VAN DEN DUNGEN
CONSULTANCY

Algemene voorwaarden

van den Dungen Consultancy — versie 1, 10 november 2026

Artikel 1 Begrippen

1.1 In deze voorwaarden betekent:

- **VDDC:** van den Dungen Consultancy, eenmanszaak, gevestigd aan Peperstraat 9, 5688 LA Oirschot, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17242594;
- **Klant:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en met VDDC een Overeenkomst sluit of wil sluiten;
- **Overeenkomst:** iedere afspraak tussen VDDC en Klant over Diensten, zoals een offerte, opdrachtbevestiging of contract, inclusief deze voorwaarden;
- **Diensten:** alles wat VDDC voor Klant doet of levert, zoals ICT-beheer, ondersteuning, advies, ontwikkeling van software en koppelingen, hosting en de levering van licenties en apparatuur;
- **Klantportaal:** de omgeving van VDDC op portal.vddungenconsultancy.nl, waarin Klant meldingen doet, bestede tijd, saldo en facturen ziet, documenten ondertekent en de lijst van subverwerkers raadpleegt;
- **Schriftelijk:** op papier, per e-mail of via het Klantportaal.

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen van VDDC en voor alle Overeenkomsten. Ze gelden ook voor vervolgopdrachten en aanvullende opdrachten.

2.2 Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als VDDC en Klant dat Schriftelijk afspreken, bijvoorbeeld in de offerte of het contract. Bij strijdigheid gaat de Overeenkomst voor deze voorwaarden.

2.3 Inkoop- of andere voorwaarden van Klant gelden niet, tenzij VDDC die uitdrukkelijk en Schriftelijk heeft aanvaard.

2.4 Is een bepaling van deze voorwaarden nietig of wordt die vernietigd, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen spreken dan een vervangende bepaling af die zo dicht mogelijk bij de bedoeling van de oorspronkelijke bepaling ligt.

Artikel 3 Aanbiedingen en totstandkoming

3.1 Een offerte van VDDC is 30 dagen geldig, tenzij in de offerte anders staat. Een offerte is vrijblijvend; VDDC kan haar herroepen zolang Klant haar niet heeft aanvaard.

3.2 De Overeenkomst komt tot stand doordat Klant de offerte of opdrachtbevestiging ondertekent, ook digitaal via het Klantportaal, of doordat VDDC met instemming van Klant met de uitvoering

begint.

3.3 Klant staat in voor de juistheid en volledigheid van de gegevens waarop VDDC haar offerte baseert. Een begroting of inschatting van uren is een indicatie en geen vaste prijs, tenzij Schriftelijk uitdrukkelijk een vaste prijs is afgesproken.

3.4 Een digitale ondertekening via het Klantportaal (met een persoonlijke link en een code per e-mail, en een vastgelegd verloop) geldt tussen partijen als bewijs van akkoord.

Artikel 4 Uitvoering

4.1 VDDC voert de Diensten uit naar beste inzicht en vermogen en met de zorg die van een goed ICT-dienstverlener mag worden verwacht. Dit is een inspanningsverplichting, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd.

4.2 Termijnen en planningen zijn een inschatting en geen fatale termijnen. Dreigt een termijn te worden overschreden, dan meldt VDDC dat zo snel mogelijk en overleggen partijen over een nieuwe planning. VDDC komt pas in verzuim nadat Klant haar Schriftelijk in gebreke heeft gesteld met een redelijke termijn om alsnog na te komen. Een termijn vervalt als partijen de inhoud of omvang van de opdracht wijzigen, of als Klant zijn verplichtingen niet of niet tijdig nakomt.

4.3 VDDC mag derden inschakelen bij de uitvoering. Bij afwezigheid van VDDC, zoals vakantie of ziekte, neemt Resolvit ICT B.V. de ondersteuning waar, onder dezelfde geheimhouding en voorwaarden. Derden die persoonsgegevens verwerken, staan als subverwerker in het Klantportaal (artikel 11).

4.4 Werkzaamheden die niet in de Overeenkomst staan, zijn meerwerk. VDDC voert meerwerk uit na akkoord van Klant en rekent het af tegen de geldende tarieven. Kleine werkzaamheden binnen het beheer, zoals het helpen bij een melding, gelden niet als meerwerk maar gaan van de strippenkaart of worden nagecalculeerd. VDDC is niet verplicht meerwerk aan te nemen. Meerwerk is voor Klant geen grond om de Overeenkomst op te zeggen of te ontbinden.

4.5 VDDC mag een medewerker of waarnemer vervangen door iemand met vergelijkbare kennis en ervaring.

Artikel 5 Medewerking van Klant

5.1 Klant geeft VDDC tijdig de informatie, toegang en medewerking die nodig zijn voor de Diensten, waaronder beheertoegang tot Microsoft 365 en andere systemen.

5.2 Klant wijst een contactpersoon aan die namens Klant beslissingen kan nemen. Het hoofdaccount in het Klantportaal geldt als die contactpersoon, tenzij Klant anders laat weten.

5.3 Klant is zelf verantwoordelijk voor de keuze van de Diensten, voor het gebruik ervan door zijn medewerkers en voor de juistheid van de gegevens die hij aanlevert.

5.4 Klant beveiligt zijn eigen systemen en apparaten op een passend niveau, houdt software en virusscanner actueel en behandelt toegangsgegevens die hij van VDDC krijgt als vertrouwelijk. Zolang VDDC dat beheer niet als Dienst levert, is dat de verantwoordelijkheid van Klant.

5.5 Ontstaat vertraging of extra werk doordat Klant niet, niet tijdig of niet goed meewerkt, dan mag VDDC de extra tijd en kosten in rekening brengen.

Artikel 6 Strippenkaart en nacalculatie

6.1 Werkzaamheden worden afgerekend via een strippenkaart of op basis van nacalculatie, zoals in de Overeenkomst staat.

6.2 Bij een strippenkaart staat één strip voor een vaste hoeveelheid tijd (standaard 15 minuten). Bestede tijd wordt afgeschreven per begonnen eenheid. Strippen zijn geldig gedurende de termijn in de Overeenkomst (standaard twee jaar na aankoop); niet gebruikte strippen vervallen daarna zonder restitutie.

6.3 Is het saldo op, dan mag VDDC de werkzaamheden voortzetten en de tijd verrekenen met een nieuwe strippenkaart. Een negatief saldo wordt gefactureerd of verrekend met de volgende strippenkaart.

6.4 Bij nacalculatie rekent VDDC de bestede tijd af tegen het uurtarief in de Overeenkomst, per begonnen kwartier.

6.5 De bestede tijd, het saldo en de omschrijving van de werkzaamheden staan in het Klantportaal. Klant kan daar binnen 30 dagen bezwaar tegen maken; daarna gelden ze als juist. De administratie van VDDC geldt als volledig bewijs van de bestede tijd en de verschuldigde bedragen, behoudens tegenbewijs door Klant.

Artikel 7 Prijzen en betaling

7.1 Alle prijzen zijn in euro en exclusief btw en andere heffingen.

7.2 VDDC mag de prijs per strip en het uurtarief eenmaal per jaar per 1 januari indexeren met de CBS Dienstenprijsindex voor IT-dienstverlening (CPA 62): de verandering van het derde kwartaal van het voorgaande jaar ten opzichte van hetzelfde kwartaal een jaar eerder. Het nieuwe tarief wordt afgerond op het dichtstbijzijnde veelvoud van € 0,25. Een dalende index leidt niet tot verlaging. Al gekochte strippenbundels houden hun prijs, en vastgelegde werkzaamheden het uurtarief waarmee ze zijn vastgelegd. Een andere prijsaanpassing kondigt VDDC ten minste een maand vooraf aan; Klant mag de Overeenkomst dan opzeggen tegen de ingangsdatum, behalve voor licenties waarvan de leverancier de prijs verhoogt (artikel 8.3).

7.3 Facturen worden binnen 14 dagen na factuurdatum betaald, zonder verrekening of opschorting.

7.4 Bestaat Klant uit meer dan één (rechts)persoon, dan is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de Overeenkomst.

7.5 Betaalt Klant niet op tijd, dan is Klant zonder ingebrekestelling de wettelijke handelsrente verschuldigd. Betaalt Klant ook na een herinnering niet, dan mag VDDC de buitengerechtelijke incassokosten volgens de wettelijke staffel in rekening brengen en de Diensten opschorten, na een Schriftelijke aankondiging met een termijn van ten minste zeven dagen.

Artikel 8 Licenties en producten van derden

8.1 Licenties, clouddiensten en apparatuur van derden (zoals Microsoft) levert VDDC door. Daarop zijn ook de voorwaarden van die leverancier van toepassing, zoals de Microsoft Customer Agreement. Klant aanvaardt die voorwaarden bij de bestelling. Bij strijdigheid gaan de voorwaarden van de leverancier voor, voor zover het dat product betreft.

8.2 Een licentie loopt voor de looptijd die bij de bestelling is gekozen (bijvoorbeeld maandelijks of jaarlijks). Een licentie met een jaarlijkse looptijd kan Klant niet tussentijds opzeggen of verminderen; de leverancier staat dat niet toe. Klant betaalt zo'n licentie tot het einde van de looptijd, ook als de Overeenkomst eerder eindigt.

8.3 Verhoogt de leverancier de prijs van een licentie, dan mag VDDC die verhoging doorberekenen vanaf het moment dat die voor VDDC geldt.

8.4 VDDC staat niet in voor de werking, beschikbaarheid of beveiliging van producten en diensten van derden. VDDC helpt Klant wel bij storingen en bij het indienen van klachten bij de leverancier.

8.5 Geleverde apparatuur blijft eigendom van VDDC tot Klant alles heeft betaald wat hij voor die apparatuur verschuldigd is. Het risico van verlies of beschadiging gaat over op Klant zodra de apparatuur bij Klant is afgeleverd. Op apparatuur geldt de garantie van de fabrikant; VDDC helpt Klant bij een beroep daarop.

8.6 Vraagt VDDC voor Klant een domeinnaam aan, verlengt of verhuist zij die, dan gelden de regels van de registrerende instantie (zoals SIDN). VDDC staat er niet voor in dat een gewenste domeinnaam wordt toegekend. De domeinnaam staat op naam van Klant, tenzij anders afgesproken.

Artikel 9 Software, koppelingen en intellectueel eigendom

9.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op software, scripts, koppelingen, configuraties, prompts en documentatie die VDDC ontwikkelt of gebruikt, berusten bij VDDC of haar licentiegevers, ook als die voor Klant zijn gemaakt.

9.2 Klant krijgt een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om die software te gebruiken voor het eigen bedrijf, zolang de Overeenkomst loopt en Klant heeft betaald, tenzij in de Overeenkomst anders staat.

9.3 Klant mag de software niet kopiëren, wijzigen, decompileren, aan derden ter beschikking stellen of laten nabouwen, behalve voor zover de wet dat dwingend toestaat.

9.4 Spreken partijen Schriftelijk af dat rechten op software of andere resultaten overgaan op Klant, dan blijft VDDC vrij om de onderliggende kennis, werkwijzen, bouwstenen en algemene onderdelen ook voor andere klanten te gebruiken.

9.5 VDDC vrijwaart Klant tegen aanspraken van derden die stellen dat software die VDDC zelf heeft ontwikkeld inbreuk maakt op hun intellectuele eigendom, mits Klant VDDC direct informeert en de afhandeling aan VDDC overlaat. De vrijwaring geldt niet voor materiaal dat Klant zelf aanlevert

of voor wijzigingen die Klant zonder toestemming heeft aangebracht. Omgekeerd vrijwaart Klant VDDC tegen aanspraken van derden over materiaal, gegevens of software die Klant aan VDDC ter beschikking stelt.

9.6 Rechten op resultaten gaan pas over, of worden pas verleend, als Klant heeft betaald wat hij daarvoor verschuldigd is. VDDC mag zulke resultaten tot dan onder zich houden. Dit geldt niet voor de eigen gegevens van Klant.

9.7 De gegevens van Klant blijven van Klant. Bij het einde van de Overeenkomst stelt VDDC de gegevens op verzoek in een gangbaar formaat ter beschikking (artikel 16.5).

Artikel 10 Beheertoegang en beveiliging

10.1 VDDC gebruikt beheertoegang tot systemen van Klant alleen voor de Diensten en voor werkzaamheden die Klant vraagt. VDDC bekijkt geen mail, bestanden of andere inhoud, behalve voor zover dat nodig is voor die werkzaamheden.

10.2 VDDC neemt passende maatregelen om de systemen en gegevens van Klant te beveiligen, zoals persoonsgebonden accounts met tweestapsverificatie en beheer met zo min mogelijk rechten. Een volledige beveiliging is niet te garanderen.

10.3 Klant houdt zelf een eigen hoofdbeheerdersaccount en kan de toegang van VDDC op ieder moment intrekken. Wachtwoorden en codes die Klant aan VDDC geeft, deelt hij alleen via een veilige weg die VDDC aangeeft.

10.4 Klant meldt een vermoeden van een beveiligingsincident, zoals een gehackt account, direct telefonisch aan VDDC.

10.5 VDDC is niet aansprakelijk voor schade door misbruik van toegangsgegevens, tenzij dat misbruik het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van VDDC.

10.6 Back-up hoort alleen bij de Diensten als dat in de Overeenkomst staat. Is dat zo, dan maakt VDDC de back-ups met de afgesproken frequentie en bewaartermijn, en bij gebreke daarvan ten minste eenmaal per week met een bewaartermijn van 30 dagen, en controleert zij periodiek of een terugzetting werkt. Klant blijft zelf verantwoordelijk voor zijn wettelijke bewaarplichten.

Artikel 11 Persoonsgegevens

11.1 Voor zover VDDC bij de Diensten persoonsgegevens verwerkt in opdracht van Klant, is VDDC verwerker in de zin van de AVG. Partijen sluiten daarvoor een verwerkersovereenkomst; tot die is getekend, gelden de afspraken die artikel 28 AVG voorschrijft.

11.2 De actuele lijst van subverwerkers staat per Klant in het Klantportaal. Komt er een subverwerker bij of vervalt er een, dan meldt VDDC dat in het Klantportaal aan het hoofdaccount. Klant kan binnen vier weken op redelijke gronden bezwaar maken.

11.3 Klant is verwerkingsverantwoordelijke voor de persoonsgegevens die hij met de Diensten verwerkt en staat ervoor in dat die verwerking rechtmatig is. Klant vrijwaart VDDC tegen aanspraken van derden over die gegevens, tenzij de aanspraak het gevolg is van een

tekortkoming van VDDC.

11.4 Klant gebruikt de Diensten niet in strijd met de wet of met rechten van derden, en verspreidt er geen schadelijke software of onrechtmatige inhoud mee. Bij een (dreigende) schending mag VDDC de betrokken inhoud of toegang blokkeren, na overleg met Klant als dat redelijkerwijs kan.

Artikel 12 Gebruik van AI

12.1 VDDC mag bij de Diensten AI-diensten gebruiken, bijvoorbeeld voor het analyseren van storingen, het opstellen van documenten en de digitale assistent in het Klantportaal.

12.2 VDDC gebruikt de gegevens van Klant niet om zelf AI-modellen te trainen, en vermeldt de aanbieders van AI-diensten als subverwerker (artikel 11.2).

12.3 VDDC blijft verantwoordelijk voor het resultaat en controleert wat AI voorstelt voordat het gevolgen heeft voor de systemen of gegevens van Klant.

Artikel 13 Geheimhouding

13.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie van elkaar geheim, ook na het einde van de Overeenkomst. Informatie is vertrouwelijk als de andere partij dat heeft gezegd of als dat uit de aard van de informatie volgt.

13.2 Hebben partijen een geheimhoudingsovereenkomst gesloten, dan gaat die voor dit artikel.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

14.1 De aansprakelijkheid van VDDC voor een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad is beperkt tot vergoeding van directe schade, tot ten hoogste het bedrag dat VDDC in de twaalf maanden voor de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Klant heeft gefactureerd voor de Dienst waarop de schade betrekking heeft, exclusief licenties en apparatuur van derden. In geen geval is de aansprakelijkheid voor directe schade hoger dan € 250.000 per gebeurtenis, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt.

14.2 De aansprakelijkheid van VDDC voor schade door dood, letsel of beschadiging van zaken is beperkt tot het bedrag dat haar aansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert.

14.3 Onder directe schade valt alleen: redelijke kosten om de tekortkoming te herstellen of de schade vast te stellen, en redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken.

14.4 VDDC is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, schade door verlies of beschadiging van gegevens, en schade door producten of leveranciers die Klant aan VDDC heeft voorgeschreven. Klant zorgt zelf voor een back-up van zijn gegevens, tenzij VDDC de back-up uitdrukkelijk als Dienst levert.

14.5 De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van VDDC of haar leidinggevenden.

14.6 Aansprakelijkheid ontstaat alleen als Klant VDDC direct en Schriftelijk in gebreke stelt, met een

redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, en VDDC ook daarna tekortschiet. Een vordering vervalt als Klant die niet binnen twaalf maanden na het ontstaan ervan bij VDDC heeft ingediend.

14.7 De beperkingen en uitsluitingen in deze voorwaarden gelden ook voor iedereen die VDDC bij de uitvoering inschakelt, zoals waarnemers en onderaannemers.

Artikel 15 Overmacht

15.1 Geen van beide partijen is gehouden een verplichting na te komen als dat door overmacht niet kan. Onder overmacht valt ook een storing of tekortkoming bij leveranciers van VDDC (zoals Microsoft, hosting- en cloudaanbieders en telecomproviders), een storing in internet of stroomvoorziening, en een cyberaanval die VDDC met redelijke maatregelen niet kon voorkomen.

15.2 Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mag ieder van beide partijen de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden, zonder schadevergoeding. Wat al geleverd is, wordt naar verhouding betaald.

Artikel 16 Duur en beëindiging

16.1 Een Overeenkomst voor doorlopende Diensten, zoals beheer, geldt voor onbepaalde tijd, tenzij anders afgesproken. Iedere partij kan haar Schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van drie maanden. Voor licenties geldt artikel 8.2.

16.2 Een partij mag de Overeenkomst wegens een tekortkoming alleen ontbinden als de andere partij, na een zo duidelijk mogelijke Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn, tekortschiet in een wezenlijke verplichting. Betaling en medewerking door Klant zijn altijd wezenlijke verplichtingen. Wat Klant voor de ontbinding al heeft ontvangen, wordt niet ongedaan gemaakt; de bijbehorende facturen blijven verschuldigd.

16.3 Iedere partij mag de Overeenkomst met directe ingang ontbinden als de andere partij failliet gaat, surseance van betaling aanvraagt of haar onderneming beëindigt.

16.4 Wat VDDC voor het einde al heeft geleverd of verricht, blijft verschuldigd. Een vooruitbetaalde strippenkaart wordt niet terugbetaald; niet gebruikte strippen blijven gebruikt kunnen worden tot het einde van hun geldigheid.

16.5 Bij het einde werkt VDDC mee aan een zorgvuldige overdracht aan Klant of een nieuwe dienstverlener, stelt zij de gegevens van Klant op verzoek ter beschikking en beëindigt zij haar beheertoegang. Werkzaamheden voor de overdracht worden afgerekend tegen de geldende tarieven.

Artikel 17 Relatiebeding en overdracht

17.1 Klant neemt tijdens de Overeenkomst en tot een jaar daarna geen medewerkers of waarnemers van VDDC rechtstreeks in dienst of in opdracht voor werkzaamheden die zij voor Klant via VDDC

deden, behalve met Schriftelijke toestemming van VDDC.

17.2 Klant draagt zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet over aan een derde zonder Schriftelijke toestemming van VDDC. VDDC mag haar vorderingen op Klant overdragen. VDDC mag de Overeenkomst ook overdragen aan een vennootschap waarin de eigenaar van VDDC (indirect) bestuurder is; Klant stemt daar bij voorbaat mee in, en VDDC meldt de overdracht Schriftelijk.

Artikel 18 Communicatie en wijziging van deze voorwaarden

18.1 VDDC mag met Klant communiceren per e-mail, telefoon en via het Klantportaal. Een melding in het Klantportaal geldt als ontvangen zodra die daar voor het hoofdaccount zichtbaar is.

18.2 VDDC mag deze voorwaarden wijzigen. Een wijziging kondigt VDDC ten minste een maand vooraf Schriftelijk aan. Is Klant het er niet mee eens, dan kan hij de Overeenkomst opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging.

Artikel 19 Toepasselijk recht en geschillen

19.1 Op deze voorwaarden en alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

19.2 Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen. Lukt dat niet, dan is uitsluitend de Rechtbank Oost-Brabant bevoegd, tenzij de wet dwingend een andere rechter aanwijst.