

Algemene Voorwaarden Zakelijke Dienstverlening

Virakle

Projecten, maatwerksoftware, implementatie, consultancy en detachering

Versie	1.0
Datum	5 mei 2026
Toepassing	Zakelijke dienstverlening van Virakle, niet het reguliere gebruik van SaaS-platformen

Inleiding en afbakening

Deze Algemene Voorwaarden Zakelijke Dienstverlening zijn bedoeld voor opdrachten waarbij Virakle werkzaamheden verricht op het gebied van softwareontwikkeling, maatwerksoftware, implementatie, consultancy, advies, contentcreatie, migratie, training, projectuitvoering, beheerwerkzaamheden en detachering/inhuur.

Voor het reguliere gebruik van SaaS-platformen van Virakle, zoals Viraguides en Viraview, gelden de daarvoor bestemde dienstenovereenkomst, privacyverklaring en eventuele aanvullende platformvoorwaarden. Deze Algemene Voorwaarden regelen het projectmatige en zakelijke dienstverleningsdeel. Wanneer een project mede ziet op inrichting, implementatie of koppeling met een SaaS-platform, gelden deze voorwaarden voor de projectmatige werkzaamheden en de SaaS-voorwaarden voor het gebruik van het platform.

Artikel 1. Definities

- 1.1** In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen de hierna vermelde betekenis.
- 1.2** Virakle: Virakle, gevestigd aan Voordijk 14, 5469 SK Erp en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 69958424.
- 1.3** Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en met Virakle een Overeenkomst aangaat of daarover onderhandelt.
- 1.4** Overeenkomst: iedere overeenkomst, opdrachtbevestiging, offerte, statement of work, projectplan of andere afspraak op grond waarvan Virakle Diensten aan Opdrachtgever levert.
- 1.5** Diensten: alle door Virakle te verrichten werkzaamheden, waaronder softwareontwikkeling, maatwerksoftware, implementatie, consultancy, advies, contentcreatie, migratie, training, support, beheer, projectuitvoering en detachering.
- 1.6** Project: een opdracht met een bepaalde scope, planning, deliverables of resultaten, al dan niet op basis van vaste prijs, nacalculatie, agile/scrum of een combinatie daarvan.
- 1.7** Maatwerksoftware: software, configuraties, scripts, koppelingen, modules, interfaces, templates of andere digitale resultaten die specifiek voor Opdrachtgever worden ontwikkeld of ingericht.
- 1.8** SaaS-platform: een online softwaredienst van Virakle, waaronder Viraguides en Viraview, waarvoor afzonderlijke diensten- en privacyvoorwaarden kunnen gelden.
- 1.9** Specificaties: de schriftelijk overeengekomen functionele, technische of inhoudelijke omschrijving van de te leveren Diensten of resultaten.
- 1.10** Oplevering: het moment waarop Virakle een resultaat, versie, deelresultaat of deliverable ter beoordeling beschikbaar stelt, in gebruik geeft of meldt dat het gereed is voor acceptatie.
- 1.11** Acceptatie: goedkeuring van het opgeleverde resultaat door Opdrachtgever, ingebruikname door Opdrachtgever, of het uitblijven van een tijdige en voldoende gespecificeerde afkeuring binnen de overeengekomen acceptatietermijn.
- 1.12** Meerwerk: alle werkzaamheden die buiten de overeengekomen scope vallen, waaronder wijzigingen, aanvullingen, extra revisies, extra koppelingen, herstel van gebrekkige klantinput, aanvullende documentatie of werkzaamheden als gevolg van gewijzigde omstandigheden.

- 1.13** Detachering: het tijdelijk ter beschikking stellen van medewerkers, opdrachtnemers of specialisten van of namens Virakle aan Opdrachtgever, waarbij de werkzaamheden onder dagelijkse aanwijzingen van Opdrachtgever kunnen worden verricht.
- 1.14** Intellectuele Eigendomsrechten: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee vergelijkbare rechten, waaronder auteursrechten, databankrechten, merkrechten, handelsnaamrechten, modelrechten, octrooirechten, knowhow en rechten op software, broncode, documentatie, ontwerpen, data, content en materialen.
- 1.15** Klantmaterialen: alle door of namens Opdrachtgever aangeleverde gegevens, content, 3D-modellen, CAD-bestanden, afbeeldingen, video, documenten, ontwerpen, merken, data, systemen, API's en overige materialen.
- 1.16** Vertrouwelijke Informatie: alle niet-openbare informatie die door een Partij als vertrouwelijk is aangeduid of waarvan de andere Partij redelijkerwijs moet begrijpen dat deze vertrouwelijk is.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

- 2.1** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten waarbij Virakle zakelijke Diensten levert aan Opdrachtgever.
- 2.2** Deze Algemene Voorwaarden zijn bedoeld voor zakelijke opdrachtgevers. Zij zijn niet bedoeld als consumentenvoorwaarden. Indien Opdrachtgever toch als consument kwalificeert, gelden dwingendrechtelijke consumentenregels onverkort.
- 2.3** De toepasselijkheid van algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Virakle deze schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard.
- 2.4** Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.5** Voor het reguliere gebruik van SaaS-platformen van Virakle gelden de toepasselijke dienstenovereenkomst, privacyverklaring, verwerkersovereenkomst en eventuele platformvoorwaarden. Deze Algemene Voorwaarden blijven van toepassing op projectmatige werkzaamheden, implementaties, configuraties, maatwerk, consultancy, migraties, trainingen en detachering rondom of naast een SaaS-platform.
- 2.6** Bij tegenstrijdigheid tussen documenten geldt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, de volgende rangorde: (a) de ondertekende overeenkomst of offerte; (b) het statement of work, projectplan of detacheringsafspraken; (c) de verwerkersovereenkomst; (d) de SLA of supportafspraken; (e) specifieke SaaS-, platform- of productvoorwaarden voor het gebruik van het betreffende platform; (f) deze Algemene Voorwaarden; (g) overige documentatie, commerciële uitingen of website-informatie.
- 2.7** Indien een bepaling nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in dat geval een vervangende bepaling overeenkomen die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
- 2.8** Indien Opdrachtgever de Diensten, resultaten, software, documentatie of andere door Virakle geleverde prestaties wil gebruiken, distribueren, exploiteren of beschikbaar stellen in of gericht op de Verenigde Staten van Amerika of Canada, is daarvoor voorafgaande schriftelijke toestemming van Virakle vereist. Virakle mag aan die toestemming aanvullende voorwaarden verbinden, waaronder aanvullende aansprakelijkheidsbeperkingen, vrijwaringen, verzekeringsvereisten, prijsafspraken of beperkingen in het toegestane gebruik.

Artikel 3. Offertes en totstandkoming

- 3.1** Alle offertes en aanbiedingen van Virakle zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 3.2** Een offerte is geldig gedurende dertig (30) dagen na dagtekening, tenzij in de offerte een andere termijn staat.
- 3.3** De Overeenkomst komt tot stand wanneer Opdrachtgever de offerte of opdrachtbevestiging schriftelijk aanvaardt, wanneer Virakle schriftelijk bevestigt dat zij de opdracht aanvaardt, of wanneer Virakle met instemming van Opdrachtgever met de uitvoering start.
- 3.4** Mondelinge toezeggingen, schattingen of mededelingen binden Virakle slechts indien en voor zover deze schriftelijk door Virakle zijn bevestigd.
- 3.5** Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem verstrekte informatie waarop Virakle haar offerte, planning of prijs baseert. Indien die informatie onjuist of onvolledig blijkt, mag Virakle de prijs, planning en scope aanpassen.

Artikel 4. Uitvoering van Diensten

- 4.1 Virakle zal de Diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, met de zorgvuldigheid die van een professionele software- en digitaliseringspartner mag worden verwacht.
- 4.2 Alle Diensten van Virakle gelden als inspanningsverplichting, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk en schriftelijk een concreet resultaat als resultaatverplichting is overeengekomen.
- 4.3 Door Virakle genoemde termijnen, planningen, mijlpalen en opleverdata zijn indicatief en gelden niet als fatale termijn, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 4.4 Virakle mag de Diensten gefaseerd uitvoeren en deelresultaten afzonderlijk opleveren, testen, accepteren en factureren.
- 4.5 Virakle is gerechtigd derden in te schakelen bij de uitvoering van de Overeenkomst. Virakle blijft tegenover Opdrachtgever verantwoordelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst, behoudens voor zover tekortkomingen worden veroorzaakt door door Opdrachtgever voorgeschreven derden, systemen of materialen.
- 4.6 Virakle is niet verantwoordelijk voor vertraging, meerkosten, gebreken of beperkingen die ontstaan door omstandigheden die buiten haar redelijke invloedssfeer liggen, waaronder tekortschietende medewerking van Opdrachtgever, storingen bij derden, wijzigingen in API's, gewijzigde wet- of regelgeving, of onjuiste of onvolledige Klantmaterialen.

Artikel 5. Medewerking van Opdrachtgever

- 5.1 Opdrachtgever zal tijdig alle medewerking verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst.
- 5.2 Opdrachtgever zorgt onder meer voor tijdige beschikbaarheid van informatie, beslissingen, testdata, feedback, toegang tot systemen, benodigde accounts, licenties, contactpersonen, domeinen, hostinginformatie, API-sleutels, CAD- en 3D-bestanden, content, specificaties en overige Klantmaterialen.
- 5.3 Opdrachtgever wijst een bevoegde contactpersoon of product owner aan die namens Opdrachtgever beslissingen kan nemen, prioriteiten kan stellen, feedback kan geven en acceptatie kan verrichten.
- 5.4 Opdrachtgever staat ervoor in dat Klantmaterialen juist, volledig, actueel en rechtmatig zijn en dat het gebruik daarvan door Virakle geen rechten van derden schendt.
- 5.5 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het maken en behouden van eigen back-ups van Klantmaterialen, data en omgevingen, tenzij Virakle schriftelijk uitdrukkelijk back-updiensten heeft aanvaard.
- 5.6 Indien Opdrachtgever zijn medewerking niet, niet tijdig of niet behoorlijk verleent, mag Virakle de uitvoering opschorten, de planning aanpassen en de daardoor ontstane kosten en extra werkzaamheden als Meerwerk in rekening brengen.

Artikel 6. Projectscope, wijzigingen en Meerwerk

- 6.1 De scope van een Project wordt bepaald door de schriftelijk overeengekomen offerte, opdrachtbevestiging, Specificaties, backlog, projectplan of statement of work.
- 6.2 Functionaliteiten, koppelingen, content, migraties, rapportages, integraties, documentatie, training, beheer of overige werkzaamheden die niet uitdrukkelijk in de scope zijn opgenomen, vallen buiten de opdracht.
- 6.3 Meerwerk ontstaat onder meer bij gewijzigde of aanvullende wensen, extra functionaliteiten, extra revisierondes, gewijzigde designs, gewijzigde processen, extra koppelingen, gewijzigde API's of systemen van derden, aanvullende import/export, aanvullende configuratie, extra documentatie, performance-optimalisatie, security-eisen die niet vooraf zijn overeengekomen, of herstel van fouten die voortkomen uit Klantmaterialen of instructies van Opdrachtgever.
- 6.4 Meerwerk wordt, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, uitgevoerd op basis van de op dat moment geldende uurtarieven van Virakle.
- 6.5 Virakle is niet verplicht Meerwerk uit te voeren voordat Partijen overeenstemming hebben bereikt over de gevolgen voor prijs, planning en scope. Indien uitvoering geen uitstel duldt of Opdrachtgever uitvoering verlangt, mag Virakle de redelijke kosten daarvan achteraf in rekening brengen.
- 6.6 Opdrachtgever aanvaardt dat Meerwerk invloed kan hebben op planning, kosten, capaciteit en oplevertermijnen. Vertraging als gevolg van Meerwerk geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of ontbinding.

Artikel 7. Oplevering, testen en acceptatie

- 7.1 Virakle zal resultaten opleveren op de wijze die in de Overeenkomst is afgesproken of, bij gebreke daarvan, op een door Virakle redelijk te bepalen wijze.
- 7.2 Na Oplevering krijgt Opdrachtgever zeven (7) dagen om het resultaat te testen en schriftelijk te accepteren of af te keuren, tenzij schriftelijk een andere termijn is overeengekomen.
- 7.3 Afkeuring is alleen geldig indien Opdrachtgever binnen de acceptatietermijn schriftelijk, concreet en reproduceerbaar vermeldt welke wezenlijke gebreken normaal gebruik substantieel verhinderen.
- 7.4 Kleine gebreken, cosmetische afwijkingen, optimalisatiepunten, wensen, gebruikersvoorkeuren of punten die normaal gebruik niet substantieel verhinderen, vormen geen grond om acceptatie te weigeren.
- 7.5 Het resultaat geldt als geaccepteerd indien Opdrachtgever schriftelijk goedkeurt, het resultaat in gebruik neemt, het resultaat commercieel of operationeel inzet, of niet binnen de acceptatietermijn schriftelijk en voldoende gespecificeerd afkeurt.
- 7.6 Na acceptatie worden wijzigingen, uitbreidingen, optimalisaties en herstel van niet tijdig gemelde gebreken beschouwd als Meerwerk, tenzij deze onder een overeengekomen garantie- of onderhoudsregeling vallen.
- 7.7 Indien een resultaat terecht wordt afgekeurd, krijgt Virakle een redelijke termijn om het gebrek te herstellen en opnieuw op te leveren.

Artikel 8. Maatwerksoftware, agile werkwijze en technische afhankelijkheden

- 8.1 Bij Maatwerksoftware worden functionaliteiten ontwikkeld op basis van de overeengekomen scope en beschikbare informatie op het moment van uitvoering.
- 8.2 Indien Partijen werken volgens een agile, scrum, iteratieve of vergelijkbare methode, aanvaardt Opdrachtgever dat scope, prioriteiten en functionaliteiten gedurende het traject kunnen wijzigen. Backlog-items, user stories en sprintdoelen geven richting, maar vormen alleen een harde resultaatsverplichting indien dit schriftelijk uitdrukkelijk is overeengekomen.
- 8.3 Virakle is niet verantwoordelijk voor tekortkomingen die worden veroorzaakt door systemen, software, API's, hosting, browsers, besturingssystemen, apparaten, smartglasses, CAD-pakketten, ERP-systemen, betaalproviders, app stores of andere diensten van derden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.4 Virakle mag gebruikmaken van open-source software, third-party libraries, frameworks, API's, cloudservices en ontwikkeltools. Op het gebruik daarvan kunnen voorwaarden van derden van toepassing zijn.
- 8.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, omvat Oplevering van Maatwerksoftware geen overdracht van broncode, technische ontwikkeldocumentatie, deployscripts, buildstraten, ontwikkelomgevingen of beheerrechten.

Artikel 9. Advies, consultancy, implementatie en training

- 9.1 Adviezen, analyses, implementatieplannen, procesvoorstellen, digitaliseringsstrategieën en aanbevelingen worden opgesteld naar beste inzicht en vermogen op basis van de beschikbare informatie.
- 9.2 Virakle garandeert niet dat met een advies, implementatie, procesoptimalisatie of training een bepaald commercieel, operationeel, technisch, financieel of organisatorisch resultaat wordt behaald.
- 9.3 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de beslissing om adviezen al dan niet op te volgen en voor de interne invoering, borging, acceptatie en naleving daarvan binnen zijn organisatie.
- 9.4 Trainingen op locatie of online kunnen uitsluitend kosteloos worden verplaatst of geannuleerd indien dit schriftelijk is overeengekomen. Bij late annulering (minder dan 7 dagen van tevoren) mag Virakle de reeds gemaakte kosten, gereserveerde capaciteit en redelijke omzetsderving in rekening brengen.
- 9.5 Reis- en verblijfskosten, wachttijd, extra workshops, extra training rondes en werkzaamheden buiten de overeengekomen scope worden afzonderlijk gefactureerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 10. Detachering en inzet van specialisten

- 10.1 Indien Virakle medewerkers, opdrachtnemers of specialisten inzet bij Opdrachtgever, geldt deze inzet als Detachering of inhuur, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

- 10.2** Detachering is een inspanningsverplichting. Virakle garandeert niet dat met de inzet een bepaald projectresultaat wordt behaald, tenzij een afzonderlijk projectresultaat schriftelijk is overeengekomen.
- 10.3** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor dagelijkse aansturing, prioritering, planning, toegang tot systemen, werkomgeving, veiligheidsinstructies, autorisaties, benodigde hardware en software, en instructies die aan de ingezette specialist worden gegeven.
- 10.4** De door Virakle bijgehouden of door Opdrachtgever goedgekeurde urenregistratie vormt de basis voor facturatie. Indien Opdrachtgever niet binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maakt tegen een urenregistratie, geldt deze als goedgekeurd.
- 10.5** Bij ziekte, vakantie, verlof of uitval van een ingezette specialist zal Virakle zich inspannen om passende vervanging aan te bieden. Virakle garandeert niet dat vervanging steeds direct of met dezelfde expertise beschikbaar is.
- 10.6** Opdrachtgever mag een door Virakle ingezette specialist niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Virakle rechtstreeks of via derden inhuren, in dienst nemen of anderszins inschakelen gedurende de Overeenkomst en gedurende twaalf (24) maanden daarna.
- 10.7** Bij overtreding van artikel 10.6 is Opdrachtgever aan Virakle een direct opeisbare boete verschuldigd van € 25.000 per overtreding, onverminderd het recht van Virakle om volledige schadevergoeding of een redelijke overnamevergoeding te vorderen.
- 10.8** Opdrachtgever vrijwaart Virakle voor aanspraken, schade, kosten en boetes die voortvloeien uit door Opdrachtgever gegeven instructies, onveilige werkomstandigheden, onvoldoende of onjuiste veiligheidsinstructies, onrechtmatige of onjuist ingerichte toegang tot systemen of gegevens, of gebruik van door Opdrachtgever verstrekte materialen, apparatuur, software, accounts of omgevingen.
- 10.9** Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen, verrichten door Virakle ingezette medewerkers, opdrachtnemers of specialisten uitsluitend werkzaamheden op het gebied van softwareontwikkeling, ICT, digitalisering, advies, implementatie, configuratie, training, projectondersteuning of daarmee verband houdende digitale dienstverlening. Opdrachtgever zal deze personen niet inzetten voor fysieke, operationele, machinegebonden, veiligheidskritische of anderszins risicovolle werkzaamheden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Virakle.

Artikel 11. Prijzen, betaling en opschorting

- 11.1** Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij schriftelijk anders vermeld.
- 11.2** Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, factureert Virakle op basis van nacalculatie tegen de overeengekomen of gebruikelijke uurtarieven. Bij vaste prijsafspraken geldt de vaste prijs uitsluitend voor de uitdrukkelijk overeengekomen scope.
- 11.3** Virakle mag periodiek, per mijlpaal, vooraf, achteraf of op basis van gewerkte uren factureren, afhankelijk van de aard van de opdracht.
- 11.4** Facturen dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij anders overeengekomen.
- 11.5** Indien Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is wettelijke handelsrente verschuldigd, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist.
- 11.6** Alle redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke incassokosten, waaronder kosten van advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus, komen voor rekening van Opdrachtgever.
- 11.7** Virakle mag de uitvoering van de Overeenkomst, Oplevering, toegang tot projectresultaten, ondersteuning of inzet van specialisten opschorten indien Opdrachtgever betalingsverplichtingen of andere wezenlijke verplichtingen niet nakomt.
- 11.8** Virakle mag tarieven jaarlijks aanpassen op basis van kostenontwikkeling, inflatie, marktontwikkelingen of wijziging van dienstverlening. Bij lopende overeenkomsten zal Virakle zakelijke klanten hierover tijdig informeren.

Artikel 12. Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

- 12.1** Alle Intellectuele Eigendomsrechten op bestaande software, frameworks, libraries, modules, templates, scripts, tools, methodieken, documentatie, ontwerpen, knowhow, werkwijzen, generieke oplossingen en technologie van Virakle blijven berusten bij Virakle of haar licentiegevers.
- 12.2** Voor zover Virakle specifiek voor Opdrachtgever resultaten ontwikkelt, verkrijgt Opdrachtgever na volledige betaling een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor intern gebruik binnen de eigen organisatie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 12.3** Overdracht van Intellectuele Eigendomsrechten vindt uitsluitend plaats indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen en, voor zover vereist, bij afzonderlijke akte is vastgelegd. Een prijsafspraken, offerte of betaling impliceert geen overdracht van Intellectuele Eigendomsrechten.
- 12.4** Opdrachtgever verkrijgt geen recht op broncode, ontwikkelbestanden, technische documentatie, build- en deployscripts, repositories of beheeromgevingen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 12.5** Virakle mag algemene kennis, ervaring, ideeën, concepten, functionaliteiten, methodieken, componenten, codepatronen, bibliotheken en generieke oplossingen die tijdens de uitvoering ontstaan, vrij gebruiken en hergebruiken voor andere klanten.
- 12.6** Klantmaterialen blijven eigendom van Opdrachtgever of diens licentiegevers. Opdrachtgever verleent Virakle een tijdelijk, wereldwijd, royaltyvrij en voldoende gebruiksrecht om Klantmaterialen te gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 12.7** Opdrachtgever garandeert dat hij bevoegd is Klantmaterialen aan Virakle te verstrekken en vrijwaart Virakle voor aanspraken van derden wegens gebruik van Klantmaterialen volgens de Overeenkomst.
- 12.8** Virakle mag de naam, het logo en een zakelijke omschrijving van het project als referentie gebruiken, tenzij Opdrachtgever vooraf schriftelijk bezwaar maakt of Partijen een geheimhoudingsafspraken hebben gemaakt die dit uitsluit.

Artikel 13. Geheimhouding

- 13.1** Partijen zullen Vertrouwelijke Informatie geheimhouden en uitsluitend gebruiken voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 13.2** De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die openbaar is zonder schending van deze Overeenkomst, rechtmatig door een derde is verkregen, aantoonbaar reeds bekend was, zelfstandig is ontwikkeld zonder gebruik van Vertrouwelijke Informatie, of op grond van wet- of regelgeving moet worden verstrekt.
- 13.3** Partijen leggen de geheimhoudingsplicht op aan werknemers, opdrachtnemers en derden die bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken zijn.
- 13.4** De geheimhoudingsplicht blijft na beëindiging van de Overeenkomst voortduren zolang de informatie redelijkerwijs als vertrouwelijk moet worden beschouwd.
- 13.5** Bij overtreding van dit artikel verbeurt de overtredende Partij een direct opeisbare boete van € 10.000 per overtreding en € 1.000 per dag dat de overtreding voortduurt, met een maximum van € 50.000, onverminderd het recht op volledige schadevergoeding indien de werkelijke schade hoger is.

Artikel 14. Privacy, persoonsgegevens en beveiliging

- 14.1** Indien Virakle bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt namens Opdrachtgever, zullen Partijen een verwerkersovereenkomst sluiten of een passende gegevensverwerkingsbijlage overeenkomen.
- 14.2** Opdrachtgever staat ervoor in dat hij gerechtigd is persoonsgegevens aan Virakle te verstrekken en dat de verwerking rechtmatig is, inclusief de instructies die Opdrachtgever aan Virakle geeft.
- 14.3** Virakle zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen die, rekening houdend met de aard van de Diensten, redelijkerwijs van Virakle mogen worden verwacht.
- 14.4** Indien een door Virakle ingezette specialist onder instructie van Opdrachtgever toegang krijgt tot persoonsgegevens of systemen van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor de rechtmatigheid van die toegang, de inrichting van autorisaties, logging, beleid en instructies.

- 14.5** Virakle is niet verantwoordelijk voor beveiligingsincidenten, datalekken of privacy-inbreuken die voortkomen uit systemen, accounts, instructies, configuraties, autorisaties of maatregelen van Opdrachtgever of door Opdrachtgever ingeschakelde derden.
- 14.6** Voor het reguliere gebruik van SaaS-platformen gelden de toepasselijke privacyverklaring, verwerkersovereenkomst, dienstenovereenkomst en platformvoorwaarden.
- 14.7** Voor zover Virakle aansprakelijk mocht zijn voor schade in verband met de verwerking van persoonsgegevens, beveiligingsincidenten, datalekken, verlies, aantasting of onbeschikbaarheid van data, geldt deze aansprakelijkheid als onderdeel van en niet in aanvulling op de aansprakelijkheidsbeperkingen van artikel 16, tenzij dwingend recht anders bepaalt of sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie van Virakle.
- 14.8** Opdrachtgever zal in een verwerkersovereenkomst, SLA, security-bijlage, DPIA, informatiebeveiligingsdocument of ander aanvullend document geen ruimere aansprakelijkheid, boete, vrijwaring, auditverplichting, herstelverplichting of garantie van Virakle kunnen afdwingen dan uitdrukkelijk schriftelijk door Virakle is aanvaard. Bij tegenstrijdigheid blijven de aansprakelijkheidsbeperkingen uit deze Algemene Voorwaarden van toepassing, tenzij Virakle schriftelijk en uitdrukkelijk met afwijking daarvan heeft ingestemd.

Artikel 15. Garantie en herstel

- 15.1** Virakle zal zich inspannen om geaccepteerde gebreken die aantoonbaar aan Virakle zijn toe te rekenen binnen een redelijke termijn te herstellen, mits Opdrachtgever het gebrek tijdig, schriftelijk, concreet en reproduceerbaar meldt.
- 15.2** Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, geldt een meldtermijn van 1 maand na Acceptatie voor gebreken in projectresultaten.
- 15.3** Geen garantie geldt voor gebreken die voortkomen uit verkeerd gebruik, wijzigingen door Opdrachtgever of derden, gebrekkige Klantmaterialen, externe systemen, gewijzigde API's, verouderde browsers of apparaten, netwerkproblemen, hosting buiten Virakle, open-source componenten, third-party software, of gebruik buiten Specificaties of documentatie.
- 15.4** Herstel dat buiten garantie valt, wordt uitgevoerd als Meerwerk.
- 15.5** Virakle garandeert niet dat software, koppelingen, scripts of resultaten foutloos, ononderbroken, geschikt voor ieder doel of compatibel met alle systemen, apparaten of toekomstige versies van derden zullen zijn.

Artikel 16. Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 16.1** De aansprakelijkheid van Virakle is beperkt tot directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Virakle in de nakoming van de Overeenkomst.
- 16.2** De totale aansprakelijkheid van Virakle per gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen is beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever voor de betreffende opdracht aan Virakle heeft betaald in de drie (3) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis, met een maximum van € 25.000, tenzij schriftelijk een andere aansprakelijkheidslimiet is overeengekomen.
- 16.3** Bij Detachering is de aansprakelijkheid van Virakle beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende specialist in de maand voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis is gefactureerd.
- 16.4** Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: redelijke kosten ter vaststelling van oorzaak en omvang van de schade, redelijke kosten om de prestatie alsnog aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, en redelijke kosten ter voorkoming of beperking van directe schade.
- 16.5** Virakle is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste omzet, gemiste besparingen, verlies van goodwill, reputatieschade, bedrijfsonderbreking, vertragingsschade, verlies of beschadiging van data, gemiste opdrachten, schade door claims van derden of schade door gebruik van door Virakle gegeven adviezen die niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst zijn.
- 16.6** De beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet voor zover schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de directie van Virakle.
- 16.7** Een recht op schadevergoeding ontstaat slechts indien Opdrachtgever Virakle onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, Virakle een redelijke hersteltermijn geeft en Virakle na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten.

- 16.8** Opdrachtgever dient schade uiterlijk binnen twee (2) maanden na ontdekking schriftelijk aan Virakle te melden. Rechtsvorderingen vervallen uiterlijk twaalf (12) maanden na het ontstaan van de schade of het moment waarop Opdrachtgever daarmee bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.
- 16.9** Opdrachtgever vrijwaart Virakle voor aanspraken van derden, waaronder klanten, werknemers, leveranciers en eindgebruikers van Opdrachtgever, die verband houden met de Overeenkomst, Klantmaterialen, instructies van Opdrachtgever, gebruik van resultaten of schending van rechten van derden.
- 16.10** De aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel gelden mede voor schade die verband houdt met cyberincidenten, beveiligingsincidenten, datalekken, verlies of beschadiging van data, herstelkosten, onderzoekskosten, meldingskosten, reputatieschade, bedrijfsstagnatie, social engineering, elektronische fraude, onbeschikbaarheid van systemen, tekortkomingen van leveranciers of dienstverleners van derden en aanspraken van eindgebruikers, klanten, werknemers of andere derden van Opdrachtgever.
- 16.11** Indien Partijen in een offerte, SLA, verwerkersovereenkomst of ander document service credits, boetes, kortingen, terugbetalingen of andere financiële compensaties overeenkomen, gelden deze als enige en exclusieve vergoeding voor de betreffende tekortkoming, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen. Dergelijke compensaties worden in mindering gebracht op een eventueel maximaal aansprakelijkheidsbedrag.

Artikel 17. Overmacht

- 17.1** Virakle is niet gehouden tot nakoming van verplichtingen indien nakoming wordt verhinderd of ernstig bemoeilijkt door overmacht.
- 17.2** Onder overmacht wordt onder meer verstaan: storingen van internet, telecom, hosting, cloudproviders, datacenters, publieke infrastructuur, software of diensten van derden, cyberaanvallen, DDoS-aanvallen, ransomware, malware, phishing, social engineering, datalekken of beveiligingsincidenten veroorzaakt door derden, stroomstoringen, ziekte of uitval van sleutelpersonen ondanks redelijke inspanningen tot vervanging, overheidsmaatregelen, sancties, exportbeperkingen, handelsbeperkingen, stakingen, oorlog, cyberoorlog, cyberoperaties door of namens staten, statelijke dreigingen, verstoringen van vitale infrastructuur, brand, natuurrampen, pandemieën, transportproblemen en andere omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Virakle.
- 17.3** Indien een overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen voortduurt, mogen beide Partijen de Overeenkomst schriftelijk beëindigen voor het nog niet uitvoerbare deel. Reeds verrichte werkzaamheden worden naar verhouding afgerekend.

Artikel 18. Duur, beëindiging en gevolgen

- 18.1** De duur van de Overeenkomst wordt bepaald in de Overeenkomst. Projecten eindigen in beginsel na afronding, Acceptatie en betaling van de overeengekomen werkzaamheden.
- 18.2** Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen door ieder der Partijen schriftelijk worden opgezegd met een opzegtermijn van één (1) maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 18.3** Overeenkomsten voor bepaalde tijd kunnen niet tussentijds worden opgezegd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of sprake is van een wettelijke grond voor beëindiging.
- 18.4** Virakle mag de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten of beëindigen indien Opdrachtgever wezenlijk tekortschiet, niet tijdig betaalt, faillissement aanvraagt, failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, wordt geliquideerd, activiteiten staakt, of indien voortzetting redelijkerwijs niet van Virakle kan worden verlangd.
- 18.5** Bij beëindiging worden alle reeds verrichte werkzaamheden, gereserveerde capaciteit, gemaakte kosten en redelijkerwijs niet meer te annuleren verplichtingen direct opeisbaar.
- 18.6** Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren, waaronder bepalingen over betaling, intellectuele eigendom, geheimhouding, privacy, aansprakelijkheid, vrijwaring, non-solicitation en geschillen, blijven na beëindiging van kracht.

Artikel 19. Wijziging van voorwaarden

- 19.1** Virakle mag deze Algemene Voorwaarden wijzigen of aanvullen.

- 19.2** Wijzigingen gelden ook voor lopende overeenkomsten na dertig (30) dagen nadat Virakle de wijziging schriftelijk of elektronisch aan Opdrachtgever heeft bekendgemaakt, tenzij de wijziging redelijkerwijs niet op de lopende Overeenkomst kan worden toegepast.
- 19.3** Indien Opdrachtgever een wezenlijke wijziging niet wil accepteren, dient hij dit vóór de ingangsdatum schriftelijk te melden. In dat geval treden Partijen in overleg. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, mag Virakle de Overeenkomst beëindigen per de ingangsdatum van de wijziging.

Artikel 20. Slotbepalingen

- 20.1** Op de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
- 20.2** Geschillen worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank in het arrondissement waar Virakle is gevestigd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
- 20.3** Onder schriftelijk wordt mede verstaan communicatie per e-mail of via een digitaal onderteken- of projectmanagementsysteem, mits de identiteit van de afzender voldoende vaststaat.
- 20.4** Administratieve gegevens, urenregistraties, projectregistraties, ticketregistraties, logbestanden, e-mailcorrespondentie en systeemdata van Virakle leveren bewijs op van de uitvoering en inhoud van de Overeenkomst, behoudens tegenbewijs door Opdrachtgever.
- 20.5** Opdrachtgever garandeert dat hij, zijn groepsmaatschappijen, bestuurders, werknemers, eindgebruikers en het beoogde gebruik van de Diensten, software, documentatie of resultaten niet onderworpen zijn aan toepasselijke sancties, exportbeperkingen, handelsbeperkingen of vergelijkbare maatregelen van de Verenigde Naties, Europese Unie, Verenigde Staten, Verenigd Koninkrijk of andere toepasselijke autoriteiten. Opdrachtgever zal de Diensten, software, documentatie en resultaten niet gebruiken, leveren, exporteren, herexporteren, beschikbaar stellen of exploiteren in strijd met toepasselijke sanctie-, exportcontrole- of handelswetgeving.
- 20.6** Virakle mag de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk opschorten, weigeren of beëindigen indien Virakle redelijkerwijs vermoedt dat uitvoering kan leiden tot strijd met sancties, exportbeperkingen, handelsbeperkingen of andere toepasselijke wet- en regelgeving. Virakle is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, vertraging, kosten of andere gevolgen die daaruit voortvloeien.
- 20.7** Virakle mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan een derde in het kader van overdracht van onderneming, fusie, herstructurering of verkoop van bedrijfsactiviteiten.

Bijlage A - Praktische implementatiepunten

Deze bijlage is bedoeld als interne checklist en kan vóór publicatie eventueel uit de voorwaarden worden verwijderd.

Aanbevolen is om in iedere offerte kort te vermelden welke documenten van toepassing zijn, bijvoorbeeld: “Op deze opdracht zijn de Algemene Voorwaarden Zakelijke Dienstverlening Virakle van toepassing. Voor gebruik van het SaaS-platform gelden daarnaast de Viraguides/Viraview Dienstenovereenkomst en Privacyverklaring.”

Onderwerp	Aanbevolen keuze in offerte of bijlage
Scope	Omschrijf deliverables, uitgesloten werkzaamheden en aannames concreet.
Methode	Leg vast of het fixed scope, nacalculatie, agile/scrum of detachering is.
Acceptatie	Bevestig testtermijn en criteria, vooral bij software en content.
IE-rechten	Leg per project vast of klant alleen gebruiksrecht krijgt of overdracht van rechten.
Broncode	Alleen verstrekken als dit expliciet is afgesproken, met prijs en voorwaarden.
Privacy	Sluit verwerkersovereenkomst indien Virakle persoonsgegevens namens klant verwerkt.
SaaS	Verwijs naar platformvoorwaarden voor gebruik van Viraguides/Viraview.
Detachering	Leg inzet, tarief, opzegtermijn, urenregistratie en non-solicitation vast.
Aansprakelijkheid	Controleer of de limiet aansluit op verzekering en klanttype.

Interne noot: verwijder deze bijlage of markeer deze als interne toelichting wanneer het document rechtstreeks aan klanten wordt verstrekt.