BlueDolphin Algemene Voorwaarden 2026

1. Definities

1.1. AI Bijlage: de bijlage zoals gepubliceerd op de website van BlueDolphin: https://info.bluedolphin.io/lp/artificial-intelligence-capabilities

1.2. AI-Model: een algoritmisch model of programma dat gevolgtrekkingen, correlaties of voorspellingen maakt en of uitvoer genereert uit de invoergegevens die het ontvangt met behulp van een verscheidenheid aan architecturen, met inbegrip van maar niet beperkt tot neurale netwerken, deep learning, transformers, beslisbomen, supportvectormachines en k-nearest neighbour-modellen.

1.3. AI-Systeem: heeft de betekenis zoals gedefinieerd in artikel 3, lid 1, van de AI-Verordening.

1.4. AI-Systeemoutput alle output van de BlueDolphin AI, inclusief de output die door een gebruikersprompt is geïnitieerd.

1.5. AI Van Derden: betekent elk AI-Systeem of AI-Model van een derde dat is opgenomen in of wordt gebruikt als basis voor de BlueDolphin AI, of dat wordt gebruikt in combinatie met de BlueDolphin AI, voor zover van toepassing.

1.6. AI-Verordening: Verordening (EU) 2024/1689 van de Europese Unie betreffende op kunstmatige intelligentie gebaseerde systemen.

1.7. BlueDolphin: de applicatie die BlueDolphin ontwikkelt en aanbiedt aan haar klanten als hulpmiddel om inzichten te verkrijgen in de functionaliteit en efficiëntie van hun IT-landschappen en/of processen en die als Software as a Service (SaaS) aan de Klant beschikbaar wordt gesteld, waaronder tevens begrepen alle updates, upgrades en wijzigingen en de BlueDolphin AI indien van toepassing.

1.8. Gebruiker: een persoon in de organisatie van de Klant met een geregistreerd account voor het gebruik van BlueDolphin zoals nader gedetailleerd in het Orderformulier.

1.9. Klant: de organisatie die van BlueDolphin een betaalde licentie voor het gebruik van BlueDolphin heeft verkregen, zoals nader omschreven in deze Overeenkomst.

1.10. Klantgegevens: alle door de Klant in BlueDolphin opgeslagen gegevens, doorgaans beperkt tot gegevens met betrekking tot de beschrijvingen van het IT-landschap van de Klant en hoe dit de bedrijfsprocessen ondersteunt.

1.11. Orderformulier: het tussen Partijen overeengekomen formulier waarop staat omschreven welke diensten BlueDolphin aan de Klant levert en tegen welke vergoeding.

1.12. Overeenkomst: het Orderformulier zoals tussen Partijen overeengekomen, deze algemene voorwaarden en andere overeengekomen afspraken, voorwaarden en bijlagen.

1.13. Partij(en): BlueDolphin en/of de Klant.

1.14. Toegangsmiddel: de combinatie van een toegangscode en gebruikersnaam waarmee toegang kan worden verkregen tot BlueDolphin, of andere informatie of een ander middel voor de Klant en/of Gebruiker om op legitieme wijze toegang te verkrijgen tot BlueDolphin.

1.15. Trainingsdata: heeft de betekenis zoals gedefinieerd in artikel 3, lid 29, van de AI-Verordening.

1.16. BlueDolphin AI: betekent het/de AI-Systeem(en) en/of AI-Model(len) (inclusief AI Van Derden indien van toepassing) die door BlueDolphin aan de Klant ter beschikking worden gesteld zoals beschreven in de AI Bijlage.

2. Licentie voor BlueDolphin en intellectuele eigendom

2.1. Alle intellectuele eigendomsrechten in of met betrekking tot BlueDolphin berusten bij BlueDolphin en/of haar licentiegevers.

2.2. BlueDolphin verleent de Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op BlueDolphin voor de duur van de Overeenkomst.

2.3. Het gebruiksrecht op BlueDolphin strekt zich uit tot de conform het Orderformulier afgenomen functionaliteiten. De Klant kan geen aanspraak maken op enig gebruiksrecht op functionaliteiten die BlueDolphin niet operationeel beschikbaar heeft gesteld aan al haar klanten. De Klant mag BlueDolphin of delen daarvan op geen enkele wijze beschikbaar stellen of anderszins distribueren aan derden, of de applicatie en de software waarop deze is gebaseerd publiekelijk tonen, wijzigen, aanpassen, kopiëren en/of anderszins reproduceren.

3. Klantgegevens

3.1. Alle Klantgegevens blijven te allen tijde eigendom van de Klant.

3.2. De Klant is verantwoordelijk voor de juistheid van de ingevoerde Klantgegevens en het onderhoud daaraan.

3.3. De Klant kan op elk moment, maar uiterlijk tot 15 werkdagen na beëindiging van de Overeenkomst (om welke reden dan ook), BlueDolphin verzoeken om overdracht van de Klantgegevens. Op voorwaarde dat de Klant aan alle betalingsverplichtingen heeft voldaan, zal BlueDolphin de Klantgegevens in een standaardformaat, zoals CSV of AMEFF, aan de klant overdragen binnen 10 werkdagen na ontvangst van het verzoek.

4. Beschikbaarheid van BlueDolphin

4.1. BlueDolphin wordt beschikbaar gesteld als software as a service en door BlueDolphin gehost in een cloudomgeving. De Klant heeft geen recht (een deel van) de software van BlueDolphin op een fysieke drager te ontvangen.

4.2. BlueDolphin wordt geleverd ‘as-is’, in de staat waarin deze zich bevindt. BlueDolphin garandeert niet dat BlueDolphin foutloos, ononderbroken of zonder storingen zal functioneren of dat de gegevens die erin zijn opgenomen te allen tijde volledig beschermd, juist of volledig zijn. BlueDolphin zal zich inspannen om de fouten in BlueDolphin te herstellen, zulks in overeenstemming met de Servicelevels. Indien daartoe aanleiding bestaat, kan BlueDolphin het verhelpen van gebreken uitstellen tot een nieuwe versie van BlueDolphin in gebruik is genomen. BlueDolphin garandeert niet dat gebreken in de software in BlueDolphin die zij niet zelf heeft ontwikkeld, kunnen en zullen worden verholpen. BlueDolphin heeft het recht om tijdelijke oplossingen, omwegen in de software of probleemvermijdende beperkingen te installeren in BlueDolphin.

4.3. BlueDolphin wordt als dienst geleverd en is aan verandering onderhevig, waardoor de functionaliteit van de software kan wijzigen. BlueDolphin is niet verplicht specifiek voor de Klant bepaalde kenmerken of functionaliteiten van BlueDolphin te onderhouden, te wijzigen of toe te voegen. Indien een functionaliteit in BlueDolphin niet langer wordt aangeboden en/of onderhouden en er geen gelijkwaardig of beter alternatief wordt aangeboden, dan informeert BlueDolphin de Klant hierover schriftelijk en ten minste 1 (één) maand voorafgaand aan de uitfasering. Indien het beëindiging van materiële functionaliteit van BlueDolphin betreft en de contracttermijn van de Klant op het moment van kennisgeving langer duurt dan de kennisgevingstermijn, dan kan de Klant de Overeenkomst schriftelijk beëindigen tot de betreffende functionaliteit wordt beëindigd. In een dergelijk geval heeft de Klant recht op een pro rata restitutie van hetgeen vooruitbetaald.

4.4. BlueDolphin hanteert de volgende ondersteunende diensten en servicelevels voor BlueDolphin:

Up- en downtime

a. BlueDolphin hanteert voor Gebruikers een beschikbaarheidspercentage van 99,5% op jaarbasis, gemeten als voortschrijdende periode van 12 maanden vanaf inwerkingtreding van de Overeenkomst. Onbeschikbaarheid of ontoengankelijkheid van BlueDolphin (downtime) telt niet mee bij de berekening van het beschikbaarheidspercentage indien is voldaan aan een of meer van de volgende omstandigheden:

i. downtime als gevolg van aangekondigd onderhoud, noodonderhoud aan BlueDolphin of in verband met de release van nieuwe versies van BlueDolphin. BlueDolphin zal zich inspannen om voornoemde werkzaamheden zoveel mogelijk buiten de gebruikelijke kantooruren uit te voeren en zo snel redelijkerwijs mogelijk uit te voeren;

ii. downtime als gevolg van storingen of onderbrekingen in decommunicatielijnen, dataverbindingen en/of computersystemen buiten het datacenter waar BlueDolphin wordt gehost;

iii. downtime veroorzaakt door software die niet van BlueDolphinis;

iv. downtime omdat activiteiten van derden storingen of onderbrekingen in BlueDolphin veroorzaken; of

v. downtime als gevolg van overmacht zoals gedefinieerd in deOvereenkomst.

b. BlueDolphin zal de Klant als volgt over downtime informeren:

i. over gepland onderhoud: ten minste 14 werkdagen vóór aanvang van dergelijke werkzaamheden en, waar mogelijk, onder vermelding van een inschatting van de impact op de toegankelijk van BlueDolphin;

ii. over ongepland onderhoud: zo snel mogelijk vooraf of, indienvooraf informeren niet mogelijk is, achteraf; en

iii. over wijzigingen en toevoegen aan BlueDolphin, nadat een update heeft plaatsgevonden.

Helpdesk

c. BlueDolphin stelt via e-mail (support@BlueDolphin.io), doormiddel van chatfunctionaliteit en door middel van een online servicedeskportaal een helpdesk aan de Klant beschikbaar. De helpdesk is beschikbaar op werkdagen niet zijnde nationaal erkende feestdagen tussen 9:00 en 17:00 Nederlandse tijd. De volgende ondersteuning of ondersteuning ten aanzien van de volgende onderwerpen is niet bij de prijs van BlueDolphin inbegrepen en daarvoor zal BlueDolphin kosten in rekening brengen: i. ondersteuning op locatie; ii. gebruik van BlueDolphin door de Klant op een manier die niet is toegestaan op grond van de Overeenkomst;

iii. problemen met scripts die door de Klant zijn ontwikkeld; iv. structurele werkzaamheden, zoals het realiseren en onderhouden van koppelingen met bronnen en BI-systemen voor rapporten;

v. algemene internet- of telecommunicatieproblemen, overmacht, gebeurtenissen of andere factoren die buiten de redelijke controle liggen van BlueDolphin;

vi. apparatuur, software, netwerkverbindingen of andere infrastructuur van de Klant;

vii. training, consultancy of andere diensten die niet uitdrukkelijk inzijn overeengekomen;

viii. systemen, handelingen of nalatigheden van derden.

d. Bij een helpdeskverzoek worden de volgende gegevens doorBlueDolphin geregistreerd ter afhandeling van het verzoek:

i. beschrijving van het probleem en de handeling die tot het probleem heeft geleid, indien mogelijk met schermafbeeldingen;

ii. contactgegevens van de Gebruiker;iii. een indicatie of de melding een verstoring, vraag, wens of aanvullende dienst betreft.

e. Urgentieniveau's worden als volgt door BlueDolphin vastgesteld,tenzij Partijen gezamenlijk een urgentieniveau overeenkomen: i. Urgentieniveau 1 – kritiek: wanneer er een kritieke storing optreedt in BlueDolphin en/of BlueDolphin in zijn geheel niet beschikbaar is voor alle Gebruikers. Het werk in BlueDolphin kan niet op een andere manier worden hervat.

ii. Urgentieniveau 2 – hoog: een belangrijke functionaliteit vanBlueDolphin is niet volledig functioneel, beschikbaar of ontbreekt zodanig dat normaal gebruik van BlueDolphin door Gebruikers wordt belemmerd hoewel de software nog steeds beschikbaar is voor Gebruikers. Een workaround is niet mogelijk of zeer omslachtig.

iii. Urgentieniveau 3 – normaal: het gemelde incident beperkteimpact op de werking of beschikbaarheid van BlueDolphin of de functionaliteiten ervan, of er is een workaround beschikbaar voor een incident van een hoger urgentieniveau. Het incident heeft slechts beperkte gevolgen voor de eindgebruikers.

iv. Urgentieniveau 4 – laag: algemene vragen, gebruikersvragen enincidenten die niet onder de andere urgentieniveaus vallen.

v. Aanvragen voor aanvullende diensten hebben geenurgentieniveau. BlueDolphin reageert daarop wanneer mogelijk op basis van beste inspanning.

f. BlueDolphin hanteert binnen standaard kantooruren de volgendereactietijden voor storingen:

i. Urgentieniveau 1: eerste reactie binnen 30 minuten nadat destoring bij BlueDolphin is gemeld.

ii. Urgentieniveau 2: eerste reactie binnen 1 uur nadat de storing bijBlueDolphin is gemeld.

iii. Urgentieniveau 3: eerste reactie binnen 2 uren nadat de storingbij BlueDolphin is gemeld.

iv. Urgentieniveau 4: eerste reactie binnen 4 uren nadat de storingbij BlueDolphin is gemeld.

g. Voor incidenten van urgentieniveau 1 is 24/7 ondersteuning beschikbaar. Buiten standaard kantooruren kan de helpdesk voor dergelijke gevallen benaderd worden op +31 30-7508954. In geval van misbruik van de helpdesk kan BlueDolphin aanvullende kosten bij de Klant in rekening brengen.

Back-ups

h. BlueDolphin maakt de volgende back-ups van Klantgegevens:

i. Dagelijks: 5 dagen bewaartermijn;ii. Wekelijks: 4 weken bewaartermijn; en iii. Maandelijks: 12 maanden bewaartermijn.

i. Voor het herstellen van een back-up brengt BlueDolphin bij de Klant een bedrag van EUR 1.000 in rekening, tenzij de noodzaak voor het herstellen van een back-up het gevolg is van het handelen of nalaten van BlueDolphin.

Overig

j. BlueDolphin kan de ondersteunende diensten en Servicelevels alleen bieden als de Klant meewerkt met BlueDolphin en het ondersteuend personeel van BlueDolphin niet de toegang tot de BlueDolphin-omgeving van de Klant ontzegt of anderszins beperkt.

5. Toegang tot BlueDolphin

5.1. BlueDolphin verstrekt de Klant één Toegangsmiddel op een door de Klant te delen e-mailadres van een beheerder van de Klant. Het Toegangsmiddel is strikt persoonlijk en kan niet worden overgedragen aan een ander dan de Klant. Het Toegangsmiddel is uitsluitend bedoeld voor gebruik binnen de organisatie van de Klant. Met behulp van het Toegangsmiddel kan de Klant Toegangsmiddelen voor Gebruikers aanmaken, verwijderen en machtigingen beheren.

5.2. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant het Toegangsmiddel adequaat te beveiligen teneinde ongeloorloofd gebruik daarvan te voorkomen. De Klant stelt BlueDolphin onmiddellijk op de hoogte wanneer hij vaststelt of vermoedt dat het Toegangsmiddel op ongeoorloofde wijze wordt gebruikt.

5.3. De Klant kan BlueDolphin verzoeken het Toegangsmiddel te blokkeren, waarna BlueDolphin het Toegangsmiddel zonder onredelijke vertraging blokkeert en de Klant van een nieuw Toegangsmiddel voorziet.

5.4. BlueDolphin heeft daarnaast te allen tijde het recht om het Toegangsmiddel op eigen initiatief te blokkeren of te wijzigen indien BlueDolphin op de hoogte is of een redelijk vermoeden heeft van ongeoorloofd gebruik van het Toegangsmiddel. In dat geval informeert BlueDolphin de Klant zonder onredelijke vertraging over het blokkeren of wijzigen van het Toegangsmiddel en stelt BlueDolphin een nieuw Toegangsmiddel ter beschikking aan de Klant. BlueDolphin is niet aansprakelijk voor schade die de Klant en/of derden lijden als gevolg van de blokkering van het Toegangsmiddel.

5.5. BlueDolphin is niet aansprakelijk voor schade of kosten als gevolg van gebruik of misbruik van Toegangsmiddelen, tenzij het misbruik het directe gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van het management van BlueDolphin.

6. Gebruik van BlueDolphin

6.1. De Klant is verantwoordelijk voor de implementatie van BlueDolphin en het beheren van de omgeving. Voor het gebruik van BlueDolphin is minimaal een computer met adequate internetverbinding vereist en een algemeen gangbare en bijgewerkte internetbrowser.

6.2. BlueDolphin geeft geen garanties, noch expliciet noch impliciet, met betrekking tot de geschiktheid van BlueDolphin voor een bepaald doel, de kwaliteit of de geschiktheid voor de specifieke behoeften van de Klant. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om voorafgaand aan het aangaan van deze Overeenkomst te beoordelen of BlueDolphin geschikt is voor de beoogde doeleinden.

6.3. Bij het gebruik van BlueDolphin beschermt de Klant zijn (rand)apparatuur, software, infrastructuur en internetverbinding (en voor zover toepassing al het voornoemde van zijn Gebruikers) tegen virussen, computercriminaliteit en (ander) ongeoorloofd gebruik door Gebruiker(s) en/of derden.

6.4. Bij het gebruik van BlueDolphin zal de Klant niet:

a. (computer)virussen of andere bestanden verspreiden die (de goede werking van) BlueDolphin kunnen beschadigen;

b. handelingen (laten) verrichten die BlueDolphin,(computer)netwerken of infrastructuren (van andere Gebruikers) kunnen verstoren of die overlast, beperkt gebruik of onvoorzien gebruik (voor andere gebruikers) veroorzaken;

c. inbreuk (proberen te) maken op de beveiliging van BlueDolphin (met inbegrip van hacken);

d. handelingen verrichten of nalaten waarvan hij weet of redelijkerwijs had moeten voorzien dat deze zouden kunnen leiden tot een gebruik van BlueDolphin dat strafbaar of onrechtmatig is jegens BlueDolphin en/of derden of inbreuk maakt op hun (intellectuele eigendoms)rechten;

e. informatie en gegevens die door BlueDolphin in het kader vanBlueDolphin worden verstrekt, openbaar maken, verveelvoudigen of anderszins gebruiken, anders dan voor gebruik in het kader van de Overeenkomst en binnen de interne bedrijfsvoering van de Klant.

6.5. De Klant zorgt ervoor dat de Gebruiker zich houdt aan bovengenoemdebeperkingen en de overige verplichtingen die voortvloeien uit deze Overeenkomst.

6.6. Indien een voornoemde verplichting wordt geschonden, zijn de Klant ende betreffende Gebruiker(s) gehouden de redelijke instructies van BlueDolphin in dat verband op te volgen.

6.7. BlueDolphin heeft het recht om de BlueDolphin-service op te schorten ofde toegang tot BlueDolphin te blokkeren door het Toegangsmiddel buiten gebruik te stellen indien zij redelijke vermoedens heeft dat BlueDolphin en/of het Toegangsmiddel door de Klant en/of een Gebruiker in strijd met de bepalingen van deze Overeenkomst wordt gebruikt. De betalingsverplichting van de Klant blijft bestaan zolang de BlueDolphin-service of het Toegangsmiddel zijn opgeschort.

6.8. Het is de Klant niet toegestaan derden gebruik te laten maken vanBlueDolphin.

7. Bijzondere bepalingen ten aanzien van het gebruik van BlueDolphinAI

7.1. De rol van BlueDolphin onder de AI-Verordening is per AI-Systeem gedefinieerd in de AI Bijlage.

7.2. De Klant zal:

a. BlueDolphin op diens eerste schriftelijk verzoek voorzien van deredelijke ondersteuning en informatie die noodzakelijk is om aan wettelijke verplichtingen te voldoen.

b. zich onthouden van het invoeren van persoonsgegevens in deBlueDolphin AI.

c. ervoor zorgen dat de gegevens en informatie die aan de BlueDolphinAI worden verstrekt rechtmatig zijn.

d. de BlueDolphin AI uitsluitend gebruiken overeenkomstig het beoogde gebruik zoals beschreven in de AI Bijlage.

e. geen overmatige of repetitieve verzoeken doen (wat kan resulteren inthrottling) of aanzienlijk verhoogde kosten voor BlueDolphin veroorzaken door excessief gebruik van de BlueDolphin AI.

f. voldoen aan de specifieke vereisten die van toepassing kunnen zijnop specifieke AI-systemen, die zijn opgenomen in de AI Bijlage.

7.3. BlueDolphin mag wijzigingen aanbrengen in de BlueDolphin AI indiendit noodzakelijk is om te voldoen aan de vereisten van de AI-Verordening. Functionaliteiten kunnen worden toegevoegd, gewijzigd of uitgefaseerd. Veranderingen in de BlueDolphin AI kunnen ook optreden indien een leverancier wijzigingen doorvoert in AI Van Derden. Indien een functionaliteit van de BlueDolphin AI materieel en in het nadeel van de Klant wijzigt, zal BlueDolphin de Klant 30 dagen van tevoren informeren en de Klant het recht geven het gebruik van de BlueDolphin AI op te zeggen tot het moment waarop de wijzigingen van kracht worden, in welk geval de Klant vooruitbetaalde vergoedingen voor de BlueDolphin AI naar rato terugbetaald krijgt.

7.4. Klant is bekend met de risico's die gepaard gaan met het gebruik van deBlueDolphin AI. BlueDolphin kan niet aansprakelijk worden gehouden voor dergelijke risico's, waaronder, maar niet beperkt tot: (i) hallucinatie van de BlueDolphin AI; (ii) variërende of onjuiste AI-Systeemoutput; (iii) verouderde informatie en/of gewijzigde omstandigheden; (iv) inbreuk op intellectuele-eigendomsrechten van derden; (v) vooringenomenheid. Klant dient de juistheid en geschiktheid van de AI-Systeemoutput altijd te verifiëren voordat deze voor enig doel wordt gebruikt.

7.5. BlueDolphin behoudt zich het recht voor de AI Bijlage te wijzigen indiendit noodzakelijk is om ervoor te zorgen dat de AI Bijlage een juiste weergave is van de BlueDolphin AI.

7.6. BlueDolphin mag alle ingevoerde gegevens, AI-Systeemoutput,gebruikersprompts of andere materialen die door Klant in de BlueDolphin AI worden ingevoerd gebruiken voor technische probleemoplossing. BlueDolphin zal dergelijke informatie vertrouwelijk en privé behandelen.

7.7. BlueDolphin zal geen invoergegevens, AI-systeemoutputs,gebruikersprompts of andere door Klant in BlueDolphin AI ingevoerde materialen gebruiken als Trainingsdata voor het trainen of finetunen van BlueDolphin AI, tenzij Klant daarvoor voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming heeft verleend. Elk dergelijk gebruik vereist een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst dan wel andere uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van Klant, waarin de omvang en het doel van het betreffende gebruik zijn vastgelegd. BlueDolphin zal redelijke maatregelen treffen om goedgekeurde Trainingsdata te de-identificeren. BlueDolphin zal Trainingsdata niet aan derden verstrekken.

8. Beveiliging en vertrouwelijkheid

8.1. BlueDolphin behandelt Klantgegevens als vertrouwelijk en heeft heeft passende beveiligingsmaatregelen getroffen om Klantgegevens te beschermen, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de informatie en de kosten die met de getroffen beveiligingsmaatregelen gemoeid zijn. Een meer gedetailleerd overzicht van de beveiligingsmaatregelen die BlueDolphin gebruikt om BlueDolphin te beschermen, zal op verzoek aan de Klant worden verstrekt.

8.2. BlueDolphin staat er niet voor in dat de geboden informatiebeveiliging onder alle omstandigheden effectief is. BlueDolphin is nooit verplicht om beschadigde of verloren gegevens te herstellen.

8.3. Partijen streven ernaar alle van de andere Partij ontvangen vertrouwelijke informatie geheim te houden. De Partij die deze informatie ontvangt, zal daarvan slechts gebruikmaken voor het doel waarvoor deze informatie is verstrekt. De Partij door wie de informatie is verstrekt,

blijft te allen tijde exclusief rechthebbende daarvan en wordt op eerste verzoek aan die Partij geretourneerd, tenzij een wettelijke bepaling zich hiertegen verzet.

8.4. Partijen verbinden zich ertoe de redelijkerwijs van haar te vergen maatregelen te treffen om geheimhouding te verzekeren van door haar ontvangen vertrouwelijke informatie. Partijen zullen redelijke aanwijzingen van elkaar ter zake in acht nemen.

9. Vergoedingen en facturen

9.1. Alle vergoedingen, tarieven en kosten die door BlueDolphin in rekening worden gebracht zijn exclusief BTW en exclusief reis- en verblijfkosten.

9.2. De vergoedingen voor diensten worden vooraf jaarlijks door BlueDolphin aan de Klant gefactureerd.

9.3. Alle werkzaamheden die BlueDolphin op verzoek van de Klant uitvoert die vallen buiten de afgesproken diensten op het Orderformulier, worden enkel apart bij de Klant in rekening gebracht indien tussen Partijen afgesproken.

9.4. De Klant dient haar eventuele bezwaren tegen een factuur binnen twee weken na factuurdatum aan BlueDolphin kenbaar te maken, bij gebreke waarvan de factuur door de Klant geacht wordt te zijn aanvaard.

9.5. Facturen dienen binnen 30 dagen na de factuurdatum te worden betaald. Bij overschrijding van een betalingstermijn is de Klant van rechtswege in verzuim zonder dat ingebrekestelling is vereist. BlueDolphin heeft in dat geval het recht om haar verplichtingen op te schorten en aldus de toegang tot of het gebruik van BlueDolphin te beperken of te blokkeren. Over het uitstaande bedrag is 1% rente per maand verschuldigd. Gedeeltelijke betalingen strekken eerst ter voldoening van de uitstaande rente en vervolgens ter betaling van uitstaande factuurbedragen. BlueDolphin kan ervoor kiezen om voor de buitengerechtelijke incassokosten een incassotarief van 15% in rekening te brengen of de werkelijke buitengerechtelijke kosten met een minimum van EUR 100 in rekening te brengen.

9.6. Onverminderd andere rechtsmiddelen heeft BlueDolphin, indien de Klant niet of niet tijdig betaalt, het recht de vordering ter incasso aan derden uit handen te geven. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten zijn voor rekening van de Klant.

9.7. Jaarlijks zal BlueDolphin alle toepasselijke vergoedingen en tarieven aanpassen met 7% of het op dat moment geldende percentage van de Consumentenprijsindex van het Centraal Bureau voor de Statistiek, naargelang welk percentage het hoogst is.

10. Persoonsgegevens

10.1. Voor het leveren en beschikbaar stellen van BlueDolphin verwerkt BlueDolphin bepaalde (persoonlijke) informatie met betrekking tot de Klant en zijn IT-architectuur en -processen. BlueDolphin verwerkt persoonsgegevens als verwerkingsverantwoordelijke in overeenstemming met haar privacyverklaring, beschikbaar via https://www.BlueDolphin.com/privacy-and-terms.

11. Aansprakelijkheid en vrijwaringen

11.1. De totale aansprakelijkheid van BlueDolphin wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde, is beperkt tot vergoeding van directe schade. De aansprakelijkheid van BlueDolphin voor indirecte schade, daaronder begrepen doch niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van derden, verminking of verlies van data, schade verband houdende met het gebruik van door de Klant aan BlueDolphin voorgeschreven producten, materialen of software van derden, schade verband houdende met de inschakeling van door de Klant aan BlueDolphin voorgeschreven toeleveranciers, schade welke ontstaat door of het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie zijdens de Klant, is volledig uitgesloten.

11.2. De hoogte van de aansprakelijkheid van BlueDolphin is beperkt tot hetgeen de verzekering van BlueDolphin voor het betreffende geval aan vergoeding uitkeert. Indien de verzekering van BlueDolphin om wat voor reden dan ook geen vergoeding uitkeert, dan is de hoogte van de aansprakelijkheid van BlueDolphin per geval, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen te gelden hebben als één geval, beperkt tot het totaal aan vergoedingen (excl. btw) dat de Klant aan BlueDolphin verschuldigd is en heeft betaald in de zes maanden voorafgaand aan de maand waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis zich voor het eerst heeft voorgedaan.

11.3. In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van BlueDolphin, uit welke hoofde dan ook en waaronder tevens begrepen aansprakelijkheid voor schade door dood, lichamelijk letsel of wegens materiële beschadiging van zaken, meer bedragen dan € 100.000,00 per jaar.

11.4. Indien de door BlueDolphin uitgevoerde werkzaamheden worden uitgevoerd ten behoeve van meerdere rechtspersonen, dan gelden de in dit artikel bedoelde aansprakelijkheidsbeperkingen ten aanzien van de Overeenkomst voor alle betrokken rechtspersonen gezamenlijk.

11.5. De beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van BlueDolphin of haar leidinggegevend personeel.

11.6. De uitsluitingen en beperkingen opgenomen in dit artikel doen geen afbreuk aan andere beperkingen en uitsluitingen die in deze Overeenkomst zijn opgenomen.

11.7. Op straffe van verval van het recht tot schadevergoeding, dient de Klant de schade schriftelijk bij BlueDolphin te melden binnen een termijn van 24 maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij vóór

het verstrijken van deze termijn door de Klant een rechtsvordering tot schadevergoeding is ingesteld.

11.8. Indien de Klant volgens de tussen Partijen gesloten Overeenkomst uit meerdere natuurlijke personen en/of rechtspersonen bestaat, is ieder van deze natuurlijke personen en/of rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk jegens BlueDolphin voor de nakoming van de Overeenkomst.

11.9. De Klant vrijwaart BlueDolphin tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met het gebruik van BlueDolphin door de Klant in strijd met de Overeenkomst.

11.10. De Klant vrijwaart BlueDolphin voor aanspraken van derden, waaronder medewerkers van BlueDolphin, die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van de Klant of van onveilige situaties in diens organisatie.

11.11. De bepalingen opgenomen in dit artikel en alle andere beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid in deze Overeenkomst gelden ook ten gunste van alle natuurlijke personen en rechtspersonen die BlueDolphin inschakelt bij de uitvoering van de Overeenkomst.

12. Overmacht

12.1. Geen van de Partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting uit deze Overeenkomst, met inbegrip van enige tussen Partijen overeengekomen garantieverplichting, indien een Partij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht.

12.2. Onder overmacht aan de zijde van BlueDolphin wordt onder meer verstaan: (i) overmacht aan de zijde van de toeleveranciers van BlueDolphin, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen door toeleveranciers van BlueDolphin, (iii) gebreken van zaken, apparatuur, software of materialen van derden waarvan het gebruik door de Klant aan BlueDolphin is voorgeschreven, (iv) overheidsmaatregelen, (v) stroomstoringen, (vi) storingen van het internet, datanetwerk of telecommunicatiefaciliteiten, (vii) oorlog, (viii) stakingen, (ix) embargo's, (x) overheidsmaatregelen, (xi) algemene vervoersproblemen en (xii) epidemische of pandemische situaties.

12.3. Indien een situatie van overmacht langer dan zestig (60) dagen voortduurt en de Overeenkomst dientengevolge niet kan worden nagekomen, heeft elk van de Partijen het recht om de Overeenkomst schriftelijk op te zeggen door middel van een aangetekende brief. Prestaties die reeds op grond van de Overeenkomst zijn verricht, worden pro rata verrekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn.

13. Looptijd van de Overeenkomst

13.1. De Overeenkomst treedt in werking op de datum van ondertekening door beide Partijen. De Klant zorgt ervoor dat hij over de benodigde faciliteiten beschikt om BlueDolphin te gebruiken na de totstandkoming van de Overeenkomst.

13.2. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de looptijd die is aangegeven in het Orderformulier, bij ontbreken waarvan de looptij 1 (één) jaar zal zijn. Na de initiële looptijd wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd, telkens voor een extra termijn van 1 (één) jaar.

14. Opzegging en beëindiging van de Overeenkomst

14.1. De Klant en BlueDolphin kunnen elk de Overeenkomst schriftelijk opzeggen of de afgenomen diensten zoals omschreven in de Overeenkomst naar beneden bijstellen, tegen het einde van de overeengekomen looptijd met inachtneming van een opzeg respectievelijk notificatietermijn van ten minste twee (2) maanden.

14.2. Elke Partij kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen indien de andere Partij:

a. in gebreke blijft met de nakoming van een wezenlijke verplichtinguit hoofde van deze Overeenkomst, na schriftelijk ingebreke te zijn gesteld en de andere Partij niet binnen een redelijke termijn alsnog aan zijn verplichtingen heeft voldaan, tenzij sprake is van blijvende onmogelijkheid tot nakoming;

b. insolvent wordt of ten aanzien daarvan een faillissementsprocedurewordt ingeleid;

c. (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt of wordt verleend;

d. haar onderneming (vrijwel) volledig staakt.

14.3. BlueDolphin heeft het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen indien de andere Partij zijn onderneming of de wezenlijk zeggenschap daarin geheel of gedeeltelijk overdraagt aan een derde.

15. Gevolgen van de beëindiging

15.1. In geval van beëindiging van de Overeenkomst door BlueDolphin is BlueDolphin niet gehouden tot enige betaling, compensatie of schadevergoeding aan de Klant. BlueDolphin heeft het recht om volledige betaling en/of schadevergoeding te eisen als gevolg van het niet nakomen van de Overeenkomst door de Klant.

15.2. Op het moment dat de Overeenkomst om welke reden dan ook wordt beëindigd, vervallen alle licenties voor het gebruik van BlueDolphin.

15.3. Voor BlueDolphin geldt geen (wettelijke) bewaartermijn met betrekking tot de door de Klant ingevoerde gegevens na beëindiging van de Overeenkomst, anders dan uitdrukkelijk genoemd in dit artikel. Als de Klant niet tijdig in overeenstemming met artikel 3.3 heeft aangegeven dat hij een back-up van de Klantgegevens wenst te ontvangen, heeft BlueDolphin het recht en zal BlueDolphin, onverminderd hetgeen is bepaald in enig toepasselijk privacybeleid en/of enige toepasselijke gegevensverwerkingsovereenkomst, 30 (dertig) dagen na beëindiging van de Overeenkomst alle Klantgegevens die in BlueDolphin zijn opgeslagen, permanent verwijderen.

16. Toepasselijk recht en geschillen

16.1. Deze Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende geschillen en aanspraken worden uitsluitend beheerst door en uitgelegd naar Nederlands recht. Het Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten betreffende roerende zaken (Weens koopverdrag) is niet van toepassing.

16.2. Alle geschillen tussen BlueDolphin en de Klant die direct dan wel indirect voortvloeien uit deze Overeenkomsten worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht.

17. Overig

17.1. Door het ondertekenen van de Overeenkomst bevestigt de Klant dat alle door de Klant aan BlueDolphin verstrekte informatie volledig en correct is.

17.2. BlueDolphin mag deze Algemene Voorwaarden BlueDolphin eenzijdig wijzigen. BlueDolphin informeert de Klant voorafgaand aan de inwerkingtreding over de gewijzigde voorwaarden, uiterlijk één maand voorafgaand aan de inwerkingtreding. Indien de nieuwe voorwaarden materieel in het nadeel van de Klant wijzigen, dan heeft de Klant het recht de Overeenkomst op te zeggen tot aan inwerkingtreding van de nieuwe voorwaarden door dit schriftelijk aan BlueDolphin te verklaren. De Klant krijgt in dat geval hetgeen vooruitbetaald naar rato terug van BlueDolphin.

17.3. Het is de Klant niet toegestaan om de rechten en/of verplichtingen uit deze Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan een derde over te dragen. BlueDolphin heeft het recht om haar vorderingen tot betaling of verschuldigde bedragen aan een derde te verkopen, over te dragen of te verpanden.

17.4. De Klant mag geen enkele betaling opschorten en evenmin aan BlueDolphin verschuldigde bedragen verrekenen.

17.5. Afwijkingen van en aanvullingen op deze Overeenkomst zijn alleen geldig als deze schriftelijk tussen de Partijen zijn overeengekomen.

17.6. Indien een bepaling van de Overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst volledig van kracht. In voorkomend geval zullen de Partijen nieuwe bepalingen overeenkomen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen.

17.7. Indien en voor zover op een bepaling van een Overeenkomst geen beroep kan worden gedaan op grond van redelijkheid en billijkheid of het onredelijk bezwarend karakter daarvan, komt aan de desbetreffende bepaling wat betreft inhoud en strekking een zoveel mogelijk overeenkomstige betekenis toe, zodat daarop wel een beroep kan worden gedaan.