The Convenience Factory

FINAL

Algemene voorwaarden – zakelijk

THE CONVENIENCE FACTORY B.V.

donderdag 19 november 2026

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer 53594339.

The Convenience Factory B.V. · KvK 53594339 · info@conveniencefactory.com · +31 85 369 5446 · btw NL850941337B01

Overweeg voor het printen van dit document een alternatief, zoals het lezen op een computer of tablet.

1. Definities

TCF: The Convenience Factory B.V.; **Klant**: de wederpartij die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf; **Overeenkomst**: iedere opdracht, offerte, order of andere afspraak tussen TCF en de Klant; **Diensten**: advies, ontwikkeling, implementatie, hosting, software, onderhoud en overige werkzaamheden van TCF; **Schriftelijk**: per brief, e-mail of overeengekomen digitaal kanaal.

2. Toepasselijkheid en rangorde

1. Deze voorwaarden gelden uitsluitend voor zakelijke klanten en niet voor consumenten. Een stichting, vereniging of andere partij die niet als consument handelt maar evenmin handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, valt alleen onder deze voorwaarden als dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
2. De offerte, opdrachtbevestiging of afzonderlijke overeenkomst gaat vóór deze voorwaarden. Een verwerkersovereenkomst gaat vóór artikel 15 voor hetzelfde onderwerp. Inkoopvoorwaarden van de Klant gelden niet, tenzij TCF deze schriftelijk aanvaardt.
3. TCF verstrekt deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van de Overeenkomst, zodat de Klant ze kan opslaan en later raadplegen.
4. Deze versie geldt wanneer zij bij een nieuwe Overeenkomst van toepassing wordt verklaard. Zij vervangt voorwaarden van een bestaande Overeenkomst alleen volgens artikel 23.
5. Als zowel de Nederlandse als de Engelse tekst op dezelfde Overeenkomst van toepassing is, gaat bij een verschil de Nederlandse tekst voor, tenzij partijen schriftelijk een andere contracttaal overeenkomen.

3. Totstandkoming

1. Een offerte geldt gedurende de vermelde termijn. Zonder vermelde termijn kan TCF de offerte vóór aanvaarding intrekken.
2. De Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de offerte, schriftelijke opdrachtbevestiging door TCF of aanvang van uitvoering met instemming van de Klant.
3. Wijzigingen en toezeggingen binden TCF alleen na schriftelijke bevestiging door een bevoegde vertegenwoordiger. De Klant meldt fouten in een opdrachtbevestiging binnen vijf werkdagen.

4. Prijzen en tarieven

1. Prijzen zijn in euro’s en exclusief btw en andere heffingen, tenzij anders vermeld. De offerte vermeldt of het tarief vast, periodiek of op basis van bestede tijd is.
2. TCF mag een periodiek tarief jaarlijks aanpassen, voor het eerst nadat de Overeenkomst twaalf maanden heeft geduurd. Het nieuwe tarief is het bestaande tarief vermenigvuldigd met de CBS-consumentenprijsindex alle huishoudens voor de vierde kalendermaand vóór de aanpassingsmaand, gedeeld door dezelfde index voor die maand een jaar eerder. Beide cijfers komen uit dezelfde reeks, met basisjaar 2025=100 of de door CBS aangewezen opvolgende reeks. TCF vermeldt de gebruikte cijfers en kondigt de aanpassing ten minste dertig dagen vooraf schriftelijk aan. Een daling van de index wordt op dezelfde wijze verwerkt.
3. TCF mag wijzigingen in wettelijk verschuldigde belastingen doorberekenen. Een andere tariefwijziging, waaronder doorberekening van externe kosten, wordt ten minste dertig dagen vooraf schriftelijk aangekondigd met reden en nieuw tarief. De Klant mag de betreffende periodieke dienst in dat geval vóór de ingangsdatum kosteloos opzeggen met ingang van die datum. Tot die datum geldt het bestaande tarief. Een overeengekomen vaste projectprijs wijzigt alleen met schriftelijke instemming van de Klant.

5. Facturering en betaling

1. TCF factureert volgens de offerte of Overeenkomst. Als niets is afgesproken, factureert TCF periodiek achteraf en betaalt de Klant binnen veertien dagen na factuurdatum.
2. Een gemotiveerd bezwaar tegen een factuur wordt binnen veertien dagen na ontvangst gemeld. Het onbetwiste deel blijft op tijd betaalbaar.
3. Bij te late betaling is wettelijke handelsrente verschuldigd vanaf de dag na de uiterste betaaldatum. De Klant schort betaling niet op en verrekent niet, behalve voor zover dwingend recht dit toestaat.

6. Incasso- en proceskosten

De Klant vergoedt de redelijk gemaakte buitengerechtelijke incassokosten voor zover wettelijk toegestaan. TCF onderbouwt deze kosten op verzoek; er geldt geen automatisch percentage of vaste minimumvergoeding op grond van deze voorwaarden. Proceskosten worden vergoed overeenkomstig de wet en een eventuele rechterlijke kostenveroordeling. Dezelfde kosten worden niet dubbel in rekening gebracht.

7. Levering en termijnen

1. TCF levert de Diensten en eventuele goederen zoals beschreven in de Overeenkomst. Termijnen zijn streefdata, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk als fataal aangeduid.
2. De Klant verstrekt tijdig juiste informatie, toegang, materialen, besluiten en medewerking. Een hierdoor veroorzaakte vertraging verschuift de planning redelijkerwijs; aantoonbaar extra werk kan als meerwerk worden gefactureerd.
3. Het risico van fysieke goederen gaat over bij aflevering op het overeengekomen adres. Eigendomsvoorbehoud is geregeld in artikel 13.

8. Oplevering en acceptatie

1. De Klant toetst een oplevering aan de schriftelijk overeengekomen acceptatiecriteria. Als criteria ontbreken, meldt de Klant binnen tien werkdagen concreet en schriftelijk welke afgesproken eisen niet zijn gehaald.
2. TCF krijgt een redelijke gelegenheid tot herstel. Gebruik voor het overeengekomen doel of het uitblijven van een tijdige, concrete melding geldt als acceptatie van gebreken die bij normaal gebruik kenbaar waren.
3. Acceptatie beperkt geen rechten die volgens dwingend recht niet kunnen worden uitgesloten.

9. Meerwerk

Werk buiten de afgesproken omvang is meerwerk. TCF licht vooraf waar mogelijk de gevolgen voor prijs en planning toe en voert meerwerk na schriftelijke instemming van de Klant uit. TCF mag noodzakelijke maatregelen treffen om acute schade of een beveiligingsrisico te beperken en informeert de Klant zo snel mogelijk.

10. Garantie en klachten

1. TCF voert Diensten uit met de zorg van een redelijk bekwaam opdrachtnemer. Een specifieke garantie geldt alleen als die schriftelijk is afgesproken.
2. De Klant controleert opleveringen binnen de acceptatietermijn en meldt verborgen gebreken binnen een redelijke termijn na ontdekking, met voldoende informatie voor onderzoek.

3. Herstel is de eerste oplossing voor een toerekenbare afwijking, tenzij herstel redelijkerwijs niet mogelijk is. De aansprakelijkheidsregeling in artikel 17 blijft van toepassing. Rechten die volgens dwingend recht niet kunnen worden uitgesloten of beperkt, blijven intact.

11. Onderhoud, support en serviceniveaus

Onderhoud, supportvensters, beschikbaarheid, responstijden, back-ups en service credits gelden alleen als die schriftelijk in de Overeenkomst of SLA staan. De Klant zorgt voor geschikte apparatuur, verbindingen en actuele contactgegevens. TCF mag gepland onderhoud uitvoeren en kondigt dit waar redelijk mogelijk vooraf aan.

12. Looptijd en opzegging

1. Een overeenkomst voor bepaalde tijd eindigt op de afgesproken datum, tenzij partijen schriftelijk verlengen. Een overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door iedere partij schriftelijk worden opgezegd met drie maanden opzegtermijn, tenzij anders overeengekomen. De bijzondere overstaprechten in de leden 4 tot en met 10 gaan vóór deze algemene opzegtermijn.
2. Bij beëindiging betaalt de Klant voor geleverde Diensten tot de einddatum en reeds aangegane, niet vermijdbare kosten, voor zover wettelijk toegestaan. TCF geeft op verzoek gegevens en materialen van de Klant terug in het beschikbare gangbare formaat. Zonder andere afspraak blijven deze gedurende dertig dagen na de einddatum beschikbaar voor terughalen. Daarna worden zij verwijderd, behalve voor zover bewaring wettelijk verplicht is of schriftelijk anders is afgesproken. Een verwerkersovereenkomst kan een andere rechtmatige bewaartermijn of wijze van retourneren voorschrijven.
3. Iedere partij mag beëindigen wanneer de andere partij een wezenlijke tekortkoming niet binnen dertig dagen na schriftelijke ingebrekestelling herstelt, tenzij de wet beëindiging zonder hersteltermijn toestaat. Dwingende insolventieregels blijven gelden.
4. Voor een gegevensverwerkingsdienst waarop hoofdstuk VI van de EU Data Act van toepassing is, mag de Klant TCF schriftelijk verzoeken over te stappen naar een andere aanbieder, naar eigen infrastructuur of de dienst te beëindigen met verwijdering van de gegevens. De kennisgevingstermijn voor het starten van deze route bedraagt maximaal twee maanden; een langere contractuele opzegtermijn blokkeert dit recht niet.
5. Na de kennisgevingstermijn faciliteert TCF de overstap zonder onnodige vertraging binnen een overgangsperiode van maximaal dertig kalenderdagen. TCF biedt redelijke hulp, behoudt tijdens de overgang en terughaalperiode de afgesproken continuïteit en een hoog beveiligingsniveau, licht bekende continuïteitsrisico’s toe en werkt zorgvuldig samen met de Klant en de nieuwe aanbieder. De Klant en de nieuwe aanbieder werken te goeder trouw mee.
6. Als de overgang binnen dertig kalenderdagen technisch niet haalbaar is, meldt TCF dit binnen veertien werkdagen na het verzoek, met technische onderbouwing en een alternatief van maximaal zeven maanden. De Klant mag de overgangsperiode eenmaal verlengen met een periode die hij voor zijn doeleinden geschikter acht. Dwingende wettelijke afwijkingen gaan vóór deze regeling.
7. Exportbare gegevens omvatten de invoer- en uitvoergegevens en metadata die de Klant door gebruik van de dienst direct of indirect genereert, en exportbare digitale activa waarop de Klant onafhankelijk van deze Overeenkomst gebruiksrechten heeft. Gegevens of activa die door IE-rechten of bedrijfsgeheimen van TCF of derden worden beschermd, vallen buiten de export voor zover de wet dat toestaat; uitsluiting mag de wettelijk vereiste overstap niet verhinderen of vertragen. TCF specificeert vóór contractsluiting voor de betreffende dienst uitputtend de exportbare categorieën en toegestane uitzonderingen en vermeldt de beschikbare formaten, open interfaces, online informatie over datastructuren en de relevante informatie over overstappen. Export vindt plaats in een gestructureerd, gangbaar en machineleesbaar formaat

voor zover wettelijk vereist. TCF treft de toepasselijke maatregelen voor interoperabiliteit en, bij infrastructuurdiensten, functionele gelijkwaardigheid zoals de wet voorschrijft.

8. Na de overgang blijft er ten minste dertig kalenderdagen gelegenheid om exportbare gegevens terug te halen. Daarna, en na een succesvolle overstap, wist TCF de bij de dienst behorende gegevens en digitale activa van de Klant, tenzij de Klant anders heeft afgesproken of de wet bewaring voorschrijft. De Overeenkomst eindigt bij succesvolle voltooiing van de overstap, of na afloop van de kennisgevingstermijn wanneer de Klant voor verwijdering in plaats van overstappen koos; TCF bevestigt de beëindiging.
9. Tot 12 januari 2027 zijn eventuele overstapkosten niet hoger dan de rechtstreeks aan de overstap verbonden kosten en worden zij vooraf kenbaar gemaakt. Vanaf die datum brengt TCF geen kosten in rekening voor de wettelijk vereiste overstap of data-uitvoer. Reguliere dienstvergoedingen tijdens de toepasselijke looptijd en wettelijk toegestane, vooraf duidelijk overeengekomen vergoedingen voor vervroegde beëindiging zijn hiervan te onderscheiden.
10. De leden 4 tot en met 9 beperken geen verdergaande wettelijke rechten. Voor een wettelijke uitzondering op specifieke Data Act-verplichtingen informeert TCF de Klant vóór contractsluiting over de toepasselijke uitzondering. De bijzondere export- en verwijderingsregels gaan voor op lid 2.

13. Eigendomsvoorbehoud

Fysieke goederen blijven eigendom van TCF totdat de Klant de bedragen voor die goederen en samenhangende werkzaamheden volledig heeft betaald, voor zover wettelijk toegestaan. Software en andere intellectuele eigendom worden niet door aflevering verkocht; het gebruiksrecht staat in artikel 14.

14. Intellectuele eigendom en licentie

1. Iedere partij behoudt rechten op materialen, software, methoden en documentatie die zij al bezat. Rechten op door TCF ontwikkeld maatwerk blijven bij TCF, tenzij de Overeenkomst uitdrukkelijk overdracht bepaalt. Een overdracht vindt plaats met de wettelijk vereiste akte en na betaling van de voor dat maatwerk overeengekomen vergoeding; een afzonderlijke overdrachtsvergoeding geldt alleen als die vooraf schriftelijk is afgesproken.
2. Vanaf levering mag de Klant het geleverde voor het afgesproken doel gebruiken, ook tijdens de afgesproken betalingstermijn. Het gebruiksrecht is niet-exclusief. Voor maatwerk geldt het voor onbepaalde tijd na betaling van de bijbehorende vergoeding, tenzij vooraf een andere duur is afgesproken. Voor hosting, SaaS en andere periodieke toegang geldt het gedurende de overeengekomen dienstperiode. Een betalingsgeschil over ander werk tast een volledig betaalde maatwerklicentie niet aan. Opschorting wegens een opeisbare, onbetaalde vergoeding voor het betreffende gebruiksrecht volgt artikel 19 en beperkt geen wettelijke overstaprechten.
3. Overdracht van het gebruiksrecht kan alleen met de Overeenkomst of de relevante onderneming en met voorafgaande schriftelijke toestemming van TCF, behoudens dwingend recht. Rechten om kopieën te maken, software te wijzigen of broncode te ontvangen bestaan voor zover overeengekomen of wettelijk toegestaan. Voor zover nodig voor het afgesproken gebruik mag de Klant een back-upkopie maken.
4. Componenten van derden en open source vallen onder hun eigen licenties. TCF maakt toepasselijke licenties en relevante beperkingen vóór gebruik beschikbaar en zorgt dat het overeengekomen gebruik is toegestaan. Dwingende rechten van de Klant blijven gelden.
5. TCF vrijwaart de Klant tegen gegronde aanspraken van derden dat door TCF geleverd materiaal bij het overeengekomen gebruik hun IE-rechten schendt. De vrijwaring omvat de in een onherroepelijke uitspraak of door TCF schriftelijk goedgekeurde schikking toegewezen bedragen en redelijke noodzakelijke verdedigingskosten, binnen artikel 17. De Klant informeert TCF zonder onnodige vertraging, laat de verdediging en schikkingsonderhandelingen aan TCF en verleent

redelijke medewerking. TCF treft geen schikking die zonder schriftelijke instemming van de Klant een erkenning of andere verplichting dan betaling voor de Klant inhoudt.
6. De vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak uitsluitend is veroorzaakt door door de Klant verstrekt materiaal, een wijziging zonder toestemming van TCF of een niet overeengekomen combinatie met materiaal van derden. TCF kan op eigen kosten het noodzakelijke gebruiksrecht verkrijgen of het materiaal zonder wezenlijk functieverlies aanpassen of vervangen. Alleen als dit redelijkerwijs niet mogelijk is, mag TCF het getroffen deel beëindigen en vooruitbetaalde bedragen voor het niet geleverde deel terugbetalen. Reeds ontstane aanspraken onder de vrijwaring blijven bestaan.

15. Persoonsgegevens

Partijen bepalen per verwerking wie verwerkingsverantwoordelijke en wie verwerker is. Verwerkt TCF persoonsgegevens namens de Klant, dan sluiten partijen vóór die verwerking een verwerkersovereenkomst die voldoet aan artikel 28 AVG. Deze voorwaarden vervangen die overeenkomst niet. Iedere partij voldoet aan de privacywetgeving voor haar eigen verwerkingen.

16. Geheimhouding

1. Iedere partij beschermt vertrouwelijke informatie van de andere partij en gebruikt deze uitsluitend voor de Overeenkomst.
2. De plicht geldt niet voor informatie die rechtmatig openbaar is, al bekend was, onafhankelijk is ontwikkeld of wettelijk moet worden verstrekt. Waar wettelijk toegestaan wordt vooraf kennisgegeven.
3. Informatie wordt alleen gedeeld met medewerkers en hulppersonen die deze nodig hebben en aan passende geheimhouding zijn gebonden. De plicht geldt tijdens de Overeenkomst en vijf jaar erna; bedrijfsgeheimen blijven beschermd zolang zij bedrijfsgeheim zijn.

17. Aansprakelijkheid

1. Een partij die een tekortkoming ontdekt, stelt de andere partij schriftelijk in gebreke en geeft een redelijke hersteltermijn, tenzij herstel blijvend onmogelijk is of niet kan worden afgewacht.
2. Voor zover wettelijk toegestaan is TCF niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of beschadiging van data en reputatieschade.
3. Voor een project is TCF's totale aansprakelijkheid per gebeurtenis of samenhangende reeks beperkt tot de voor het getroffen project overeengekomen opdrachtsom exclusief btw. Voor een doorlopende dienst geldt de totale vergoeding exclusief btw die voor de getroffen dienst in de twaalf maanden vóór de eerste schadeveroorzakende gebeurtenis is betaald of verschuldigd. Duurt de dienst dan korter dan twaalf maanden, dan geldt de overeengekomen vergoeding voor de eerste twaalf maanden; bij een overeengekomen kortere totale looptijd geldt de vergoeding voor die gehele looptijd. Een samenhangende reeks wordt als één gebeurtenis behandeld. Als geen vergoeding is overeengekomen, geldt geen contractueel plafond op grond van dit lid. Het plafond geldt onafhankelijk van een verzekeringsuitkering.
4. Het aansprakelijkheidsplafond in lid 3 en de schade-uitsluitingen in lid 2 gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van TCF en niet voor zover uitsluiting of beperking volgens dwingend recht verboden is.
5. Een aanspraak op schadevergoeding vervalt als de Klant deze niet binnen twaalf maanden na ontdekking van de schade schriftelijk aan TCF meldt. Tijdige melding vervangt niet het instellen van een vordering binnen de toepasselijke wettelijke verjaringstermijn. Deze contractuele vervalregeling geldt niet in de gevallen van lid 4 of waar dwingend recht zich daartegen verzet.

6. Aansprakelijkheid voor hulppersonen en aanspraken onder de IE-vrijwaring vallen binnen hetzelfde plafond voor zover wettelijk toegestaan. Schade wordt niet dubbel vergoed.

18. Overmacht

1. Overmacht is een omstandigheid buiten de redelijke controle van een partij die nakoming verhindert, waaronder ernstige storingen bij internet-, cloud- of hostingdiensten, cyberaanvallen ondanks passende beveiliging, grootschalige stroomuitval, pandemieën, overheidsmaatregelen, sancties en exportbeperkingen.
2. De getroffen partij meldt dit zo snel mogelijk en beperkt de gevolgen. Verplichtingen worden opgeschort zolang de overmacht duurt.
3. Duurt overmacht langer dan zestig dagen, dan mag iedere partij het getroffen deel schriftelijk beëindigen. De Klant betaalt voor behoorlijk verrichte prestaties en niet vermijdbare kosten, voor zover wettelijk toegestaan.

19. Opschorting, zekerheid en ontbinding

Na schriftelijke waarschuwing mag TCF haar verplichtingen opschorten als de Klant opeisbare bedragen niet betaalt of noodzakelijke medewerking weigert. TCF mag bij concrete aanleiding redelijke zekerheid vragen. Opschorting of beëindiging wegens insolventie blijft onderworpen aan dwingend recht, waaronder beperkingen op ipso-facto-beëindiging.

20. Overdracht en contractsoverneming

1. De Klant draagt contractuele rechten niet over zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TCF, behalve voor geldvorderingen waarvan overdracht of verpanding niet mag worden beperkt op grond van artikel 3:83 lid 3 BW of ander dwingend recht. Voor die geldvorderingen is geen toestemming van TCF vereist.
2. Overneming van de gehele Overeenkomst of overdracht van verplichtingen vereist de wettelijk vereiste medewerking. De Klant verleent vooraf medewerking aan contractsoverneming door een groepsmaatschappij of rechtsopvolger van TCF die de Overeenkomst kan nakomen; TCF geeft daarvan schriftelijk kennis. Andere contractsoverneming vindt plaats met instemming van de betrokken partijen.
3. Overdracht van een softwarelicentie volgt afzonderlijk artikel 14 en toepasselijk dwingend recht.

21. Kettingbeding

De Klant legt verplichtingen die naar hun aard moeten doorwerken op aan een toegestane opvolger of verkrijger van de relevante onderneming of goederen, voor zover wettelijk toegestaan. De Klant blijft verantwoordelijk voor nakoming voor zover de wet dit toestaat.

22. Meerdere klanten

Zijn meerdere partijen gezamenlijk Klant, dan is ieder hoofdelijk aansprakelijk als dit uitdrukkelijk in de Overeenkomst staat en wettelijk is toegestaan.

23. Wijziging van deze voorwaarden

Een wijziging geldt voor een bestaande Overeenkomst nadat TCF de nieuwe tekst heeft verstrekt en de Klant deze schriftelijk heeft aanvaard, tenzij de Overeenkomst of dwingend recht een andere procedure toestaat. Een wijziging beperkt geen reeds ontstane rechten.

24. Conversie en geen afstand van recht

Als een bepaling nietig of onafdwingbaar is, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen haar door een geldige bepaling die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert. Het niet uitoefenen van een recht is geen afstand van dat recht.

25. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing; het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van Rechtbank Oost-Brabant, zittingsplaats ‘s-Hertogenbosch, tenzij dwingend recht anders bepaalt. Partijen proberen eerst dertig dagen in goed overleg een oplossing te vinden; dit verhindert geen spoedmaatregel.