt, besmet of anderszins aangetast.

7.4 Vervallen van garantie

Garantie vervalt bij:

- Ondeskundig gebruik door klant of door klant ingeschakelde derden
- Ongeautoriseerde wijzigingen of werkzaamheden
- Gebruik buiten specificaties of documentatie
- Wijzigingen of reparaties door klant of door klant ingeschakelde derden
- Gebruik niet conform voorschriften of gebruiksaanwijzingen
- Ongeautoriseerde softwarewijzigingen
- Gebruik voor andere doeleinden dan bestemd
- Besmetting met virus of andere externe invloeden
- Niet-nakoming van verplichtingen door klant

7.5 Garantieverlening

VelzArt heeft het recht om bij garantieverlening te kiezen tussen herstel, vervanging of terugbetaling. Kosten voor aanvullende dienstverlening kunnen separaat in rekening worden gebracht. Garantieclaims dienen schriftelijk en binnen de garantieperiode te worden gemeld aan VelzArt.

Artikel 8 - Eigendom en intellectuele eigendomsrechten

8.1 Eigendomsovergang

Het eigendom van geleverde producten gaat over op de klant na volledige betaling van het verschuldigde bedrag voor het betreffende product.

8.2 Wederverkoop

Wederverkopers mogen producten met eigendomsvoorbehoud doorleveren binnen de normale bedrijfsvoering. Wat zijn wederverkopers?

8.3 Programmatuur en gegevens

Door VelzArt ontwikkelde of verstrekte programmatuur en gegevens blijven eigendom van VelzArt tot volledige betaling van de programmatuur door de klant, ook indien deze conform opdracht aan klant worden geleverd.

8.4 Risico-overgang

Het risico voor producten en diensten gaat over op de klant vanaf het moment van levering.

8.5 Intellectuele eigendomsrechten - Algemeen

VelzArt heeft het exclusieve recht haar standaardproducten, platforms, frameworks en herbruikbare componenten verder te ontwikkelen en het gebruik daarvan middels licenties aan derden ter beschikking te stellen. Voor maatwerkapplicaties gelden de bepalingen van artikel 8.6.

8.6 Eigendom intellectuele eigendomsrechten

Alle door VelzArt ontwikkelde standaardproducten, platforms, frameworks en herbruikbare componenten blijven het volledige en exclusieve eigendom van VelzArt respectievelijk haar licentiegevers. Voor specifiek voor de klant ontwikkelde maatwerkapplicaties gaan alle intellectuele eigendomsrechten over naar de klant na volledige betaling en schriftelijke oplevering. Een maatwerkapplicatie is software die uitsluitend voor de individuele klant is ontwikkeld en niet als standaardproduct wordt aangeboden. Bij gemengde ontwikkelingen blijven VelzArt-componenten eigendom van VelzArt en ontvangt de klant een permanente licentie voor gebruik binnen de maatwerkapplicatie.

8.7 Gebruiksrechten klant

Voor standaardproducten verkrijgt de klant uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor interne doeleinden gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voor overgedragen maatwerkapplicaties heeft de klant volledige eigendomsrechten. Bij eigendomsoverdracht levert VelzArt de volledige broncode en technische documentatie.

8.8 Toekomstige ontwikkelingen

Voor elke opdracht blijven intellectuele eigendomsrechten bij VelzArt, behalve voor maatwerkapplicaties conform artikel 8.6. VelzArt behoudt het recht algemene kennis en niet-vertrouwelijke ervaring uit projecten te gebruiken voor andere opdrachten. Verbeteringen door de klant na eigendomsoverdracht komen toe aan de klant.

8.9 Bescherming intellectuele eigendom

Het is de klant niet toegestaan aanduidingen omtrent intellectuele eigendomsrechten uit VelzArt's standaardproducten te verwijderen. Voor overgedragen maatwerkapplicaties mag de klant VelzArt-aanduidingen verwijderen, behalve van gelicentieerde componenten. Beide partijen handhaven vertrouwelijkheid van elkaars informatie. Voor overgedragen maatwerkapplicaties vervallen VelzArt's garanties en aansprakelijkheid vanaf eigendomsoverdracht.

Artikel 9 - Diensten van derden

9.1 Doorlevering van externe diensten

VelzArt kan diensten van externe partijen (zoals Microsoft 365, telecomdiensten, etc) doorleveren. Dit wordt duidelijk vermeld in de opdracht.

9.2 Voorwaarden externe leveranciers

Voor externe diensten gelden de voorwaarden van de betreffende leveranciers direct voor de klant. VelzArt kan geen verdergaande toezeggingen doen dan door de externe leverancier geboden.

9.3 Beschikbaarheid voorwaarden

Op verzoek verstrekt VelzArt de relevante voorwaarden van externe leveranciers aan de klant.

9.4 Bindende bestelling externe diensten

Zodra VelzArt een bestelling voor externe diensten (zoals internetverbindingen) plaatst bij een derde leverancier namens de klant, wordt de klant direct gebonden aan deze bestelling, ongeacht het moment van oplevering van de dienst.

9.5 Kosten bij annulering

Indien de klant een bestelling voor externe diensten annuleert nadat VelzArt deze heeft geplaatst bij de externe leverancier, zijn alle door die leverancier in rekening gebrachte kosten (inclusief installatiekosten, exitfees, en minimale contractperiodes) volledig voor rekening van de klant.

9.6 Doorbelasting externe leverancierkosten

VelzArt is gerechtigd alle door externe leveranciers opgelegde kosten, boetes en vergoedingen direct door te belasten aan de klant, ongeacht of de dienst daadwerkelijk is opgeleverd. Omgekeerd kunnen kosten die externe leveranciers rechtstreeks aan de klant doorbelasten wegens handelingen van VelzArt, niet bij VelzArt worden verhaald. VelzArt vraagt voorafgaand akkoord van de klant alvorens externe leveranciers te benaderen voor aanvullende dienstverlening.

Artikel 10 - Medewerking klant en technische vereisten

10.1 Informatieplicht klant

De klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan VelzArt verstrekte gegevens waarop VelzArt zijn offertes en dienstverlening baseert. De klant zal gevoelige gegevens waar nodig versleuteld aanleveren.

10.2 Gevolgen van niet-medewerking

Indien voor de uitvoering noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet conform afspraken ter beschikking staan, heeft VelzArt het recht tot opschorting van de uitvoering en het doorberekenen van daardoor ontstane kosten.

10.3 Contactpersoon en beslissingsbevoegdheid

De klant wijst een beslissingsbevoegde contactpersoon aan voor het aanvragen en accorderen van offertes, opdrachten en wijzigingsverzoeken. Deze persoon dient bereikbaar te zijn tijdens werkzaamheden.

10.4 Technische infrastructuurvereisten

Voor een optimale dienstverlening dient de klant te beschikken over:

- Adequate netwerkinfrastructuur (LAN/WAN) met voldoende capaciteit
- Gecertificeerde netwerkbekabeling (minimaal CAT-5e)
- Deugdelijke stroomvoorziening conform fabrikantsspecificaties
- Werkstations met minimaal 8GB RAM (16GB aanbevolen voor power users), Multi-core processor 3GHz+ met virtualisatie ondersteuning, 256GB SSD opslag (512GB aanbevolen), TPM 2.0 chip voor hardware-based security, Windows 11 Pro of macOS Monterey+

VelzArt adviseert vooraf over noodzakelijke infrastructuurverbeteringen.

10.5 Projectplanning en wijzigingen

De klant stelt VelzArt in staat overeengekomen projectwerkzaamheden binnen redelijke termijn uit te voeren. Bij wijziging van de planning door de klant gelden de volgende annuleringskosten:

- Wijziging/annulering >10 werkdagen vooraf: geen kosten
- Wijziging/annulering 3-10 werkdagen vooraf: 25% doorbelasting
- Wijziging/annulering <3 werkdagen vooraf: 50% doorbelasting % van welk bedrag?

10.6 Beveiligingsverplichtingen klant

De klant zorgt voor adequate beveiliging van zijn ICT-omgeving conform actuele beveiligingsstandaarden en wet- en regelgeving. VelzArt kan na voorafgaande melding correctieve maatregelen treffen bij geconstateerde beveiligingsrisico's, waarvan de kosten voor rekening van de klant komen.

Artikel 11 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

11.1 AVG-compliance

VelzArt houdt zich aan alle bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Bij verwerking van persoonsgegevens sluit VelzArt een aparte verwerkersovereenkomst af conform AVG-vereisten.

11.2 Verwerkingsverantwoordelijkheid

VelzArt treedt op als bewerker in de zin van de AVG. De klant blijft verwerkingsverantwoordelijke voor eigen persoonsgegevens en garandeert dat is voldaan aan alle vereisten voor rechtmatige verwerking.

11.3 Beveiligingsniveau

VelzArt beveiligt informatie conform overeengekomen specificaties. Bij ontbreken van specificaties hanteert VelzArt een redelijk beveiligingsniveau passend bij de stand der techniek, gevoeligheid van gegevens en verbonden kosten.

11.4 Beveiligingsgarantie

VelzArt streeft naar optimale beveiliging maar kan niet garanderen dat deze onder alle omstandigheden effectief is.

11.5 Ondersteuning bij AVG-verplichtingen

VelzArt biedt redelijke technische ondersteuning bij nakoming van AVG-verplichtingen. Hieraan verbonden kosten worden separaat in rekening gebracht conform standaardtarieven.

11.6 Verantwoordelijkheden klant

De klant:

- Verstrekt toegangscode uitsluitend aan bevoegd personeel
- Behandelt toegangscode vertrouwelijk
- Beveiligt eigen systemen adequaat
- Gebruikt actuele antivirus- en beveiligingssoftware
- Meldt beveiligingsincidenten onverwijld aan VelzArt

Artikel 12 – Geheimhouding

12.1 Wederzijdse geheimhouding

VelzArt en de klant verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie, cliënten, bestanden en producten, waarvan partijen kennisnemen bij werkzaamheden ten behoeve van elkaar of ten behoeve van cliënten van de klant. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

12.2 Referentierecht

VelzArt is gerechtigd de naam en het logo van de klant op de website van VelzArt en/of een referentielijst te plaatsen en deze aan derden ter informatie ter beschikking te stellen. VelzArt zal de klant hiervan vooraf schriftelijk in kennis stellen.

Artikel 13 - Back-up diensten

13.1 Toepassing

Indien de klant geen back-up diensten afneemt van VelzArt gelden de bepalingen in dit artikel.

13.2 Verantwoordelijkheid klant

De klant is zelf verantwoordelijk voor het tijdig maken van back-ups. VelzArt zal op verzoek van de klant de procedures die eventueel nodig zijn voor de beveiliging van data en voor het maken van back-ups kenbaar maken. Ondersteuning hierbij wordt op basis van nacalculatie doorbelast conform standaardtarieven.

13.3 Aansprakelijkheid back-ups

VelzArt is in geen enkel geval aansprakelijk voor back-ups wat betreft maar niet beperkt tot het geheel dan wel deels verloren gaan van back-ups en/of fouten in de back-ups of enig ander verlies of onbruikbaar worden van gegevens. De klant is te allen tijde geheel zelf verantwoordelijk voor het regelmatig controleren en testen van de integriteit, leesbaarheid en bruikbaarheid van de back-ups. Dit geldt ook indien VelzArt een back-up terugzet ten behoeve van de klant, ongeacht de reden van dit terugzetten.

13.4 Back-ups bij werkzaamheden

De klant blijft zelf geheel verantwoordelijk voor het van tevoren maken van back-ups indien de klant handelingen die tot dataverlies kunnen leiden verricht of door een derde laat verrichten met betrekking tot de producten en diensten en/of de omgevingen en/of apparatuur waarop de producten en diensten opereren. VelzArt is niet aansprakelijk voor schade indien de klant dit artikel niet heeft nageleefd.

13.5 Back-up dienstverlening

Back-up dienstverlening wordt geleverd conform schriftelijke afspraken tussen partijen. Bij ontbreken hiervan leggen partijen dit alsnog schriftelijk vast. Herstelwerkzaamheden op verzoek van de klant worden op basis van nacalculatie uitgevoerd.

Artikel 14 - Personeel en detachering

14.1 Werkzaamheden op locatie

Indien een medewerker van VelzArt voor de uitvoering van de overeenkomst op locatie van de klant werkzaamheden moet verrichten, bijvoorbeeld wanneer de klant en VelzArt een overeenkomst tot detacheren van een medewerker van VelzArt aangaan, gelden onderstaande bepalingen.

14.2 Ondersteuning door klant

De klant zal de medewerker van VelzArt die ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst werkzaamheden op locatie van de klant verricht, alle nodige ondersteuning bieden ten behoeve van de uitoefening van de werkzaamheden. De klant is verplicht al datgene te doen waarvoor de medewerker zijn werk goed en veilig kan uitoefenen. Bij werkzaamheden buiten normale kantooruren of in lege panden zorgt de klant voor begeleiding door eigen personeel of een door de klant gemachtigde vertegenwoordiger.

14.3 Competenties en vervanging

VelzArt zal zich inspannen dat de medewerker over de juiste functieomschrijving en competenties beschikt. Het is voor de klant niet mogelijk om een keuze te maken in medewerkers, tenzij dit uitdrukkelijk wordt overeengekomen. VelzArt is gerechtigd een medewerker te vervangen voor een medewerker met vergelijkbare competenties en een vergelijkbare functieomschrijving. Het is voor de klant niet mogelijk om enkel bepaalde medewerkers toegang te geven. Er is tevens geen garantie dat de klant kan beschikken over een vast team van medewerkers.

14.4 Concurrentiebeding en werknemersbeveiliging

Het is de klant, zonder schriftelijke toestemming van VelzArt, niet toegestaan tijdens de looptijd van de overeenkomst en gedurende twee (2) jaren na afloop daarvan medewerkers van VelzArt in dienst te nemen, direct of indirect zakelijke betrekkingen met hen aan te gaan of werkzaamheden door hen te laten verrichten, anders dan in het kader van de overeenkomst met VelzArt, op straffe van een direct opeisbare boete van €50.000,- per overtreding, te vermeerderen met €1.500,- voor iedere dag gedurende welke de overtreding voortduurt.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid

15.1 Herstelgelegenheid

Bij niet-nakoming van verplichtingen door VelzArt krijgt VelzArt na tijdige schriftelijke kennisgeving een redelijke termijn voor herstel. Schademeldingen dienen zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk en gedetailleerd te worden gedaan.

15.2 Directe schade

Bij een toerekenbare tekortkoming van VelzArt, vergoedt VelzArt uitsluitend directe schade, bestaande uit:

- Schade aan programmatuur, apparatuur en andere zaken;
- Redelijke kosten voor langer operationeel houden van oude systemen;
- Redelijke kosten voor vaststelling van oorzaak en omvang van schade (na voorafgaande goedkeuring).

15.3 Maximale schadevergoeding

De totale aansprakelijkheid van VelzArt is gemaximeerd tot het laagste van:

- €250.000 per gebeurtenis en per jaar
- 3x de jaarwaarde van de betreffende overeenkomst
- VelzArt heeft een aansprakelijkheidsverzekering met dekking tot €5.000.000 per gebeurtenis.
- Voor cybersecurity-gerelateerde schade geldt een maximum van €100.000 per gebeurtenis en per jaar.

15.4 Letselschade

Voor lichamelijk letsel geldt een maximum schadevergoeding van €1.000.000.

15.5 Uitgesloten aansprakelijkheid

Iedere aansprakelijkheid van VelzArt voor indirecte schade is uitgesloten, waaronder begrepen, maar niet beperkt tot:

- Gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, verminderde goodwill, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, door gebruik of niet kunnen gebruiken door klant of derden van de dienst(en), apparatuur, programmatuur of materialen of door dataverlies aan de zijde van klant is uitgesloten.
- Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van VelzArt wegens verminking, vernietiging of verlies van gegevens, bestanden of documenten.
- Schade door (netwerk)storingen buiten haar invloedssfeer.
- Schade door misbruik van toegangscode of beveiligingsmiddelen.
- Schade door niet-naleven van beveiligingsadviezen door de klant.
- Vertragingsschade bij support of onderhoud.

15.6 Vrijwaring

Klant zal VelzArt vrijwaren en volledig schadeloosstellen voor alle aanspraken van derden, alsmede voor alle redelijke kosten van verweer tegen dergelijke aanspraken, die op enigerlei wijze samenhangen met de werkzaamheden die voor de klant zijn verricht.

Indien VelzArt een derde partij inschakelt voor de uitvoering van de overeenkomst van een Opdrachtgever, wordt VelzArt door deze derde partij (opdrachtnemer) gevrijwaard en volledig schadeloosgesteld voor eventuele aanspraken van derden, waaronder doch niet uitsluitend, Opdrachtgever. VelzArt is richting Opdrachtgever of derden niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt door de door VelzArt ingeschakelde derde.

15.7 Verzekering klant

VelzArt zal niet aansprakelijk worden gesteld indien klant de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

15.8 Cybersecurity-aansprakelijkheid

Indien de klant schriftelijk gecommuniceerde cybersecurity-eisen van VelzArt niet opvolgt, is VelzArt niet aansprakelijk voor cybersecurity-gerelateerde schade. De klant vrijwaart VelzArt tegen cybersecurity-gerelateerde claims bij niet-naleven van beveiligingseisen.

15.7 Verjaring van claims

Claims tegen VelzArt verjaren na 2 jaar vanaf het moment van ontdekking van de schade.

Artikel 16 - Uitvoering van de overeenkomst

16.1 Onderaannemers

VelzArt kan bij uitvoering gebruik maken van gekwalificeerde onderaannemers en toeleveranciers. VelzArt blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening.

16.2 Externe diensten en software

Voor programmatuur en diensten van derden gelden de voorwaarden van die derden. VelzArt verstrekt deze voorwaarden vooraf of gelijktijdig met de offerte.

16.3 Onderhoud en updates

VelzArt houdt geleverde diensten up-to-date volgens actuele beveiligingsnormen en best practices. Aanpassingskosten voor nieuwe versies worden vooraf gecommuniceerd en komen voor rekening van de klant.

Artikel 17 – Overmacht

17.1 Definitie overmacht

Overmacht omvat alle omstandigheden buiten redelijke controle van VelzArt, waaronder:

- Natuurrampen en extreme weersomstandigheden
- Oorlog, terrorisme, pandemieën, pandemiën
- Stakingen en arbeidsconflicten
- Storingen bij leveranciers of in openbare voorzieningen
- Overheidsmaatregelen en wetgevingswijzigingen
- Cybersecurity incidenten buiten de invloedssfeer van VelzArt

17.2 Gevolgen overmacht

Bij overmacht kan VelzArt haar verplichtingen opschorten zonder schadevergoeding. Bij overmacht langer dan 60 dagen kunnen beide partijen de overeenkomst schriftelijk beëindigen.

Artikel 18 - Klachten en geschillen

18.1 Klachtenprocedure

Klachten dienen schriftelijk en gemotiveerd binnen 8 dagen na ontdekking te worden gemeld bij VelzArt via het correspondentieadres of per e-mail aan sdm@velzart.nl. VelzArt reageert binnen 14 dagen op klachten.

18.2 Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing, onder uitsluiting van het Weens Koopverdrag.

18.3 Geschillenbeslechting

Geschillen worden eerst door bemiddeling geprobeerd op te lossen. Bij mislukking worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar VelzArt is gevestigd.

Artikel 19 – Communicatie

19.1 Elektronische communicatie

Alle communicatie tussen VelzArt en de klant kan elektronisch geschieden, tenzij in deze voorwaarden of de overeenkomst anders is bepaald.

19.2 Bewijs van communicatie

De door VelzArt ontvangen en/of opgeslagen versie van communicatie geldt als bewijs daarvan, behoudens tegenbewijs door de klant.

19.3 Ontvangst elektronische communicatie

Elektronische communicatie wordt geacht te zijn ontvangen op de dag van verzending, tenzij het tegendeel door de ontvanger wordt bewezen.

Artikel 20 – Advieswerk

20.1 Algemene bepaling

Alle producten en diensten die als advies kunnen worden aangemerkt worden naar beste weten en kunnen verstrekt, gebaseerd op de door VelzArt beschikbare informatie en expertise.

20.2 Beperkte aansprakelijkheid advies

VelzArt is niet aansprakelijk indien werkzaamheden voortvloeiend uit advies ertoe leiden dat een project niet binnen budget, planning of andere vooraf vastgestelde voorwaarden kan worden volbracht, tenzij sprake is van grove schuld of opzet van VelzArt.

20.3 Aanpassing advies

VelzArt kan adviezen aanpassen indien nieuwe informatie, gewijzigde omstandigheden of incompatibiliteitsproblemen aan het licht komen die bij het oorspronkelijke advies niet bekend waren.

Artikel 21 – Leveringstermijnen

21.1 Inspanningsverbintenis

Door VelzArt genoemde leveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld en worden zoveel mogelijk in acht genomen. Leveringstermijnen zijn geen fatale termijnen tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

21.2 Overleg bij vertraging

Indien een termijn dreigt te worden overschreden, treden partijen zo spoedig mogelijk in overleg over een aangepaste planning.

21.3 Aansprakelijkheid termijnoverschrijding

VelzArt is niet aansprakelijk voor schade door overschrijding van leveringstermijnen, tenzij sprake is van opzet of grove schuld, of indien uitdrukkelijk een fatale termijn is overeengekomen.

Artikel 22 - Installatie en implementatie

22.1 Voorwaarden installatie

VelzArt installeert en implementeert producten uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.

22.2 Voorbereiding door klant

Voor installatie zorgt de klant op eigen kosten dat wordt voldaan aan alle door VelzArt opgegeven condities voor succesvolle installatie en implementatie.

22.3 Rechtmatige installatie

De klant zorgt ervoor dat wordt voldaan aan alle vereiste voorwaarden van derden om installatie rechtmatig te laten plaatsvinden.

22.4 Vertraging door klant

Indien door toedoen van de klant installatie niet binnen overeengekomen tijd kan plaatsvinden, is de klant gehouden tot betaling alsof installatie heeft plaatsgevonden, onverminderd VelzArt's verplichting om op later tijdstip te installeren.

Artikel 23 - Acceptatie en acceptatietest

23.1 Acceptatie zonder test

Indien geen acceptatietest is overeengekomen, accepteert de klant programmatuur in de staat waarin deze zich bij aflevering bevindt, met alle zichtbare en onzichtbare gebreken. VelzArt voert een functionele test uit alvorens op te leveren. Wijzigingen na acceptatie worden als meerwerk beschouwd en separaat doorbelast.

23.2 Definitie van fouten

Onder 'fouten' wordt verstaan het substantieel niet voldoen aan schriftelijk kenbaar gemaakte functionele of technische specificaties, waarbij alleen sprake is van een fout indien deze aantoonbaar is en normaal gebruik in de weg staat.

23.3 Testperiode

Indien een acceptatietest is overeengekomen, bedraagt de testperiode 14 dagen na aflevering of na voltooiing van installatie. Tijdens de testperiode is productief gebruik niet toegestaan.

23.4 Uitvoering acceptatietest

De klant voert de acceptatietest uit met gekwalificeerd personeel en rapporteert testresultaten schriftelijk, overzichtelijk en begrijpelijk aan VelzArt.

23.5 Momenten van acceptatie

Programmatuur geldt als geaccepteerd:

- Zonder acceptatietest: bij aflevering of voltooiing installatie
- Met acceptatietest: op eerste dag na testperiode
- Bij testrapport: na herstel van gerapporteerde fouten
- Bij productief gebruik vóór formele acceptatie: vanaf aanvang van dat gebruik

23.6 Foutherstel

VelzArt spant zich naar beste vermogen in om gerapporteerde fouten binnen redelijke termijn te herstellen, waarbij tijdelijke oplossingen zijn toegestaan.

23.7 Beperkingen acceptatieweigering

Acceptatie mag niet worden geweigerd wegens kleine fouten die operationeel gebruik niet belemmeren, subjectieve aspecten of esthetische overwegingen.

23.8 Gefaseerde acceptatie

Bij gefaseerde aflevering laat niet-acceptatie van één fase acceptatie van andere fasen onverlet.

23.9 Gevolgen acceptatie

Acceptatie beëindigt VelzArt's verplichtingen betreffende terbeschikkingstelling, aflevering en eventuele installatie van de programmatuur.

Artikel 24 – Slotbepalingen

24.1 Nietigheid clauses

Indien een bepaling van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen ten aanzien van nietige bepalingen in overleg treden teneinde een vervangende regeling te treffen, zodanig dat de strekking van de overeenkomst in haar geheel in stand blijft.

24.2 Wijzigingen

Wijzigingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.

24.3 Bewaring en toegankelijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en zijn kosteloos beschikbaar via <https://velzart.nl/av>.

VelzArt Groep B.V.

Oude Bosscheweg 5
5301 LA Zaltbommel
Telefoon: 0418 712 401
E-mail: sales@velzart.nl
Website: <https://velzart.nl>
KvK-nummer: 57312958
BTW-nummer: NL852526994B01

Certificeringen en accrediteringen:

- ISO 27001:2022 Information Security Management
- Microsoft Partner

Document versie: 2025.10

Laatst bijgewerkt: 30-10-2025

Goedgekeurd door: Directie VelzArt Groep B.V.

Deze Algemene Voorwaarden vervangen alle eerdere versies en treden in werking op de genoemde versiedatum. Voor vragen of toelichting kunt u contact opnemen via legal@velzart.nl.