

## **Algemene voorwaarden van Dv-solutions voor dienstverlening en levering van producten**

### **Artikel 1. Algemeen**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Dv-solutions, hierna te noemen: "Dv-solutions", en een Opdrachtgever waarop Dv-solutions deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Dv-solutions, voor de uitvoering waarvan door Dv-solutions derden dienen te worden betrokken.
3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van Dv-solutions en zijn directie.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Dv-solutions en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
6. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
7. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. Indien Dv-solutions niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Dv-solutions in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
9. Onder "schriftelijk" wordt in deze voorwaarden ook verstaan communicatie per e-mail, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald.
10. Deze voorwaarden zijn primair bedoeld voor zakelijke opdrachtgevers. Indien de Opdrachtgever een consument is, gelden deze voorwaarden voor zover zij niet in strijd zijn met dwingendrechtelijke consumentenbescherming.

### **Artikel 2. Offertes en aanbiedingen**

1. Alle offertes en aanbiedingen van Dv-solutions zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
2. Dv-solutions kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
4. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod, dan is Dv-solutions daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet

overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Dv-solutions anders aangeeft.

5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Dv-solutions niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

### **Artikel 3. Contractduur; uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst; prijsverhoging**

1. De overeenkomst tussen Dv-solutions en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Dv-solutions derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Dv-solutions dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
3. Dv-solutions voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit, met de zorgvuldigheid die van een professionele dienstverlener mag worden verwacht.
4. Dv-solutions heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
5. Indien door Dv-solutions of door Dv-solutions ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
6. Levering geschiedt af bedrijf van Dv-solutions, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
7. Dv-solutions is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
8. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, kan Dv-solutions de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
9. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst tijdig aan Dv-solutions worden verstrekt.
10. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.
11. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Dv-solutions gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven.
12. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Dv-solutions een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren.
13. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Dv-solutions gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Dv-solutions daardoor direct of indirect ontstaan.
14. Indien Dv-solutions met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Dv-solutions niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs.
15. Indien de prijsstijging meer bedraagt dan 10% binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is uitsluitend de Opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden onder de in de voorwaarden genoemde omstandigheden.

16. Werkzaamheden of leveringen die buiten de oorspronkelijk overeengekomen opdracht vallen, worden beschouwd als meerwerk en kunnen afzonderlijk aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 4. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

1. Dv-solutions is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.
2. Voorts is Dv-solutions bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Dv-solutions op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
4. Indien Dv-solutions tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Dv-solutions gerechtigd tot vergoeding van de schade.
6. Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt, dan is Dv-solutions gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden.
7. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Dv-solutions, zal Dv-solutions in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden.
8. In geval van liquidatie, surséance van betaling of faillissement van de Opdrachtgever, staat het Dv-solutions vrij om de overeenkomst terstond op te zeggen.
9. Indien de Opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de reeds verrichte werkzaamheden integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 5. Overmacht**

1. Dv-solutions is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht.
2. Onder overmacht vallen onder andere, maar niet beperkt tot: storingen in internet, hosting, cloudservices, leverancierssystemen, cyberincidenten, stroomstoringen, ziekte, overheidsmaatregelen en andere omstandigheden buiten de invloedssfeer van Dv-solutions.
3. Dv-solutions kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten.
4. Voor zover Dv-solutions ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen inmiddels gedeeltelijk is nagekomen, is Dv-solutions gerechtigd het reeds nagekomen gedeelte separaat te factureren.

#### **Artikel 6. SLA, continuïteit en logging**

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, omvat de overeenkomst geen Service Level Agreement (SLA), responstijden, monitoring of 24/7 ondersteuning.
2. Dv-solutions is niet verantwoordelijk voor storingen, onderbrekingen of uitval van diensten van derden, waaronder internetproviders, cloudleveranciers en softwareplatformen.
3. Dv-solutions mag logging- en monitoringsystemen gebruiken voor beveiliging, beheer en kwaliteitsdoeleinden.

#### **Artikel 7. Betaling en incassokosten**

1. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.

3. Dv-solutions heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen eerst in mindering te brengen op kosten en rente.

4. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Dv-solutions verschuldigde.

5. Indien de Opdrachtgever in gebreke is in de nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever.

6. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag, vermeerderd met redelijke buitengerechtelijke incassokosten.

#### **Artikel 8. Eigendomsvoorbehoud**

1. Het door Dv-solutions geleverde blijft eigendom van Dv-solutions totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen.
2. Het door Dv-solutions geleverde mag niet worden doorverkocht zolang het onder eigendomsvoorbehoud valt.
3. De Opdrachtgever dient al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Dv-solutions veilig te stellen.
4. Voor het geval Dv-solutions zijn eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever bij voorbaat toestemming aan Dv-solutions om de betreffende zaken terug te nemen.

#### **Artikel 9. Garanties, onderzoek en reclames, verjaringstermijn**

1. De door Dv-solutions te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden.
2. De garantie geldt voor de duur van de door de fabrikant verstrekte garantie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Garantie vervalt bij onjuist gebruik, onjuiste opslag, wijzigingen door derden of gebruik in strijd met instructies.
4. De Opdrachtgever is gehouden het geleverde onmiddellijk te onderzoeken.
5. Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op.
6. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de Opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
7. Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is en tijdig is gereclameerd, dan zal Dv-solutions de gebrekkige zaak herstellen of vervangen.
8. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daarvan voor rekening van de Opdrachtgever.
9. Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
10. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen jegens Dv-solutions één jaar.

#### **Artikel 10. Informatiebeveiliging, toegang en compliance**

1. Dv-solutions zal passende technische en organisatorische maatregelen treffen ter beveiliging van systemen, netwerken, software, gegevens en overige informatie die in het kader van de dienstverlening worden verwerkt.

Deze maatregelen zijn gericht op een passend beveiligingsniveau, rekening houdend met:

- de stand van de techniek;
- de aard van de dienstverlening;

- de gevoeligheid van de gegevens;
  - de redelijkerwijs te verwachten risico's.
2. Dv-solutions streeft ernaar haar dienstverlening in te richten conform algemeen aanvaarde normen voor informatiebeveiliging, waaronder waar relevant de uitgangspunten van ISO 27001 en toepasselijke cybersecuritywetgeving zoals NIS2.
  3. Indien sprake is van een beveiligingsincident of datalek dat betrekking heeft op gegevens van de Opdrachtgever, zal Dv-solutions de Opdrachtgever hiervan binnen redelijke termijn informeren, voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is. Partijen zullen in dat geval redelijk samenwerken om de gevolgen van het incident te beperken.
  4. De Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor:
    - het gebruik van sterke wachtwoorden;
    - het zorgvuldig omgaan met toegangsgegevens;
    - gebruikersbeheer;
    - tijdige acceptatie van updates;
    - beveiliging van eigen apparatuur en netwerken;
    - het maken van back-ups, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
    - het gebruik van multi-factor authenticatie (MFA) waar redelijkerwijs vereist;
  5. Indien Dv-solutions back-updiensten levert, betreft dit een inspanningsverplichting en geen garantie op volledig herstel van gegevens.
  6. Dv-solutions mag voor beheer- en ondersteuningsdoeleinden toegang verkrijgen tot systemen en omgevingen van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever draagt zorg voor rechtmatige autorisatie hiervoor.
  7. Indien op de Opdrachtgever verplichtingen rusten voortvloeiend uit toepasselijke cybersecuritywetgeving, waaronder NIS2, zal de Opdrachtgever Dv-solutions tijdig informeren over relevante beveiligings- of compliancevereisten.
  8. Partijen behandelen vertrouwelijke informatie strikt vertrouwelijk en zullen deze niet aan derden verstrekken, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst of wettelijk verplicht is.
  9. Dv-solutions kan niet garanderen dat systemen volledig beschermd zijn tegen alle vormen van cybercriminaliteit, malware, phishing of ransomware.
  10. Bij beëindiging van de overeenkomst zal Dv-solutions, tegen het geldende tarief, redelijk meewerken aan overdracht van systemen, gegevens of beheer aan een opvolgende partij.

#### **Artikel 11. Aansprakelijkheid**

1. Indien Dv-solutions aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Dv-solutions is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat Dv-solutions is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. De aansprakelijkheid van Dv-solutions is beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. Indien geen uitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het factuurbedrag van de opdracht waarop de schade betrekking heeft.
4. Dv-solutions is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
5. Dv-solutions is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie.
6. De beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Dv-solutions.
7. Dv-solutions is gerechtigd gebruik te maken van derden, waaronder hosting-, cloud- en softwareleveranciers. Dv-solutions is niet

aansprakelijk voor storingen of tekortkomingen bij dergelijke derden buiten haar redelijke invloedssfeer.

#### **Artikel 12. Vrijwaring**

1. De Opdrachtgever vrijwaart Dv-solutions voor eventuele aanspraken van derden die voortvloeien uit door de Opdrachtgever verstrekte gegevens, systemen of instructies, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Dv-solutions.

#### **Artikel 13. Intellectuele eigendom**

1. Alle door Dv-solutions ontwikkelde of verstrekte materialen, ontwerpen, teksten, software, scripts, documentatie, adviezen en andere werken blijven eigendom van Dv-solutions, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Opdrachtgever krijgt uitsluitend een gebruiksrecht voor het doel waarvoor de materialen zijn verstrekt.

#### **Artikel 14. Verwerking persoonsgegevens**

1. Indien Dv-solutions in opdracht van de Opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt, sluiten partijen daarvoor een verwerkersovereenkomst. Dv-solutions verwerkt persoonsgegevens uitsluitend volgens de AVG en de gemaakte afspraken.

#### **Artikel 15. Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Dv-solutions partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van Dv-solutions is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen.
3. Partijen proberen geschillen eerst in goed overleg op te lossen. Pas wanneer dit niet lukt, leggen zij het geschil voor aan de bevoegde rechter.

Overige gegevens

Bedrijfsnaam: Dv-solutions

Vestigingsadres: Schuineslootweg 26, 7777RA Schuinesloot,

KvK: 52399621,

BTW: NL002229471B60,

E-mail: [info@dv-solutions.nl](mailto:info@dv-solutions.nl)

Versie 1.3, mei 2026