Ingangsdatum: 23 april 2026

Algemene voorwaarden SDB Groep B.V. en alle aan haar verbonden groepsvennootschappen

I. ALGEMEEN

Artikel 1 toepasselijkheid

1.1. De Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten, leveringen van Diensten en producten met en van SDB Groep B.V. en alle aan haar verbonden groepsvennootschappen en deelnemingen, die Diensten en producten verkopen en leveren (hierna gezamenlijk en ieder voor zich: **Opdrachtnemer**), voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Het voorgaande geldt ongeacht of door derde(n) andere algemene voorwaarden van toepassing worden verklaard. De toepasselijkheid van laatstgenoemde voorwaarden wordt hierbij expliciet verworpen.

1.2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op alle (overige) handelingen en rechtshandelingen tussen SDB Groep B.V. of haar groepsvennootschappen/deelnemingen, waaronder dochtervennootschappen en Opdrachtgever, ook indien bedoelde (rechts)handelingen (nog) niet mochten leiden tot, of (nog) niet in verband staan met, een Overeenkomst.

1.3. In deze Algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

a. Algemene Voorwaarden: de algemene voorwaarden van SDB Groep B.V. zoals gepubliceerd op de website www.sdbgroep.nl;
b. Bestelling: een door Opdrachtgever via de Website geplaatste aanvraag tot het afnemen van Diensten;
c. Opdrachtgever: de partij die een opdracht aan Opdrachtnemer geeft;
d. Opdrachtnemer: een vennootschap die behoort tot de groep van vennootschappen die verbonden is aan SDB Groep B.V. en handelt met Opdrachtgever;
e. Overeenkomst: iedere overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt, elke wijziging en aanvulling daarop, alsmede alle rechtshandelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst;
f. Diensten: alle werkzaamheden en prestaties, in welke vorm en hoedanigheid ook (dienstverlening, aanneming van werk, uitlening van personeel, het verstrekken van het gebruik van en gebruiksrechten op software (as a service), onderhoudscontracten, Business Process Outsourcing (BPO), consultancy, enz.), die Opdrachtnemer ter uitvoering van de Overeenkomst voor Opdrachtgever verricht en levert.
g. Klantportaal: het klantportaal is het onderdeel van de Website, waar de Opdrachtgever na registratie toegang toe kan krijgen. Op het Klantportaal zijn de bijzondere voorwaarden van toepassing die onder “II. Bijzondere voorwaarden Klantportaal” zijn opgenomen en eventuele andere (aanvullende) voorwaarden die Opdrachtnemer van toepassing verklaard.
h. Schriftelijk: onder schriftelijk wordt in deze Algemene voorwaarden mede verstaan: per e-mail, via het Klantportaal op de Website of via enig ander elektronisch communicatiemiddel, mits de inhoud daarvan op een duurzame gegevensdrager kan worden opgeslagen en ongewijzigd kan worden weergegeven.
i. Vertrouwelijke Informatie: alle schriftelijke, mondelinge, elektronische of andersoortige informatie van welke aard dan ook die in het kader van de Overeenkomst wordt verstrekt

door een partij of aan haar gelieerde vennootschappen aan de andere partij of aan haar gelieerde vennootschappen zowel vóór als tijdens de duur van deze Overeenkomst. Als "Vertrouwelijke Informatie" wordt niet aangemerkt informatie waarvan de ontvanger kan aantonen dat deze:

(i) al tot het publiek domein behoorde op het moment waarop deze aan de ontvanger werd verstrekt;

(ii) na aan de ontvanger te zijn verstrekt in het publiek domein is gekomen, anders dan ten gevolge van een schending van deze Overeenkomst door de ontvanger;

(iii) reeds rechtmatig in haar bezit was voordat deze informatie door de verstrekker werd verstrekt;

(iv) of rechtmatig in het bezit van de ontvanger is gekomen op een niet-vertrouwelijke basis via een derde die door het verstrekken van die informatie niet in strijd handelt met een geheimhoudingsverplichting jegens de verstrekker of een derde.

j. Website: de website van Opdrachtnemer, te bereiken via www.sdbcommunity.nl, waarop Opdrachtgever Diensten kan raadplegen en Bestellingen kan plaatsen. Onder de Website wordt begrepen het Klantportaal.

Artikel 2 inhoud overeenkomst

2.1. De inhoud van de Overeenkomst wordt uitsluitend bepaald door hetgeen partijen daaromtrent Schriftelijk overeenkomen, dan wel door hetgeen voortvloeit uit een via de Website geplaatste en door Opdrachtnemer bevestigde Bestelling, met inbegrip van deze Algemene voorwaarden.

Artikel 3 aanbiedingen, totstandkoming van overeenkomsten, elektronische bestellingen en opgaven en aanduidingen van producten en/of diensten

Algemeen

3.1. Alle offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer, al dan niet via de Website, zijn vrijblijvend en vervallen nadat de termijn die voor aanvaarding is gesteld is verstreken en kunnen ook worden herroepen wanneer Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.

3.2. Indien de aanvaarding - al dan niet op ondergeschikte punten - afwijkt van het in de offerte of aanbieding opgenomen aanbod, dan is Opdrachtnemer daaraan niet gebonden. De Overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij Opdrachtnemer anders aangeeft.

3.3. Een Overeenkomst komt tot stand indien en voor zover:

a. Opdrachtnemer een opdracht van Opdrachtgever schriftelijk aanvaardt, of daaraan uitvoering heeft gegeven, dan wel

b. Opdrachtgever het registratieproces voor het Klantportaal op de Website afrondt, en

c. Opdrachtnemer een Bestelling via de Website plaatst waarbij Opdrachtnemer de ontvangst van die Bestelling langs elektronische weg heeft bevestigd overeenkomstig artikel 3.3. Indien Opdrachtnemer voorafgaande aan het sluiten van de Overeenkomst op verzoek van Opdrachtgever Diensten verleent en nog geen overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is bereikt over de prijs en overige voorwaarden voor deze Diensten, is Opdrachtgever gehouden daarvoor overeenkomstig de geldende tarieven te betalen.

Elektronische bestellingen

3.4. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een via de Website geplaatste Bestelling onverwijld langs elektronische weg. De bevestiging bevat ten minste een samenvatting van de bestelde Diensten, de toepasselijke prijs, de contractduur en een verwijzing naar deze Algemene voorwaarden. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van verzending van de bevestiging door Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtnemer in de bevestiging uitdrukkelijk anders aangeeft.

3.5. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever via de Website in staat om vóór het definitief plaatsen van een Bestelling de ingevoerde gegevens te controleren en eventuele invoerfouten te herstellen. De Overeenkomst is voor de Opdrachtgever inzichtelijk in het Klantportaal.

Artikel 4 prijs

4.1. Alle prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd.

4.2. Indien de overeengekomen prijs is gebaseerd op aantallen en/of hoeveelheden, en bij de verwerking blijkt dat deze grootheden afwijken van hetgeen is overeengekomen, is Opdrachtnemer gerechtigd de prijs naar rato aan te passen.

4.3. Opdrachtnemer is gerechtigd tot jaarlijkse tariefsverhoging met een percentage gelijk aan de stijging van het prijsindexcijfer Dienstenprijsindex (DPI), zoals gepubliceerd door het CBS naar de meest recente tijdsbasis. Deze tariefswijziging wordt Schriftelijk aan Opdrachtgever meegedeeld.

4.4. Indien ontwikkelingen in het prijspeil en andere factoren - waaronder doch niet uitsluitend inkoopprijzen, heffingen of belastingen en verzekeringstarieven - die op de prijs van invloed zijn daartoe naar het inzicht van Opdrachtnemer aanleiding geven, is Opdrachtnemer onder de navolgende voorwaarden gerechtigd tot een hogere tariefsaanpassing dan bedoeld in het vorige lid. De verhoging van het tarief met het gedeelte dat het genoemde indexcijfer te boven gaat, zal niet eerder kunnen ingaan dan na verloop van drie kalendermaanden nadat Opdrachtnemer Opdrachtgever Schriftelijk van haar voornemen tot verhoging in kennis heeft gesteld. Opdrachtgever heeft het recht de Overeenkomst binnen vier weken na ontvangst van deze kennisgeving op te zeggen tegen de dag waarop de hier bedoelde extra tariefsverhoging zou ingaan. Voor Overeenkomsten die niet via de Website zijn gesloten geldt dat de opzegging per e-mail aan opzeggingen@sdbgroep.nl geschiedt. Overeenkomsten die via het Klantportaal zijn gesloten, dienen via de opzeggingsmogelijkheid in het Klantportaal te worden opgezegd.

4.5. Indien Opdrachtgever de Overeenkomst niet of niet tijdig opzegt, wordt de extra tariefsverhoging geacht te zijn geaccepteerd.

Artikel 5 facturering en betaling

5.1. Facturering vindt plaats op maandelijkse basis tenzij anders overeengekomen.

5.2. Betaling geschiedt in euro's.

5.3. Betaling geschiedt zonder korting of compensatie en opschorting en verrekening zijn niet toegestaan en uitgesloten.

5.4. Betaling vindt plaats binnen uiterlijk 14 dagen na factuurdatum. Indien integrale betaling binnen deze termijn achterwege blijft, is Opdrachtgever van rechtswege en zonder

ingebrekestelling in verzuim.

5.5. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Opdrachtgever terstond een contractuele rente verschuldigd die overeenkomt met de geldende wettelijke rente voor handelstransacties ex artikel 6:119a Burgerlijk Wetboek vermeerderd met 3 rente punten. Een gedeelte van een maand geldt ter zake als een gehele maand.

5.6. Telkens na afloop van de maand wordt het bedrag waarover rente wordt berekend, vermeerderd met de over die maand verschuldigde rente.

5.7. In het geval als bedoeld in artikel 5.5 is Opdrachtgever tevens gehouden tot volledige vergoeding aan Opdrachtnemer van alle (buiten)gerechtelijke kosten conform de wet en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.

5.8. Indien Opdrachtgever de inhoud van een door Opdrachtnemer gestuurde factuur betwist, dient Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk op de hoogte te stellen en deze betwisting gedocumenteerd te motiveren terwijl de betalingsverplichting onverkort van kracht blijft.

5.9. Bij het verlenen van enige vorm van uitstel van betaling door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geldt de nieuwe termijn als een fatale termijn, zoals bedoeld in artikel 5.4. Uitstel van betaling kan alleen schriftelijk worden verleend en zuivert het verzuim van Opdrachtgever niet.

5.10. Betaling van Bestellingen die door Opdrachtgever worden verricht via het Klantportaal geschiedt door middel van automatische incasso (SEPA-incasso), iDEAL/Wero of creditcard. Opdrachtnemer is gerechtigd de uitvoering van een Bestelling op te schorten zolang geen betaling is ontvangen.

Artikel 6 contractduur en opzegging

6.1. De Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de Overeenkomst anders voortvloeit of partijen schriftelijk anders overeenkomen.

6.2. Opzegging van een voor onbepaalde tijd aangegane Overeenkomst met betrekking tot het gebruik van software, onderhoudscontracten en/of Business Process Outsourcing (BPO) dienstverlening dient - tenzij anders Schriftelijk overeengekomen - per e-mail aan opzeggingen@sdbgroep.nl te geschieden en is voor het eerst mogelijk en rechtsgeldig tegen het einde van een contracttermijn van 12 maanden met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Na de minimale contracttermijn van 12 maanden kan de overeenkomst worden beëindigd tegen het einde van een kalendermaand met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Overeenkomsten die via het Klantportaal zijn gesloten, dienen via de opzeggingsmogelijkheid in het Klantportaal te worden opgezegd.

6.3. Opzegging van een voor onbepaalde tijd aangegane Overeenkomst met betrekking tot consultancy en/of andere dienstverlening dan bedoeld in artikel 6.2, dient - tenzij anders Schriftelijk overeengekomen - per e-mail aan opzeggingen@sdbgroep.nl plaats te vinden met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden. Bij opzegging in strijd met dit artikellid is Opdrachtgever zonder enige nadere ingebrekestelling terstond aan Opdrachtnemer verschuldigd een bedrag gelijk aan de overeengekomen vergoeding voor de consultancy/dienstverlening over de niet in acht genomen opzegtermijn.

6.4. Een voor bepaalde tijd aangegane Overeenkomst eindigt wanneer de in de Overeenkomst overeengekomen termijn is verstreken, mits deze Overeenkomst tenminste drie maanden voor de overeengekomen termijn per e-mail aan opzeggingen@sdbgroep.nl is opgezegd. Tussentijdse opzegging van een voor bepaalde tijd aangegane Overeenkomst is niet mogelijk. Indien een voor bepaalde tijd aangegane Overeenkomst niet of niet tijdig is opgezegd, wordt deze telkenmale stilzwijgend en onder dezelfde voorwaarden voortgezet voor dezelfde termijn.

6.5. Indien de Opdrachtnemer software c.q. software as a service waarvoor een variabele (gebruiks)vergoeding is overeengekomen in een bepaalde periode niet of minder gebruikt met als gevolg dat de overeengekomen variabele maandelijkse vergoeding met meer dan 10% daalt ten opzichte van de gemiddelde maandelijkse variabele vergoeding over het voorafgaande contractjaar, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigd, de gemiddelde maandelijkse vergoeding over het voorafgaande contractjaar, tot het einde van de looptijd van de Overeenkomst, hetgeen onverlet laat andere rechten van Opdrachtnemer. Dat betekent dat de maandelijkse vergoeding te allen tijde minimaal de gemiddelde maandelijkse vergoeding zal bedragen. Indien geen gemiddelde maandelijkse vergoeding kan worden berekend over een volledig contractjaar, wordt de gemiddelde maandelijkse vergoeding vastgesteld op grond van de gemiddelde maandelijkse variabele vergoeding na het effectief worden van de Overeenkomst.

6.6. Bij beëindiging van de Overeenkomst, dient ieder van de partijen alle in hun bezit zijnde goederen, zaken en documenten die toekomen aan de andere partij onverwijld aan de andere partij te retourneren, onder het voorbehoud dat Opdrachtnemer van elk document waarop de werkzaamheden zijn gebaseerd een kopie mag houden ten behoeve van de administratie van Opdrachtnemer.

Artikel 7 geheimhouding

7.1. Partijen betrachten geheimhouding met betrekking tot Vertrouwelijke Informatie waarvan zij kennisnemen.

7.2. Zonder schriftelijke toestemming van de verstrekkende partij zal de ontvangende partij de Vertrouwelijke Informatie verstrekt ten behoeve van uitvoering van de Overeenkomst niet aanwenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen.

7.3. Partijen zullen de verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door hen ingeschakelde derden.

Artikel 8 bescherming persoonsgegevens

8.1. Opdrachtnemer is verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van de persoonsgegevens die via de Website worden verwerkt. Op de verwerking van persoonsgegevens via de Website is de privacyverklaring van Opdrachtnemer van toepassing, zoals gepubliceerd op de Website.

8.2. Het gebruik van cookies en vergelijkbare technologieën op de Website geschiedt overeenkomstig het cookiebeleid van Opdrachtnemer, zoals gepubliceerd op de Website. Opdrachtgever wordt bij het eerste bezoek aan de Website in de gelegenheid gesteld om toestemming te verlenen voor het plaatsen van niet-noodzakelijke cookies, overeenkomstig artikel 11.7a van de Telecommunicatiewet.

8.3. Indien Opdrachtnemer bij specifieke Diensten in opdracht van Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, geldt dat Opdrachtnemer verwerker is van Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben bij het sluiten van de Overeenkomst de terzake geldende verwerkersovereenkomst (met bijbehorende bijlagen) gesloten.

8.4. Bij de verwerking van persoonsgegevens via Diensten, vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die jegens Opdrachtnemer mochten worden ingesteld wegens een niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen schending van de AVG en/of andere wetgeving betreffende de verwerking van persoonsgegevens.

Artikel 9 intellectuele eigendomsrechten

9.1. Alle rechten van intellectuele en industriële eigendom, zoals maar niet beperkt tot auteursrechten, octrooirechten, databankrechten, (broncodes van) software, modellen en/of andere vormen van intellectuele eigendomsrechten en/of verbeteringen daarop, op door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde en/of geleverde Diensten waaronder producten, daaronder mede begrepen softwareapplicaties, systeemontwerpen, adviezen, (model)contracten en andere geestesproducten, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of haar toeleveranciers, tenzij uitdrukkelijk anders Schriftelijk is overeengekomen.

9.2. Opdrachtgever verkrijgt alleen het recht deze producten en Diensten waaronder begrepen software(applicaties), systemen en documenten te gebruiken in het kader van een normale bedrijfsvoering. Opdrachtgever zal de software(applicaties), documenten en al het overige dat door Opdrachtnemer ter beschikking is gesteld, niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer verveelvoudigen, openbaar maken of aan derden beschikbaar stellen.

Artikel 10 verplichtingen van opdrachtgever

10.1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid, tijdigheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer verstrekte en te verstrekken gegevens, waaronder begrepen het doorgeven van wijzigingen daarin.

10.2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor een juist en oordeelkundig gebruik van hetgeen door Opdrachtnemer is geleverd en dient zich te houden aan (technische) voorschriften, voorwaarden en procedures die door Opdrachtnemer worden verstrekt.

10.3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor derden die in diens opdracht worden betrokken bij de uitvoering van de Overeenkomst.

10.4. De uit vertraging in de uitvoering van de Diensten voortvloeiende extra kosten en extra vergoedingen, ontstaan door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk ter beschikking stellen van de verzochte gegevens, bescheiden, faciliteiten en of personeel zijn voor rekening van Opdrachtgever.

10.5. Ingeval medewerkers van Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever werkzaamheden verrichten, zal Opdrachtgever kosteloos de daarvoor noodzakelijke faciliteiten ter beschikking stellen. Deze faciliteiten dienen in ieder geval te voldoen aan de geldende wetgeving ten aanzien van arbeidsomstandigheden.

10.6. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden, als gevolg van handelen door of nalaten van Opdrachtgever.

Artikel 11 aansprakelijkheid

11.1. Opdrachtnemer betracht uiterste zorgvuldigheid bij het uitvoeren van de Overeenkomst en het verrichten van de Diensten, alsmede bij de samenstelling van adviezen, bestanden, bestandsbeschrijvingen, gebruikershandleidingen en/of onderdelen daarvan en andere op

bestand(en) betrekking hebbende documenten en informatiedragers. De bij de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer in te schakelen personen zullen voldoen aan in redelijkheid te stellen eisen ten aanzien van opleiding, bekwaamheid en ervaring.

11.2. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een aantoonbare toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Opdrachtnemer van haar verplichtingen onder de Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Opdrachtnemer, haar werknemers of door haar ingeschakelde derden, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het verzekerde bedrag en voor zover dat door de verzekeraar van Opdrachtnemer daadwerkelijk wordt uitgekeerd. Indien er door de verzekeraar niets wordt uitgekeerd is de aansprakelijkheid voor directe schade van Opdrachtnemer, haar onderaannemers en haar medewerkers/directeuren te allen tijde beperkt tot een bedrag gelijk aan de voor de Diensten, zijnde een dienst of het product, waarop de schade en aansprakelijkheid betrekking heeft bedongen vergoeding. Indien de Overeenkomst een overeenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor die Overeenkomst bedongen vergoeding gesteld op de totale vergoeding (exclusief BTW) bedongen voor **3** maanden. In ieder geval zal de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade, op welke rechtsgrond dan ook, niet meer bedragen dan € 45.000 per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen, met een maximum van een € 80.000 per kalenderjaar.

11.3. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, schade wegens verlies of verminking van gegevens, gemiste besparingen, schade door bedrijfstagnatie en schade wegens storing van het bedrijfsproces of van een administratieve organisatie is uitgesloten.

11.4. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens bewezen gestelde toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst dan wel onrechtmatig handelen, ontstaat slechts, indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld na haar ontdekking daarvan schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn ter opheffing van de tekortkoming wordt gegund, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat zal zijn adequaat te reageren. Het niet vervullen van deze voorwaarden heeft tot gevolg dat Opdrachtgever Opdrachtnemer niet langer (in rechte) kan aanspreken en een (mogelijke) verplichting tot vergoeding van schade vervalt.

11.5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan door fouten of nalatigheid van personeel in dienst van Opdrachtgever, dat is betrokken bij de uitvoering van de Overeenkomst.

11.6. Iedere vordering op grond van enige tekortkoming of aansprakelijkheid aan de zijde van Opdrachtnemer vervalt indien deze niet binnen een termijn van 12 maanden na bekendheid met het schadevoorval aanhangig is gemaakt bij de bevoegde rechter.

11.7. Een reeks samenhangende schadevoorvallen wordt ten behoeve van het in dit artikel bepaalde beschouwd als één schadegebeurtenis.

11.8. Geen van de partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting uit hoofde van de Overeenkomst en/of tot het verrichten van de Diensten indien gehinderd door overmacht. Onder overmacht wordt onder meer - maar niet uitputtend - verstaan: (i) het niet nakomen van de verplichtingen van een toeleverancier van Opdrachtnemer; (ii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever is voorgeschreven; (iii) storing van internet, elektriciteit, datanetwerk of werk- of telecommunicatiefaciliteiten en (iv) staking of ziekte van sleutelpersoneel (v) verstoring van de reguliere bedrijfsactiviteiten van Opdrachtnemer als gevolg van epidemieën, pandemieën, natuurrampen, brand, overstroming, terroristische activiteiten.

11.9. De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden voor alle vorderingen van Opdrachtgever, ongeacht de rechtsgrond waarop deze zijn gebaseerd, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen.

11.10. De in deze Algemene Voorwaarden en/of de Overeenkomst opgenomen aansprakelijkheidsbepalingen zijn niet van toepassing in het geval van opzettelijk of bewust roekeloos handelen van Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever.

Artikel 12 beëindiging en opschorting

12.1. Ieder der partijen heeft in de hieronder omschreven gevallen en voor zover hieronder toegekend het recht de Overeenkomst schriftelijk met onmiddellijke ingang te beëindigen - zonder schadeplichtig te zijn - wanneer aan de andere partij voorlopige of definitieve surseance van betaling is verleend, dan wel wanneer faillissement van de andere partij is aangevraagd of de andere partij in staat van faillissement is verklaard, de andere partij haar onderneming al dan niet vrijwillig staakt of liquideert, zonder nadere ingebrekestelling.

12.2. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de Overeenkomst op te schorten, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt en/of na het sluiten van de Overeenkomst ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de (betalings)verplichtingen uit de overeenkomst niet zal nakomen.
Indien Opdrachtnemer tot opschorting overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade of kosten die daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

12.3. Aan elk der partijen komt in afwijking van de wet de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na ontvangst van een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gegund is voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen, waaronder begrepen maar niet daartoe beperkt betalingsverplichtingen, uit de Overeenkomst. Indien op het moment van ontbinding al prestaties zijn verricht, zullen deze en daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn. Bedragen die al zijn gefactureerd voor ontbinding blijven verschuldigd.

Artikel 13 wijzigingen

13.1. Wijzigingen in de Overeenkomst of aanvullingen daarop - anders dan als gevolg van artikel 4.3 en 4.4 - zijn slechts geldig voor zover deze Schriftelijk zijn overeengekomen.

13.2. Indien een of meer bepalingen van een Overeenkomst nietig of niet rechtsgeldig mochten zijn of worden, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst van kracht. Partijen zullen alsdan over de bepalingen welke nietig of niet rechtsgeldig worden, in onderling overleg tot een andere regeling komen, met dien verstande dat in zijn geheel de strekking van de Overeenkomst behouden blijft.

13.3. In geval van strijdigheid van bepaling(en) in deze Algemene voorwaarden met hetgeen partijen Schriftelijk zijn overeengekomen, geniet het gestelde in de Overeenkomst voorrang.

13.4. Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd deze Algemene voorwaarden te wijzigen. Een wijziging zal zowel op de Website van Opdrachtnemer als rechtstreeks worden gecommuniceerd aan Opdrachtgever. De gewijzigde Algemene voorwaarden treden 30 dagen na bekendmaking daarvan in werking vanaf welk moment Opdrachtgever daaraan gebonden

is. Voortzetting van het gebruik en/of de afname van de Diensten door Opdrachtgever na de datum waarop de gewijzigde Algemene voorwaarden ingevolge het voorgaande van kracht zijn geworden, leidt tot verval van recht om tegen die wijziging op te komen.

Artikel 14 leveringstermijnen

14.1. Is Opdrachtgever een vooruitbetaling verschuldigd of dient hij voor de uitvoering benodigde informatie en/of materialen beschikbaar te stellen, dan gaat de termijn waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden afgerond niet eerder in dan nadat de betaling geheel is ontvangen, respectievelijk de informatie en/of materialen geheel ter beschikking zijn gesteld.

14.2. Doordat de opdracht beïnvloed kan worden door diverse factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Opdrachtgever verstrekt en de medewerking die wordt verleend, zijn de termijnen waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden afgerond slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk Schriftelijk is overeengekomen. Leveringstermijnen zijn indicatief.

14.3. Een Overeenkomst kan - tenzij vaststaat dat uitvoering blijvend onmogelijk is - door Opdrachtgever niet wegens termijnoverschrijding worden ontbonden, tenzij Opdrachtnemer de Overeenkomst ook niet geheel uitvoert binnen een na afloop van de overeengekomen leveringstermijn schriftelijk aangezegde redelijke termijn. Ontbinding is dan toegestaan overeenkomstig artikel 6:265 Burgerlijk Wetboek, waarbij het bepaalde van artikel 12.3 evenwel geldt.

Artikel 15 overname personeel

15.1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en binnen één jaar na beëindiging van de Overeenkomst medewerkers van Opdrachtnemer die betrokken zijn of betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de opdracht in dienst te (laten) nemen of anderszins opdracht te geven tot het verrichten van diensten of met deze personen over indiensttreding onderhandelen, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

Artikel 16 boetebeding

16.1. Bij overtreding van het bepaalde in artikel 15 verbeurt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zonder nadere ingebrekestelling een eenmalige boete groot € 75.000,- alsmede een boete van € 1.250,- voor elke dag dat de overtreding - na mededeling van de ontdekking daarvan door Opdrachtnemer - voortduurt, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om volledige schadevergoeding te vorderen. Indien de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI) van toepassing is, geldt voorgaande boetebepaling niet bij een indienstneming, opdrachtverlening of onderhandeling daarover binnen de termijn van 1 jaar na afloop van de detachering, maar is de Opdrachtgever een redelijke vergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd, welke vergoeding gebaseerd is op de wervings- en opleidingskosten vermeerderd met een opslag ter zake gederfde winst.

Artikel 17 acceptatie

17.1. Indien partijen geen acceptatietest zijn overeengekomen, aanvaardt de Opdrachtgever de software of software as a service in de staat waarin deze zich op het moment van beschikbaar stellen, derhalve met alle zichtbare en onzichtbare fouten en gebreken, onverminderd eventuele garantieverplichtingen van Opdrachtnemer. Van fouten is sprake als het gaat om substantieel niet voldoen van de software c.q. software as a service aan de door Opdrachtgever schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte functionele en technische specificaties van de software c.q. software as a service en in geval van geheel of gedeeltelijk maatwerk de schriftelijke uitdrukkelijke overeengekomen specifieke functionele en technische specificaties. Er is alleen sprake van een fout als de Opdrachtgever kan aantonen dat deze reproduceerbaar is. Opdrachtgever is gehouden om alle fouten direct te melden binnen vijf werkdagen na ontdekking, op straffe van verval van recht op herstel en alle andere daaruit voortvloeiende aanspraken.

Artikel 18 vervaltermijn

18.1. Voor zover in deze Algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtnemer in verband met de Overeenkomst en het verrichten van de Diensten door Opdrachtnemer in ieder geval één jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden. Deze vervaltermijn gaat in, nadat Opdrachtnemer de opgedragen werkzaamheden heeft verricht.

Artikel 19 afstand van rechten

19.1. Het niet direct afdwingen van enige bepaling of voorwaarde in een Overeenkomst door Opdrachtnemer aangegaan met Opdrachtgever zal de rechten en bevoegdheden van Opdrachtnemer onder deze Overeenkomst niet beïnvloeden of beperken. Afstand van recht van enige bepaling of voorwaarde in de Overeenkomst zal uitsluitend van kracht zijn indien dit Schriftelijk is gedaan.

Artikel 20 nawerking

20.1. De bepalingen van een Overeenkomst, waarvan het uitdrukkelijk of stilzwijgend de bedoeling is dat zij ook na beëindiging ervan van kracht blijven, zoals geheimhouding en IE-bedingen zullen nadien van kracht blijven en partijen beiden blijven binden.

Artikel 21 wijzigingen in zeggenschap bij opdrachtnemer en overdracht van rechten

21.1. In geval van verandering van (de zeggenschap in) de rechtspersoon van Opdrachtnemer, blijft

Opdrachtgever onverminderd gebonden aan diens verplichting uit de Overeenkomst. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht om haar rechten en verplichtingen onder deze Overeenkomst over te dragen aan een entiteit binnen de groep van vennootschappen waarmee zij organisatorisch is verbonden zonder dat medewerking van Opdrachtgever is vereist.

21.2. Opdrachtgever kan en mag haar rechten onder de Overeenkomst niet overdragen.

Artikel 22 uitvoering door derden

22.1. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen staat het Opdrachtnemer te allen tijde vrij de uitvoering van de uit hoofde van de Overeenkomst op haar rustende verplichtingen op te dragen aan een daartoe bekwame derde partij.

Artikel 23 Beschikbaarheid Website en Diensten

23.1 Opdrachtnemer spant zich in om de Website en de aangeboden Diensten beschikbaar te houden, doch garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid.

23.2 Opdrachtnemer is gerechtigd de Website tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassingen of verbeteringen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever, voor zover redelijkerwijs mogelijk, vooraf informeren over geplande onderbrekingen.

23.3 Opdrachtnemer verricht onderhoud en levert ondersteuning volgens haar onderhouds- en ondersteuningsvoorwaarden die kunnen worden geraadpleegd op https://support.sdbgroep.nl/portal/nl/home.

Artikel 24 Archivering

24.1 Opdrachtnemer archiveert de Overeenkomst die via de Website tot stand komt, met inbegrip van de op dat moment geldende Algemene voorwaarden overeenkomstig de wettelijke bewaartermijn die daarvoor geldt (7 jaar), tenzij langere bewaring noodzakelijk is. Opdrachtgever kan de gearchiveerde Overeenkomst en de toepasselijke Algemene voorwaarden raadplegen en downloaden via het Klantportaal. Opdrachtnemer bewaart de gearchiveerde Overeenkomst gedurende de looptijd van de Overeenkomst en ten minste twee (2) jaar na beëindiging daarvan.

Artikel 25 Rechts- en forumkeuze

25.1 Op de Overeenkomst en de (verdere) rechtsverhouding(en) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag uit 1980 is uitgesloten.

25.2 Geschillen die uit de Overeenkomst of uit een andere eventuele nadere rechtsverhouding tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer voortvloeien, zullen partijen in beginsel allereerst in onderling overleg trachten op te lossen, tenzij de aard van het geschil zich daarvoor niet leent en/of omwille van spoedeisendheid het bereiken van een minnelijke regeling middels overleg niet kan worden afgewacht. Een geschil is aanwezig indien één der partijen dit stelt.

25.3 Indien het geschil niet in onderling overleg wordt opgelost, dient het geschil te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Den Haag die uitsluitend bevoegd is daarover te

oordelen.

Artikel 26 identificatiegegevens Opdrachtnemer

26.1 Opdrachtnemer maakt op de Website de volgende gegevens gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk: (a) de naam, het adres en de vestigingsplaats van Opdrachtnemer; (b) het e-mailadres en overige contactgegevens van Opdrachtnemer; (c) het nummer van inschrijving bij de Kamer van Koophandel; en (d) het BTW-identificatienummer van Opdrachtnemer.

Ingangsdatum: 23 april 2026

II. BIJZONDERE VOORWAARDEN KLANTPORTAAL

De voorwaarden onder dit deel II gelden in aanvulling op de voorwaarden genoemd in het bovenstaande deel I. Indien voorwaarden in dit deel II conflicteren met de voorwaarden genoemd onder deel I. hebben de voorwaarden genoemd in dit deel II voorrang.

Artikel 1 Registratie en Account

1.1 Registratie

1. Gebruik van het Portaal vereist een voorafgaande registratie door Opdrachtgever.
2. Opdrachtgever dient bij registratie volledige, juiste en actuele gegevens te verstrekken. Opdrachtgever is verplicht zijn gegevens te actualiseren zodra hierin wijzigingen optreden.
3. Registratie is uitsluitend mogelijk voor personen die handelen in uitoefening van een beroep of bedrijf en die handelingsbekwaam zijn. Minderjarigen en handelingsonbekwamen, mogen zich niet registreren zonder toestemming van hun wettelijke vertegenwoordiger.
4. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een registratieverzoek te weigeren of te beëindigen, zonder opgave van reden.
5. Per (rechts)persoon kan slechts één account worden aangemaakt, tenzij Opdrachtnemer uitdrukkelijk anders heeft bepaald.

1.2 Inloggegevens

1. Na succesvolle registratie ontvangt Opdrachtgever Inloggegevens of stelt hij deze zelf in via het registratieproces.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de geheimhouding en beveiliging van zijn Inloggegevens.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan zijn Inloggegevens aan derden te verstrekken of zijn account met derden te delen, tenzij Opdrachtnemer daarvoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft verleend.
4. Alle handelingen die worden verricht via het Account worden toegerekend aan Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld Schriftelijk heeft geïnformeerd over onbevoegd gebruik van het account.
5. Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer onmiddellijk te informeren zodra hij vermoedt of constateert dat zijn Inloggegevens zijn gecompromitteerd of dat zijn account onbevoegd is gebruikt. Opdrachtnemer is gerechtigd in dat geval de toegang tot het account en/of het Klantportaal tijdelijk te blokkeren.

1.3 Accountbeheer

1. Opdrachtgever kan zijn accountgegevens inzien en wijzigen via de instellingen in het Klantportaal.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid van de in het account opgeslagen gegevens.
3. Opdrachtnemer is bevoegd het account van Opdrachtgever te verwijderen of te deactiveren indien Opdrachtgever geen Overeenkomst voor Diensten heeft gesloten en Opdrachtgever gedurende een aaneengesloten periode van 12 maanden geen gebruik van het account heeft gemaakt, na Opdrachtgever hiervan vooraf per e-mail in kennis te hebben gesteld.

Artikel 2 Gebruik van het Klantportaal

2.1 Verplichtingen van Opdrachtgever als gebruiker

1. Opdrachtgever gebruikt het Klantportaal uitsluitend in overeenstemming met deze voorwaarden, aanvullende door Opdrachtnemer te stellen voorwaarden, de toepasselijke wetgeving en gerechtvaardigde belangen van Opdrachtnemer en derden.
2. Opdrachtgever staat er jegens Opdrachtnemer voor in dat de door hem verstrekte gegevens juist, volledig en niet misleidend zijn.

2.2 Verboden gebruik:

Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om:

1. het Klantportaal te gebruiken in strijd met de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot de Wet computercriminaliteit en de AVG;
2. het Klantportaal te gebruiken voor doeleinden waarvoor het niet is bestemd, in het bijzonder voor commerciële doeleinden anders dan het plaatsen van Bestellingen namens Opdrachtgever zelf;
3. het Klantportaal te (laten) gebruiken voor het verspreiden van schadelijke software, virussen, malware of andere kwaadaardige code;
4. de werking of de beveiliging van het Klantportaal of de onderliggende systemen te verstoren of te omzeilen, of pogingen daartoe te ondernemen, waaronder maar niet beperkt tot ongeautoriseerde toegangspogingen (hacking);
5. geautomatiseerde middelen (zoals (AI) bots, scrapers of crawlers) in te zetten voor het benaderen van of het extraheren van gegevens uit het Klantportaal, tenzij Opdrachtnemer daarvoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft verleend;
6. de Intellectuele Eigendomsrechten van Opdrachtnemer en/of derden te schenden;
7. het account van Opdrachtgever over te dragen of op andere wijze de rechten en verplichtingen uit deze Gebruiksvoorwaarden over te dragen aan een derde, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

2.3 Beschikbaarheid en onderhoud:

1. Opdrachtnemer streeft naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van het Klantportaal, maar garandeert geen ononderbroken of foutloze toegang.
2. Opdrachtnemer is bevoegd het Klantportaal (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of te beperken voor onderhoud, aanpassingen of verbeteringen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hiervan waar mogelijk vooraf in kennis stellen.
3. Opdrachtnemer sluit haar aansprakelijkheid voor schade als gevolg van tijdelijke onbeschikbaarheid van het Klantportaal uit, behoudens voor zover dit het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.
4. Opdrachtnemer heeft het recht de inhoud en functionaliteiten van het Klantportaal te wijzigen en Opdrachtgever daarover te informeren via het Klantportaal of per e-mail.

Artikel 3 Beveiliging

3.1 Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van het Klantportaal en de daarin opgeslagen gegevens, overeenkomstig artikel 32 AVG en de stand der techniek.

3.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen systemen, apparatuur en Inloggegevens waarmee hij toegang verkrijgt tot het Portaal.

3.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beveiligingsincidenten die het gevolg zijn van nalatigheid van Opdrachtgever bij het beschermen van zijn inloggegevens of systemen, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

3.4 Bij een (vermoedelijk) beveiligingsincident dat het Klantportaal of de gegevens daarin betreft, dient Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld te informeren via [e-mailadres].

3.5 Opdrachtnemer is gerechtigd beveiligingsmaatregelen te nemen die (tijdelijke) beperkingen in het gebruik van het Klantportaal met zich kunnen brengen.

Artikel 4 Schorsing en beëindiging van de toegang tot het Klantportaal

4.1 Opdrachtnemer is gerechtigd de toegang van Opdrachtgever tot het Klantportaal tijdelijk te schorsen of het account te beëindigen indien:

- Opdrachtgever handelt in strijd met deze en nadere door Opdrachtnemer gestelde voorwaarden;
- Opdrachtgever zijn betalingsverplichtingen niet nakomt;
- Opdrachtnemer gegronde redenen heeft om aan te nemen dat het account in het Klantportaal onbevoegd wordt gebruikt;
- schorsing of beëindiging noodzakelijk is in het kader van de beveiliging van het Klantportaal of ter naleving van een wettelijke verplichting.

4.2 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo mogelijk vooraf informeren over een schorsing of beëindiging. In spoedeisende gevallen kan de maatregel onmiddellijk worden genomen, waarna Opdrachtgever zo spoedig mogelijk wordt geïnformeerd.

4.3 Opdrachtgever kan zijn account opzeggen als volgt:

- indien Opdrachtgever een Overeenkomst voor een Dienst heeft gesloten: opzegging is mogelijk overeenkomstig de opzeggingsvoorwaarden in artikel 6.3 en/of 6.4 in het bovenstaande deel 1.
- indien Opdrachtgever geen Overeenkomst voor een Dienst heeft gesloten: opzegging is te allen tijde mogelijk door een Schriftelijk verzoek te richten aan opzeggingen@sdbgroep.nl. Na beëindiging verliest Opdrachtgever de toegang tot het Klantportaal en het account.

4.4 Opzegging van het account op het Klantportaal doet geen afbreuk aan de verplichtingen die reeds zijn ontstaan vóór de datum van beëindiging, noch aan de bepalingen die naar hun aard van toepassing blijven na beëindiging, waaronder in ieder geval de bepalingen inzake aansprakelijkheid, intellectuele eigendom en geschillenbeslechting.

Artikel 5 Beperking aansprakelijkheid

5.1 Voor de gevallen waarin Opdrachtgever gebruik maakt van het Klantportaal maar geen Overeenkomst voor Diensten heeft gesloten, geldt dat Opdrachtnemer haar aansprakelijkheid voor het gebruik van het Klantportaal uitsluit tot hetgeen wettelijk maximaal is toegelaten.

5.2 Voor de gevallen waarin Opdrachtgever gebruik maakt van het Klantportaal en een Overeenkomst voor Diensten heeft gesloten, geldt dat het aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt overeenkomstig hetgeen in artikel 11 in deel 1 is bepaald.