

ALGEMENE VOORWAARDEN – BLIJNDER WEB

Versie: 2025.12

KvK-nummer: 71355839

1. Definities

1. **Blijnder:** leverancier van SaaS-diensten, softwarelicenties, maatwerkontwikkeling, onderhoud en aanverwante digitale diensten, gevestigd te Oud-Beijerland.
2. **Klant:** iedere rechtspersoon of onderneming die een overeenkomst aangaat met Blijnder.
3. **Platform:** alle door Blijnder aangeboden SaaS-systemen, waaronder Connekt, Shopper en toekomstige softwareproducten.
4. **Dienst:** iedere door Blijnder geleverde prestatie, waaronder SaaS-toegang, hosting, onderhoud, updates, support, maatwerk en consultancy.
5. **Overeenkomst:** elke afspraak tussen Blijnder en de klant betreffende de levering van diensten, vastgelegd in een offerte, opdrachtbevestiging of contract.
6. **Licentie:** het gebruiksrecht van de klant op het platform of andere software van Blijnder.
7. **Klantdata:** alle gegevens die door of namens de klant worden ingevoerd of verwerkt in het platform.
8. **Vertrouwelijke informatie:** alle informatie die door een partij als vertrouwelijk is aangemerkt of waarvan de andere partij redelijkerwijs kan begrijpen dat deze vertrouwelijk is.
9. **Update of Release:** verbeteringen, uitbreidingen, wijzigingen of bugfixes in software van Blijnder.
10. **SLA:** een optionele Service Level Agreement met aanvullende garanties tegen extra vergoeding.

2. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, diensten, licenties, overeenkomsten en leveringen van Blijnder.
2. Afwijkingen gelden uitsluitend indien schriftelijk overeengekomen.
3. Algemene voorwaarden van de klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Deze voorwaarden gelden voor alle software, producten en SaaS-diensten van Blijnder, inclusief toekomstige uitbreidingen.
5. Indien enige bepaling van deze voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen zullen in dat geval in overleg treden om een vervangende bepaling overeen te komen die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

3. Totstandkoming en duur van de overeenkomst

1. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de klant een offerte van Blijnder schriftelijk of elektronisch accepteert, of wanneer Blijnder feitelijk aanvangt met de uitvoering van de opdracht.
2. Offertes van Blijnder zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven.
3. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen schriftelijk een bepaalde duur zijn overeengekomen.
4. Bij overeenkomsten voor bepaalde tijd wordt de overeenkomst na afloop stilzwijgend verlengd voor dezelfde periode, tenzij een partij de overeenkomst tijdig opzegt conform artikel 13.

4. Licentie en gebruik

1. De klant ontvangt een **niet-exclusieve, niet-overdraagbare en niet-sublicentieerbare** licentie op het platform.
2. De licentie betreft uitsluitend gebruik binnen de eigen organisatie van de klant.
3. Het is de klant niet toegestaan om:
 1. broncode of interne configuraties te verkrijgen;
 2. de software te reverse engineeren, kopiëren, reproduceren of de werking te proberen te achterhalen;
 3. toegang te verlenen aan derden buiten de eigen organisatie.
4. Gebruik door derden is alleen toegestaan indien noodzakelijk voor de bedrijfsvoering van de klant (bijvoorbeeld medewerkers of ingehuurde partijen), maar niet voor commerciële wederverkoop.
5. **Acceptabel gebruik:** Het is de klant niet toegestaan om het platform te gebruiken voor:
 1. het verzenden van spam, ongewenste berichten of bulk-mailings;
 2. het verwerken of opslaan van illegale content of content die inbreuk maakt op rechten van derden;
 3. activiteiten die in strijd zijn met wet- of regelgeving;
 4. het opzettelijk overbelasten of verstoren van het platform of de onderliggende infrastructuur;
 5. het omzeilen van beveiligingsmaatregelen of toegangscontroles;
 6. het gebruik voor doeleinden waarvoor het platform niet is bedoeld.
6. Bij overtreding van lid 5 is Blijnder gerechtigd de toegang tot het platform met onmiddellijke ingang op te schorten of te beëindigen, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

5. Intellectueel eigendom

1. **Alle intellectuele eigendomsrechten op software, updates, designs, architectuur, code en documentatie behoren volledig toe aan Blijnder.**

2. De klant verwerft geen intellectuele eigendomsrechten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Functionaliteit, uitbreidingen en maatwerk die voor de klant worden ontwikkeld blijven eigendom van Blijnder, ongeacht of de klant (deels) heeft betaald voor ontwikkeling.
4. Blijnder mag alle ontwikkelde functionaliteit – generiek of maatwerk – vrij en onbeperkt gebruiken en hergebruiken voor andere klanten.
5. De klant verkrijgt geen exclusiviteit op functionaliteit, code of diensten, tenzij expliciet schriftelijk overeengekomen tegen aanvullende vergoeding.
6. Door de klant verstrekte ideeën, wensen, suggesties of feedback geven geen enkel recht op intellectueel eigendom.
7. De klant verleent alle medewerking die nodig is voor de vastlegging of verdediging van intellectuele eigendomsrechten van Blijnder.

6. Doorontwikkeling en updates

1. Blijnder bepaalt zelfstandig de roadmap, prioriteiten, technische keuzes en releasedata.
2. De klant mag wensen of feedback indienen, maar Blijnder is niet verplicht deze te implementeren.
3. Maatwerkontwikkeling kan worden uitgevoerd tegen een afgesproken uurtarief of prijs, mits:
 1. de functionaliteit past binnen het platform;
 2. het technisch verantwoord is;
 3. de doorontwikkeling eigendom blijft van Blijnder.
4. **Oplevering en acceptatie van maatwerk:**
 1. Na oplevering van maatwerk heeft de klant **14 dagen** om het opgeleverde te testen en eventuele gebreken schriftelijk te melden.
 2. Gebreken worden door Blijnder hersteld binnen een redelijke termijn.
 3. Indien de klant niet binnen 14 dagen na oplevering schriftelijk gebreken meldt, wordt het maatwerk geacht te zijn geaccepteerd.
 4. Kleine gebreken die het functionele gebruik niet wezenlijk belemmeren, staan acceptatie niet in de weg.
5. Alle updates en verbeteringen worden generiek uitgerold naar alle klanten.
6. Blijnder is gerechtigd functionaliteit aan te passen, te verbeteren of te verwijderen wanneer dit technisch, juridisch of veiligheidsmatig noodzakelijk is.

7. Service, onderhoud en beschikbaarheid

1. Blijnder levert diensten op basis van een **inspanningsverplichting**, geen resultaatsverplichting.
2. Blijnder streeft naar de volgende reactietijden:
 1. **Kritieke storingen:** reactie binnen 24 uur op werkdagen;
 2. **Reguliere bugs:** oplossing binnen 7 dagen of in de eerstvolgende release.
3. Ondersteuning wordt geleverd op werkdagen tijdens kantooruren (09:00–17:00 CET).

Ondersteuning buiten deze tijden wordt niet gegarandeerd.

4. Blijnder is niet aansprakelijk voor verstoringen, vertragingen of schade die voortvloeit uit:
 1. storingen bij hostingproviders;
 2. problemen bij payment providers;
 3. storingen bij e-mail- en notificatiediensten;
 4. storingen in API's of diensten van derden;
 5. overmachtssituaties.
5. Een SLA met uitgebreidere garanties, monitoring en snellere reactietijden kan optioneel worden afgesloten tegen aanvullende vergoeding.
6. Blijnder mag onderhoud uitvoeren op het platform. Indien mogelijk wordt de klant vooraf geïnformeerd, maar dit is geen verplichting.
7. Blijnder is niet verantwoordelijk voor het functioneren, wijzigingen of storingen van software, hardware of diensten van derden.

8. Prijzen en indexatie

1. Alle prijzen zijn exclusief btw.
2. Blijnder mag jaarlijks per **1 januari** de tarieven aanpassen op basis van de **CBS Consumentenprijsindex (alle huishoudens)**.
3. Eventuele aanvullende verhogingen worden minimaal 30 dagen vooraf aangekondigd.
4. SaaS-licenties en diensten worden maandelijks achteraf gefactureerd, tenzij anders overeengekomen.
5. Kosten van derden, waaronder hosting, betalingsverkeer, e-maildiensten of API-gebruik, kunnen door Blijnder worden doorbelast.
6. Tarieven kunnen worden aangepast wanneer wet- of regelgeving dit vereist.

9. Facturatie en betaling

1. Facturen dienen binnen **14 dagen** na factuurdatum te worden betaald, tenzij anders overeengekomen.
2. Bij overschrijding van de betalingstermijn is Blijnder gerechtigd:
 1. toegang tot het platform te beperken of op te schorten;
 2. de levering van diensten op te schorten;
 3. de wettelijke handelsrente in rekening te brengen;
 4. buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.
3. Na twee betalingsherinneringen mag toegang tot het platform worden geblokkeerd totdat betaling volledig is voldaan.
4. Opschorting van diensten ontslaat de klant niet van zijn betalingsverplichting.
5. Blijnder is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de klant in staat van faillissement verkeert, surseance van betaling aanvraagt, of anderszins niet in staat is aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen.

10. Data, privacy en export

1. **Klantdata blijft eigendom van de klant.**
2. Configuraties, templates, architectuur, code en interne structuren blijven eigendom van Blijnder.
3. Data-export is mogelijk tegen uurtarief en uitsluitend gedurende de looptijd van de overeenkomst of binnen de bewaartermijn na beëindiging.
4. Na beëindiging bewaart Blijnder klantdata gedurende **30 dagen**; daarna wordt deze definitief en onherstelbaar verwijderd.
5. De klant is zelf verantwoordelijk voor eigen bedrijfs- en wettelijke data-archivering.
6. **Back-ups:**
 1. Blijnder maakt periodiek technische back-ups voor systeemcontinuïteit;
 2. Back-ups vormen een inspanningsverplichting;
 3. Blijnder geeft geen garanties omtrent volledigheid, beschikbaarheid of bruikbaarheid van back-ups;
 4. De klant blijft verantwoordelijk voor eigen archivering en back-ups.
7. Blijnder treft passende technische en organisatorische maatregelen om klantdata te beschermen tegen ongeoorloofde toegang, verlies of vernietiging.
8. **Verwerking van persoonsgegevens:**
 1. Indien Blijnder in het kader van de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt namens de klant, treedt Blijnder op als verwerker in de zin van de AVG.
 2. Het is de verantwoordelijkheid van de klant om te beoordelen of een verwerkersovereenkomst vereist is en het initiatief te nemen tot het sluiten daarvan.
 3. Op verzoek van de klant zullen partijen een separate verwerkersovereenkomst sluiten die voldoet aan de vereisten van artikel 28 AVG.

11. Geheimhouding

1. Beide partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij van de andere partij ontvangen.
2. Vertrouwelijke informatie wordt niet aan derden verstrekt en niet voor andere doeleinden gebruikt dan voor de uitvoering van de overeenkomst.
3. Deze geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die:
 1. algemeen bekend is of wordt zonder toedoen van de ontvangende partij;
 2. reeds in het bezit was van de ontvangende partij voordat deze werd ontvangen;
 3. rechtmatig van een derde is verkregen zonder geheimhoudingsplicht;
 4. openbaar moet worden gemaakt op grond van wet- of regelgeving of een rechterlijk bevel.
4. De geheimhoudingsplicht blijft van kracht tot **3 jaar** na beëindiging van de overeenkomst.

12. Aansprakelijkheid

1. Blijnder is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van Blijnder.
2. De totale aansprakelijkheid van Blijnder is beperkt tot maximaal het bedrag van **één maandfactuur** van de betreffende dienst, met een maximum van **€ 10.000** per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen per jaar.
3. Blijnder is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder:
 1. omzet- of winstverlies;
 2. dataverlies;
 3. reputatieschade;
 4. bedrijfsstagnatie;
 5. gemiste besparingen;
 6. schade door storingen bij derden.
4. Blijnder is niet verantwoordelijk voor het functioneren, wijzigingen of storingen van software en diensten van derden.
5. De in dit artikel genoemde beperkingen gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Blijnder.

13. Vrijwaring

1. De klant vrijwaart Blijnder tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met:
 1. het gebruik van het platform of de diensten door de klant;
 2. een inbreuk op intellectuele eigendomsrechten van derden door materiaal dat de klant via het platform verwerkt;
 3. het niet nakomen van de overeenkomst of deze voorwaarden door de klant;
 4. onrechtmatig handelen van de klant jegens derden.
2. De klant vergoedt Blijnder alle schade en kosten, waaronder redelijke juridische kosten, die Blijnder lijdt of maakt als gevolg van dergelijke aanspraken.

14. Opzegging en beëindiging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van **3 maanden**.
2. Opzegging dient te geschieden per e-mail of aangetekende brief.
3. Langere opzegtermijnen kunnen schriftelijk worden overeengekomen.
4. Bij beëindiging vervalt het gebruiksrecht op het platform op de einddatum van de opzegtermijn.
5. Klantdata blijft na beëindiging **30 dagen** beschikbaar voor export; daarna wordt deze definitief verwijderd.
6. Na verwijdering kan Blijnder klantdata niet herstellen.
7. Blijnder is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, zonder

tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, indien:

1. de klant in verzuim is met de nakoming van enige verplichting uit de overeenkomst;
2. de klant in staat van faillissement wordt verklaard of surseance van betaling aanvraagt;
3. de klant zijn onderneming staakt of liquideert.

15. Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan: elke omstandigheid buiten de macht van Blijnder die nakoming van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk verhindert, waaronder:
 1. oorlog, terrorisme of oproer;
 2. pandemieën of epidemieën;
 3. stroomstoringen of netwerkstoringen;
 4. DDoS-aanvallen of cyberaanvallen;
 5. natuurrampen of brand;
 6. storingen bij toeleveranciers of dienstverleners van Blijnder;
 7. overheidsmaatregelen.
2. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Blijnder opgeschort zonder dat Blijnder aansprakelijk is voor enige schade.
3. Indien de overmachtssituatie langer duurt dan **30 dagen**, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te beëindigen zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn.

16. Wijziging van de voorwaarden

1. Blijnder is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen.
2. Wijzigingen worden minimaal **30 dagen** voor inwerkingtreding schriftelijk of elektronisch aan de klant medegedeeld.
3. Indien de klant niet akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden, heeft de klant het recht de overeenkomst op te zeggen tegen de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden.
4. Indien de klant niet binnen 30 dagen na kennisgeving schriftelijk bezwaar maakt, wordt de klant geacht de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard.

17. Overdraagbaarheid

1. De klant is niet gerechtigd rechten of verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Blijnder.
2. Blijnder is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, bijvoorbeeld in het kader van een fusie, overname of verkoop van (een deel van) haar onderneming. De klant verleent hierbij bij voorbaat toestemming voor een dergelijke overdracht.

18. Volledige overeenkomst

1. Deze Algemene Voorwaarden, tezamen met de offerte, opdrachtbevestiging en eventuele bijlagen, vormen de volledige overeenkomst tussen partijen.
2. Eerdere afspraken, correspondentie of mondelinge toezeggingen die niet in deze documenten zijn opgenomen, maken geen deel uit van de overeenkomst.
3. Wijzigingen of aanvullingen op de overeenkomst zijn slechts geldig indien schriftelijk overeengekomen.

19. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle overeenkomsten tussen Blijnder en de klant is **Nederlands recht** van toepassing.
2. Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te **Rotterdam**.
3. Partijen zullen eerst trachten een geschil in onderling overleg op te lossen alvorens een geschil aan de rechter voor te leggen.

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel en treden in werking per 1 december 2025.