

ALGEMENE VOORWAARDEN – GRASHELDER B.V.

Versie: januari 2026

Opdrachtnemer: GrasHelder B.V., Bossinkkamp 21, 7683 SM Den Ham, KvK 94759030

Contact: contact@grashelder.nl

1. Definities

- Opdrachtnemer: GrasHelder B.V.
- Opdrachtgever: de (rechts)persoon die met Opdrachtnemer een Overeenkomst sluit.
- Partijen: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gezamenlijk, ieder afzonderlijk aangeduid als 'Partij'.
- Diensten: consultancy-werkzaamheden, incl. programma-, project- en productmanagement, advies over bedrijfsontwikkeling en processen, workshops/trainingen en aanverwante activiteiten.
- Deliverables/Werkresultaten: alle tijdens de uitvoering opgeleverde (tussen)producten overeengekomen binnen de geaccepteerde offerte of statement of work (SOW).
- Kritieke deliverable: Deliverable functioneert materieel niet zoals overeengekomen in de Overeenkomst.
- Niet-kritiek deliverable: Cosmetisch of functioneel beperkt, maar geen belemmering voor gebruik.
- Overeenkomst: iedere door beide Partijen geaccepteerde offerte/SOW, inclusief deze Algemene Voorwaarden en eventuele bijlagen (SLA, DPA).
- Werkdag: maandag t/m vrijdag, m.u.v. officiële Nederlandse feestdagen.

2. Toepasselijkheid & rangorde

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, Overeenkomsten en Diensten van Opdrachtnemer, maar uitsluitend op B2B-relaties.

2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden alleen indien schriftelijk overeengekomen.

2.3 Bij (tegen)strijdigheid tussen documentatie, geldt de volgende rangorde: 1) Offerte/SOW, 2) SLA (indien van toepassing), 3) DPA (indien van toepassing), 4) deze Algemene Voorwaarden, 5) overige documenten.

2.4 Battle-of-forms: toepasselijkheid van inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij schriftelijk aanvaard.

3. Totstandkoming & duur

3.1 Een Overeenkomst komt tot stand na schriftelijke acceptatie, waaronder ook wordt verstaan via e-mail of whatsapp, van de offerte/SOW of feitelijke aanvang met schriftelijke instemming van Opdrachtgever.

3.2 Voor doorlopende dienstverlening/retainers: elk van de Partijen kan tussentijds schriftelijk opzeggen met inachtneming van de in de Overeenkomst overeengekomen opzegtermijn.

4. Diensten, inspanningsverplichting & samenwerking

4.1 Opdrachtnemer verricht de Diensten als een inspanningsverbintenis en staat derhalve niet in voor het bereiken van een bepaald resultaat. Opdrachtnemer voert de Diensten uit met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend professional mag worden verwacht.

4.2 Opdrachtgever zorgt tijdig voor de benodigde informatie, beslissingen, toegang tot systemen/locaties en inzet van stakeholders.

4.3 Indien benodigde input/medewerking zoals onder andere omschreven in lid 2, uitblijft van Opdrachtgever, mag Opdrachtnemer de planning bijstellen en aanvullende kosten doorbelasten indien van toepassing.

4.4 Opdrachtnemer mag deskundigen/onderaannemers inzetten; Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor regie en het tijdig en juist uitvoeren van de Diensten.

5. Projectgovernance, wijziging & acceptatie

5.1 Governance: De doelen, scope, verantwoordelijkheden, rollen (waaronder in elk geval Opdrachtgever, Opdrachtnemer, sponsor en product-owner), de gekozen projectaanpak (agile of klassiek), overlegstructuren, escalatiemechanismen en rapportageverplichtingen worden vastgelegd in de SOW of het projectplan. Deze documenten maken integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

5.2 Wijzigingsverzoeken (Change Control): Wijzigingen in scope, planning, Deliverables of uitgangspunten dienen steeds vooraf schriftelijk te worden vastgelegd in een wijzigingsvoorstel. In dit wijzigingsvoorstel worden de impact op prijs, doorlooptijd, middelen en verantwoordelijkheden expliciet benoemd. Een door beide Partijen geaccordeerd wijzigingsvoorstel vervangt eerdere afspraken met betrekking tot de betreffende onderdelen van de Overeenkomst, waaronder (streef)opleverdata

5.3 Acceptatie: Na oplevering van een Deliverable beschikt Opdrachtgever over een periode van vijf (5) Werkdagen ('Acceptatieperiode') om de Deliverable te testen en schriftelijk gemotiveerde gebreken te melden. Bij het uitblijven van een dergelijke melding binnen de

Acceptatieperiode wordt de Deliverable geacht te zijn geaccepteerd. Acceptatie kan niet onredelijk worden onthouden. Melden van niet-kritieke gebreken verhindert acceptatie niet; deze worden door Opdrachtnemer in een redelijke termijn hersteld.

6. Tarieven, indexatie & kosten

6.1 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn alle tarieven exclusief btw, overige belastingen, heffingen en door (semi-)overheden opgelegde vergoedingen.

6.2 Declaratie vindt plaats op basis van time & materials of een vaste prijs, conform hetgeen in de SOW of het projectplan is bepaald. Bij time & materials worden uren geregistreerd tegen de voor dat jaar geldende tarieven.

6.3 Opdrachtnemer is gerechtigd de tarieven jaarlijks per 1 januari te indexeren op basis van het CBS CPI-prijsindexcijfer voor commerciële dienstverlening (sector 78). Tariefsaanpassingen worden minimaal één maand vooraf schriftelijk aangekondigd.

6.4 Reiskosten, verblijfskosten en overige redelijke en noodzakelijk gemaakte onkosten worden doorbelast conform SOW of projectplan. Indien geen afspraken zijn vastgelegd, geldt doorbelasting op basis van werkelijke kosten of een marktconforme kilometervergoeding.

6.5 Indien Partijen schriftelijk zijn overeengekomen dat werkzaamheden buiten reguliere kantoortijden worden verricht, geldt een tariefopslag van 25% na 18:00 uur en 50% in het weekend en op officiële feestdagen, tenzij anders overeengekomen in de SOW of het projectplan.

7. Facturatie & betaling

7.1 Facturatie: maandelijks achteraf (time & materials) of volgens mijlpaalbetalingen (fixed price). Opdrachtnemer is gerechtigd tussentijds te factureren voor reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte onkosten.

7.2 Betalingstermijn: 30 dagen na factuurdatum. Betaling dient zonder enige aftrek, verrekening of opschorting plaats te vinden.

7.3 Indien Opdrachtgever niet binnen de betalingstermijn voldoet, is hij van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Vanaf de vervalddag is Opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd, alsmede de volledige buitengerechtelijke incassokosten, welke worden vastgesteld op 15% van de openstaande hoofdsom met een minimum van € 250,-, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op vergoeding van de daadwerkelijk gemaakte (hogere) kosten. Opdrachtnemer is gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.

7.4 Bezwaren tegen de factuur dienen binnen vijf (5) Werkdagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd te worden gemeld. Een bezwaar tegen (een gedeelte van) een factuur schorst de betalingsverplichting van het onbetwiste deel niet.

7.5 Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening van enige vordering op Opdrachtnemer of tot opschorting van enige betalingsverplichting, ongeacht de grond daarvan. Opschorting of verrekening is slechts toegestaan indien en voor zover de tegenvordering van Opdrachtgever onherroepelijk en definitief bij rechterlijk vonnis is vastgesteld.

8. Annulering & verplaatsing

8.1 Annulering door Opdrachtgever: >10 Werkdagen: 0%; 5–10 Werkdagen: 50%; <5 Werkdagen: 100% van geplande inzet; reeds gemaakte kosten door Opdrachtnemer worden rechtstreeks doorbelast. Verplaatsing in overleg; meerkosten en beschikbaarheid in redelijkheid.

9. Intellectuele eigendom (IE)

9.1 Intellectuele eigendomsrechten op Deliverables worden uitsluitend overgedragen indien en voor zover dit uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen in de SOW of het projectplan. Een overdracht vindt eerst plaats na volledige betaling van alle op de betreffende Deliverables betrekking hebbende bedragen. Voor zover sprake is van overdracht, draagt Opdrachtnemer uitsluitend de IE-rechten over op de in de SOW of het projectplan specifiek benoemde Deliverables. Opdrachtnemer behoudt in alle gevallen een eeuwigdurende, wereldwijde, niet-exclusieve, royalty-vrije licentie om generieke kennis, werkwijzen, methodieken, know-how en niet-herleidbare elementen die in de Deliverables zijn verwerkt, te blijven gebruiken en ontwikkelen

9.2 Indien geen IE-overdracht is overeengekomen, verleent Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een niet-exclusieve, niet-overdraagbare, niet-sublicentieerbare, wereldwijde en royalty-vrije licentie om de Deliverables uitsluitend intern te gebruiken voor de eigen bedrijfsvoering. Deze licentie omvat geen gebruik voor of door derden, noch bewerking, verveelvoudiging of openbaarmaking buiten de eigen organisatie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

9.3 Alle door Opdrachtnemer reeds vóór of buiten de uitvoering van de Overeenkomst ontwikkelde of gebruikte materialen, methodieken, templates, software, modellen en tools (inclusief daarop rustende IE-rechten) blijven te allen tijde eigendom van Opdrachtnemer. Voor zover dergelijke onderdelen noodzakelijk zijn voor het gebruik van Deliverables, verkrijgt Opdrachtgever een beperkte gebruikslicentie overeenkomstig lid 2.

9.4 IE-vrijwaring: Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden wegens inbreuk op IE-rechten door Opdrachtnemer zelf ontwikkelde Deliverables, mits Opdrachtgever Opdrachtnemer tijdig schriftelijk informeert en de afhandeling volledig aan

Opdrachtnemer overlaat. De vrijwaring vervalt indien de aanspraak verband houdt met door Opdrachtgever aangeleverde gegevens, materialen of instructies, met door Opdrachtgever of derden aangebrachte wijzigingen, of met gebruik in strijd met de Overeenkomst.

9.5 Indien Deliverables gebruikmaken van open-source componenten of onderdelen van derden, gelden de bijbehorende licentievoorwaarden van die derden met voorrang. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever, voor zover redelijkerwijs mogelijk, informeren over het gebruik van dergelijke componenten en de toepasselijke licentievoorwaarden. Opdrachtnemer staat niet in voor de werking, actualiteit of juridische gevolgen van deze derdenlicenties.

10. Vertrouwelijkheid

10.1 Partijen zullen alle vertrouwelijke informatie — in welke vorm dan ook — die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar ontvangen of waar zij kennis van nemen, strikt vertrouwelijk behandelen. Partijen gebruiken deze informatie uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst en maken deze niet openbaar aan derden, tenzij (i) dit noodzakelijk is voor uitvoering van de Overeenkomst, (ii) een wettelijke verplichting tot openbaarmaking bestaat, of (iii) de andere Partij voorafgaand schriftelijk toestemming heeft gegeven.

10.2 Partijen dragen er zorg voor dat werknemers, vertegenwoordigers en ingeschakelde derden die toegang krijgen tot vertrouwelijke informatie contractueel aan gelijkwaardige geheimhoudingsverplichtingen zijn gebonden.

10.3 De geheimhoudingsverplichting geldt niet voor informatie die (a) reeds openbaar was zonder schending van deze Overeenkomst, (b) reeds rechtmatig in het bezit van de ontvangende Partij was zonder verplichting tot geheimhouding, of (c) onafhankelijk is ontwikkeld zonder gebruikmaking van vertrouwelijke informatie.

10.4 De geheimhoudingsverplichtingen uit dit artikel blijven van kracht tot vijf (5) jaar na beëindiging van de Overeenkomst. Voor bedrijfsgeheimen in de zin van de Wet bescherming bedrijfsgeheimen geldt de geheimhoudingsplicht voor onbepaalde tijd.

11. Privacy & gegevensbescherming (AVG)

11.1 Voor zover Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt in de rol van verwerker, is de Verwerkersovereenkomst (DPA) van toepassing. In geval van strijd prevaleren de bepalingen van de DPA boven dit artikel.

11.2 Opdrachtgever garandeert dat alle door hem aan Opdrachtnemer verstrekte persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen, dat zij mogen worden verwerkt voor de in de Overeenkomst en de DPA omschreven doeleinden, en dat deze verwerking geen inbreuk maakt op rechten van betrokkenen of toepasselijke wetgeving (waaronder, maar niet uitsluitend de AVG).

11.3 Doorgiften en subverwerkers vinden uitsluitend plaats conform de DPA. Opdrachtnemer meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek) onverwijld en in ieder geval binnen 48 uur na ontdekking, met de informatie zoals vereist onder de DPA. Opdrachtgever blijft als verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor eventuele meldplichten richting de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen.

12. Beveiliging, compliance & integriteit

12.1 Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen en kan deze actualiseren om een passend beveiligingsniveau te blijven bieden.

12.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van autorisaties binnen de eigen systemen, voor veilige toegang door haar gebruikers en voor tijdige intrekking van toegangsrechten van voormalige medewerkers of derden.

12.3 Partijen handelen in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving, inclusief, maar niet beperkt tot anti-corruptie- en sanctiewetgeving en verplichtingen rondom informatiebeveiliging.

13. Niet-afwijking

13.1 Opdrachtgever werft geen medewerkers/ingeschakelde derden van Opdrachtnemer gedurende de Overeenkomst en 12 maanden na het beëindigen van de Overeenkomst, tenzij met schriftelijke toestemming en redelijke vergoeding (minimaal 25% van het bruto jaarsalaris van de betreffende persoon). Bij overtreding verbeurt Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare gefixeerde schadevergoeding gelijk aan deze vergoeding, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op aanvullende schade.

14. Derden-producten en -diensten

14.1 Indien de Diensten afhankelijk zijn van derden (cloudproviders, softwareleveranciers of tooling), gelden ook de voorwaarden van die derden en prevaleren deze voor zover zij betrekking hebben op die componenten. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor wijzigingen/storingen aan de zijde van deze derden waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen.

14.2 Voor zover Diensten afhankelijk zijn van producten of diensten van derden, gelden de licentie- of verkoopvoorwaarden van die derden voor die componenten met voorrang; Opdrachtgever krijgt voor de start van de overeenkomst de voorwaarden per mail toegezonden om daarvan kennis te nemen.

14.3 Indien Opdrachtgever zelf producten of diensten van derden afneemt, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor geldige licenties, juiste configuratie, naleving van de toepasselijke voorwaarden en tijdige verlenging daarvan. Opdrachtnemer is niet

aansprakelijk voor tekortkomingen, beperkingen of beveiligingsrisico's die voortvloeien uit deze door Opdrachtgever betrokken derdenproducten.

15. Garanties & uitsluitingen

15.1 Opdrachtnemer verstrekt geen garanties anders dan uitdrukkelijk in de Overeenkomst of SOW is opgenomen. Deliverables worden uitsluitend verstrekt voor advies- en informatiedoeleinden. Opdrachtgever blijft te allen tijde volledig verantwoordelijk voor de eigen besluitvorming, voor de wijze waarop Deliverables worden geïnterpreteerd en toegepast, en voor de implementatie daarvan binnen de eigen organisatie en/of keten.

16. Aansprakelijkheid & vrijwaring

16.1 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot directe schade en maximaal het totaal aan vergoedingen (excl. btw) betaald in de 12 (twaalf) maanden voorafgaand aan het schade-incident.

16.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst/omzet, gemiste besparingen, reputatieschade en gegevensverlies, behoudens zover schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de leidinggevenden van Opdrachtnemer.

16.3 Vorderingen tot schadevergoeding vervallen indien zij niet binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan van de betreffende vordering schriftelijk en gemotiveerd bij Opdrachtnemer zijn ingediend.

16.4 Carve-outs: de beperking onder 16.1 geldt niet voor (a) opzet/bewuste roekeloosheid, (b) een aan Opdrachtnemer toerekenbare inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden door door Opdrachtnemer geleverde Deliverables; en (c) schending van privacywetgeving (AVG) toerekenbaar aan Opdrachtnemer; voor (b) en (c) geldt een aparte limiet van tweemaal (2x) de vergoedingen (excl. btw) van de 12 (twaalf) maanden voorafgaand aan het schade-incident.

16.5 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden voortvloeiend uit door Opdrachtgever verstrekte gegevens, materialen of instructies.

17. Overmacht

17.1 Geen van de Partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daarin wordt verhinderd door een omstandigheid die buiten haar redelijke invloedssfeer ligt ('overmacht'). Onder overmacht vallen in ieder geval: storingen of uitval van nutsvoorzieningen, telecom- of cloudinfrastructuur, pandemieën of epidemieën, stakingen, overheidsmaatregelen, oorlog, terrorisme, en (cyber)criminaliteit of cybervandalisme.

17.2 Indien een situatie van overmacht langer dan 30 (dertig) dagen voortduurt, is iedere Partij gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk te ontbinden zonder schadeplichtigheid. Reeds geleverde prestaties worden naar rato afgerekend.

18. Opschorting & beëindiging

18.1 Opdrachtnemer is gerechtigd de uitvoering van de Diensten geheel of gedeeltelijk op te schorten indien Opdrachtgever enige betalingsverplichting niet tijdig nakomt, dan wel indien sprake is van een ernstige tekortkoming aan de zijde van Opdrachtgever die nakoming door Opdrachtnemer onmogelijk of onredelijk bezwarend maakt.

18.2 Ieder der Partijen kan de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk ontbinden indien de wederpartij toerekenbaar en wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen, en deze tekortkoming niet binnen 30 (dertig) dagen na schriftelijke ingebrekestelling is hersteld.

Daarnaast kan iedere Partij de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk ontbinden indien de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of verleend krijgt, dan wel haar onderneming staakt.

18.3 Na beëindiging van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer, op verzoek van Opdrachtgever, redelijke medewerking verlenen aan overdracht en afronding. Dergelijke werkzaamheden worden verricht op basis van de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer. Partijen zullen elkaars belangen hierbij in redelijkheid respecteren.

19. Publiciteit & referenties

19.1 Gebruik van (handels)naam, logo en referentie is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

20. Overdracht & audit

20.1 Rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst zijn niet overdraagbaar of verpandbaar door een Partij zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij. Deze toestemming is niet vereist bij overgang van onderneming, juridische fusie/splitsing of interne reorganisatie binnen hetzelfde concern of groepsmaatschappijen van de betreffende Partij

20.2 Audits door of namens Opdrachtgever zijn uitsluitend toegestaan voor zover dit uitdrukkelijk is vastgelegd in de DPA of SLA, of wanneer een wettelijke verplichting dit vereist. Er geldt geen algemeen of automatisch auditrecht.

21. Toepasselijk recht & forum

21.1 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter: Rechtbank Overijssel, locatie Zwolle, tenzij dwingend recht uitdrukkelijk een andere rechter voorschrijft.

22. Slotbepalingen

22.1 Nietigheid/vernietiging van een bepaling laat de rest van de bepalingen onverkort in stand. Partijen vervangen die bepaling door een geldige bepaling met vergelijkbare strekking.

22.2 Communicatie kan digitaal plaatsvinden; tijdstempels en logs dienen als bewijs, behoudens tegenbewijs van de wederpartij.

22.3 Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 94759030.

22.4 Op verzoek van Opdrachtgever wordt een schriftelijk exemplaar van deze algemene voorwaarden kosteloos toegezonden. Tevens zijn de algemene voorwaarden op www.grashelder.nl te raadplegen.