Algemene Voorwaarden

Versie 1.1 · ingangsdatum 11 juni 2026

Algemene Voorwaarden HubTwo Solutions

Versie 1.1 — Ingangsdatum 11 juni 2026

HubTwo Solutions Waterfront 363 5658 SL Eindhoven KvK 97025070 BTW NL867490059B01

Inhoud

Hoofdstuk 1 — Algemene Bepalingen

1. Definities
2. Toepasselijkheid
3. Offertes en totstandkoming Overeenkomst
4. Uitvoering en oplevering
5. Prijzen en betaling
6. Wijzigingen en meerwerk
7. Verplichtingen Opdrachtgever
8. (Tussentijdse) beëindiging
9. Intellectuele eigendomsrechten
10. Privacy en gegevensbescherming
11. Geheimhouding
12. Aansprakelijkheid
13. Overmacht
14. Overdracht van rechten en verplichtingen
15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Hoofdstuk 2 — Agile softwareontwikkeling (art. 16-25) **Hoofdstuk 3 — Hosting** (art. 26-30) **Hoofdstuk 4 — Software-as-a-Service en abonnementen** (art. 31-37) **Hoofdstuk 5 — AI-diensten en geautomatiseerde beslissingen** (art. 38-43) **Hoofdstuk 6 — Beheer en ondersteuning** (art. 44-46)

Bijlage A — Verwerkersovereenkomst (DPA) Bijlage B — Sub-verwerkers

HOOFDSTUK 1 — ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

1.1. In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende termen met een hoofdletter geschreven en hebben zij, zowel in enkelvoud als in meervoud, de hieronder beschreven betekenis:

- **AVG**: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679), zoals van tijd tot tijd geldend.
- **Bijlage**: een bijlage bij deze Algemene Voorwaarden met specifieke bepalingen voor de te leveren Dienst.
- **Dienst**: de door HubTwo aan Opdrachtgever te leveren diensten op grond van de Overeenkomst, inclusief — voor zover van toepassing — de resultaten daarvan.
- **HubTwo**: HubTwo Solutions, gevestigd te Eindhoven, KvK 97025070.
- **IE-rechten**: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten, handelsnaamrechten, databankrechten en naburige rechten, alsmede rechten op knowhow.
- **Opdrachtgever**: de natuurlijke of rechtspersoon die met HubTwo een Overeenkomst heeft gesloten of zal sluiten.
- **Overeenkomst**: de overeenkomst tussen HubTwo en Opdrachtgever betreffende het leveren van de Dienst.
- **Partijen**: HubTwo en Opdrachtgever gezamenlijk.
- **Persoonsgegevens**: alle gegevens betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals bedoeld in artikel 4 van de AVG.
- **Sub-verwerker**: een derde partij die in opdracht van HubTwo Persoonsgegevens verwerkt.

2. Toepasselijkheid

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op en vormen een onlosmakelijk onderdeel van alle aanbiedingen en offertes van HubTwo, alle Overeenkomsten en alle andere rechtshandelingen tussen HubTwo en Opdrachtgever of diens rechtsopvolgers. Naast deze Algemene Voorwaarden gelden ook de specifieke Bijlage(n) die tussen HubTwo en Opdrachtgever zijn overeengekomen.

2.2. Wanneer in deze Algemene Voorwaarden wordt bepaald dat een handeling schriftelijk moet plaatsvinden, wordt daaronder mede begrepen per e-mail.

2.3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig wanneer deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen HubTwo en Opdrachtgever zijn overeengekomen, en gelden alleen voor de specifieke Overeenkomst waarvoor zij zijn overeengekomen.

2.4. Deze Algemene Voorwaarden gaan te allen tijde voor op eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever, ook als deze ouder of recenter zijn.

2.5. Zodra deze Algemene Voorwaarden eenmaal van toepassing zijn geweest op een rechtsverhouding tussen HubTwo en Opdrachtgever, wordt Opdrachtgever geacht bij voorbaat te hebben ingestemd met de toepasselijkheid daarvan op alle daarna gesloten en te sluiten Overeenkomsten.

2.6. Wanneer een bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen zullen dan in overleg een vervangende bepaling vaststellen die zoveel mogelijk aansluit bij het doel van de oorspronkelijke bepaling.

2.7. Bij strijdigheid tussen de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden, gaat de Overeenkomst voor. Bij strijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en een specifieke Bijlage, gaat de Bijlage voor.

2.8. Elektronische communicatie tussen Partijen wordt geacht ontvangen te zijn op de dag van verzending, tenzij het tegendeel wordt bewezen.

3. Offertes en totstandkoming Overeenkomst

3.1. Offertes en andere aanbiedingen van HubTwo zijn vrijblijvend en moeten worden gezien als een uitnodiging om een aanbod te doen, tenzij HubTwo dit schriftelijk anders aangeeft.

3.2. Offertes vervallen na vier weken na de offertedatum, tenzij schriftelijk anders aangegeven.

3.3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de informatie waarop HubTwo haar offerte baseert. Wanneer die informatie achteraf onjuist of onvolledig blijkt, heeft HubTwo het recht de offerte aan te passen.

3.4. Een Overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van een ongewijzigde, geldige offerte van HubTwo, of door schriftelijke bevestiging van HubTwo van een opdrachtbevestiging van Opdrachtgever.

4. Uitvoering en oplevering

4.1. HubTwo voert de Overeenkomst uit naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en op basis van de op dat moment bekende stand der techniek. De Overeenkomst heeft het karakter van een inspanningsverbintenis, tenzij en voor zover HubTwo in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd dat ook met voldoende bepaaldheid is omschreven. Service Level Agreements worden altijd schriftelijk en als aparte Bijlage overeengekomen.

4.2. Partijen leggen in de Overeenkomst de opleveringstermijnen en -data vast, evenals de plaats en wijze van oplevering. De looptijd van een opdracht is afhankelijk van factoren als de kwaliteit van de door Opdrachtgever aangeleverde gegevens en de medewerking van Opdrachtgever en relevante derden. De genoemde opleveringstermijnen gelden niet als fatale termijnen, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen. Bij (dreigende) overschrijding van een opleveringstermijn treden Partijen zo spoedig mogelijk in overleg om passende maatregelen te treffen.

4.3. Wanneer is overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, heeft HubTwo het recht de uitvoering van een volgende fase op te schorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

4.4. HubTwo is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of omvang van de overeengekomen Dienst wijzigen of aanvullen. Wanneer dergelijke aanwijzingen wel worden opgevolgd, wordt het meerwerk vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van HubTwo, na voorafgaande mededeling.

4.5. De Dienst wordt geacht door Opdrachtgever te zijn aanvaard wanneer Opdrachtgever niet binnen tien (10) werkdagen na oplevering schriftelijk en gemotiveerd heeft aangegeven waarom de Dienst niet wordt aanvaard. Indien de Dienst niet wordt aanvaard, zal HubTwo de Dienst binnen redelijke termijn aanpassen of vervangen. Wordt de Dienst opnieuw niet aanvaard, dan herhalen Partijen de acceptatieprocedure.

4.6. Het risico van verlies, diefstal, verduistering of beschadiging van zaken, producten, gegevens of programma's die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst zijn ontstaan of worden gebruikt, gaat op Opdrachtgever over zodra deze in de feitelijke macht van Opdrachtgever zijn gebracht.

5. Prijzen en betaling

5.1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) en andere door de overheid opgelegde heffingen.

5.2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn prijsindicaties, begrotingen en voorcalculaties van HubTwo slechts indicatief. Er kunnen geen rechten of verwachtingen aan worden ontleend. Alleen wanneer Partijen dit zijn overeengekomen, is HubTwo verplicht Opdrachtgever te informeren bij overschrijding van een voorcalculatie of begroting.

5.3. Partijen leggen in de Overeenkomst de momenten vast waarop HubTwo de vergoeding voor de Dienst aan Opdrachtgever factureert. Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald, factureert HubTwo bij Diensten met een eenmalig karakter vijftig procent (50%) van de overeengekomen vergoeding bij totstandkoming van de Overeenkomst en vijftig procent (50%) bij oplevering. HubTwo heeft het recht de aanvang of voortzetting van de werkzaamheden op te schorten totdat de eerste termijn is voldaan. Bij duurovereenkomsten, zoals abonnementen en hosting, wordt de periodieke vergoeding telkens voorafgaand aan de betreffende periode gefactureerd, tenzij anders overeengekomen. Facturen worden betaald binnen veertien (14) dagen na de factuurdatum, tenzij Partijen anders zijn overeengekomen.

5.4. Wanneer Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij van rechtswege in verzuim en wettelijke handelsrente verschuldigd zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is. Bij voortdurend niet-betalen kan HubTwo de vordering uit handen geven, waarbij Opdrachtgever ook alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten verschuldigd is.

5.5. HubTwo heeft het recht Diensten die zich nog onder haar bevinden achter te houden tot Opdrachtgever zijn betalingsverplichting is nagekomen. Dit retentierecht geldt alleen voor de Diensten die met de openstaande factuur verband houden.

5.6. HubTwo heeft het recht haar tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen, op basis van de Consumenten Prijs Index ("Alle Huishoudens") van het CBS over het voorafgaande kalenderjaar, vermeerderd met maximaal vijf procent (5%). HubTwo kan een prijsverhoging op een later moment doorvoeren indien dat administratief gewenst is.

5.7. Bezwaren tegen verzonden facturen moeten binnen veertien (14) dagen na ontvangst schriftelijk worden gemeld, op straffe van verval. Een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op.

5.8. Opdrachtgever stemt in met elektronische facturatie door HubTwo.

6. Wijzigingen en meerwerk

6.1. Opdrachtgever aanvaardt dat de planning van de Overeenkomst kan worden beïnvloed wanneer de omvang van de Overeenkomst tussentijds wordt uitgebreid of gewijzigd. Wanneer dit gevolgen heeft voor de overeengekomen vergoeding, meldt HubTwo dit zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever.

6.2. Wanneer HubTwo op grond van een wijziging van de Overeenkomst meerwerk moet verrichten, wordt dat meerwerk aan Opdrachtgever in rekening gebracht op nacalculatie tegen de op dat moment geldende tarieven, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.

6.3. Wanneer uit de Overeenkomst kosten voor meerwerk voortvloeien, informeert HubTwo Opdrachtgever daar vooraf over. Partijen bespreken vervolgens in onderling overleg de te nemen maatregelen.

7. Verplichtingen Opdrachtgever

7.1. Opdrachtgever zorgt dat alle gegevens en informatie die HubTwo aangeeft nodig te hebben — of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs moet begrijpen dat zij nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst — tijdig aan HubTwo worden verstrekt. Dit geldt ook voor informatie over wet- en regelgeving die specifiek is voor de branche van Opdrachtgever. Offertes en de Overeenkomst zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte informatie.

7.2. Worden de benodigde gegevens niet tijdig verstrekt, dan heeft HubTwo het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de meerkosten van de vertraging aan Opdrachtgever in rekening te brengen tegen de gebruikelijke tarieven.

7.3. Wanneer HubTwo in het kader van de Overeenkomst gebruikersnamen en/of wachtwoorden verstrekt, is Opdrachtgever verantwoordelijk voor het zorgvuldig bewaren daarvan en aansprakelijk voor misbruik, tenzij dat misbruik het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van HubTwo.

7.4. Opdrachtgever verstrekt door HubTwo geleverde gebruikersnamen en/of wachtwoorden niet aan derden buiten Opdrachtgevers organisatie zonder schriftelijke toestemming van HubTwo. Binnen de eigen organisatie mag Opdrachtgever toegang verlenen aan medewerkers voor zover nodig voor het gebruik van de Dienst.

8. (Tussentijdse) beëindiging

8.1. Een Overeenkomst loopt vanaf de in artikel 3 beschreven datum voor de tussen Partijen schriftelijk overeengekomen periode en eindigt van rechtswege op de overeengekomen einddatum of wanneer de Dienst is voltooid.

8.2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, kunnen Partijen de Overeenkomst niet tussentijds opzeggen.

8.3. Elke Partij is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden bij faillissement of surseance van betaling van de andere Partij, of bij staking of liquidatie van de onderneming van de andere Partij anders dan voor reorganisatie of fusie, of wanneer de zeggenschap over de andere Partij wijzigt.

8.4. Ontbinding wegens een toerekenbare tekortkoming is alleen mogelijk na een schriftelijke en zo gedetailleerd mogelijke ingebrekestelling waarin een redelijke termijn is gesteld om de tekortkoming te herstellen, tenzij anders bepaald in deze Algemene Voorwaarden of de wet.

8.5. Bij ontbinding worden reeds geleverde of verrichte prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting niet ongedaan gemaakt, tenzij Opdrachtgever bewijst dat HubTwo in verzuim is met het essentiële deel van die prestaties. Reeds gefactureerde bedragen blijven volledig verschuldigd en worden direct opeisbaar bij ontbinding.

8.6. Bij ontbinding vervallen alle aan Opdrachtgever verleende rechten. Opdrachtgever is niet langer gerechtigd de Dienst te gebruiken.

8.7. Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging te blijven gelden, blijven na beëindiging volledig van kracht.

9. Intellectuele eigendomsrechten

9.1. Het is Opdrachtgever niet toegestaan aanduidingen over IE-rechten op de resultaten van de Dienst te verwijderen of te wijzigen.

9.2. HubTwo heeft het recht — na voorafgaande goedkeuring door Opdrachtgever — de Dienst en de daarvoor gebruikte materialen, zoals ontwerpen, schetsen, films, software, (elektronische) bestanden, rapporten en interviews, te gebruiken voor eigen promotie en publiciteit, tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald.

9.3. HubTwo vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden gebaseerd op de stelling dat de door HubTwo zelf ontwikkelde Dienst inbreuk maakt op enig in Nederland geldend IE-recht, mits Opdrachtgever HubTwo onmiddellijk schriftelijk informeert over de aanspraak en de behandeling daarvan — inclusief het sluiten van schikkingen — geheel aan HubTwo overlaat. Opdrachtgever verstrekt daartoe de nodige volmachten, informatie en medewerking.

9.4. De vrijwaringsplicht in artikel 9.3 vervalt indien de gestelde inbreuk verband houdt met:

- (i) materialen die Opdrachtgever aan HubTwo ter beschikking heeft gesteld; en/of
- (ii) wijzigingen die Opdrachtgever heeft aangebracht of laten aanbrengen.

9.5. Wanneer onherroepelijk in rechte vast komt te staan dat de door HubTwo zelf ontwikkelde Dienst inbreuk maakt op een IE-recht van een derde, of wanneer naar het oordeel van HubTwo een redelijke kans bestaat dat een dergelijke inbreuk zal worden vastgesteld, zorgt HubTwo dat Opdrachtgever de Dienst (of iets functioneel gelijkwaardigs) ongestoord kan blijven gebruiken. Wanneer HubTwo dat naar eigen oordeel niet kan, of alleen op een voor haar (financieel) onredelijk bezwarende manier, neemt HubTwo de Dienst terug tegen creditering van de aanschafkosten, onder aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding.

10. Privacy en gegevensbescherming

10.1. Wanneer HubTwo in het kader van de Dienst Persoonsgegevens van Opdrachtgever of diens klanten verwerkt, treedt HubTwo op als verwerker en Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. De voorwaarden waaronder HubTwo Persoonsgegevens verwerkt zijn vastgelegd in **Bijlage A — Verwerkersovereenkomst**, die onlosmakelijk deel uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden.

10.2. Opdrachtgever garandeert dat de aangeleverde gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart HubTwo tegen aanspraken van derden — waaronder toezichthouders en betrokkenen — in verband met de verwerking van die gegevens.

10.3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het nakomen van zijn AVG-verplichtingen jegens betrokkenen, zoals informatieplicht, recht op inzage, correctie, verwijdering, dataportabiliteit en bezwaar. HubTwo werkt — voor zover technisch mogelijk — mee aan deze verplichtingen en stuurt verzoeken van betrokkenen door. De kosten van deze medewerking komen voor rekening van Opdrachtgever.

10.4. HubTwo treft passende technische en organisatorische maatregelen om Persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en onrechtmatige verwerking, zoals beschreven in Bijlage A.

10.5. HubTwo verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst en voor de in Bijlage A genoemde doeleinden. HubTwo gebruikt Persoonsgegevens van Opdrachtgever niet voor eigen doeleinden, waaronder het trainen van AI-modellen, tenzij Opdrachtgever daar uitdrukkelijk schriftelijk mee instemt.

11. Geheimhouding

11.1. Partijen behandelen alle informatie die zij van elkaar verkrijgen — in welke vorm dan ook, schriftelijk, mondeling, elektronisch of tastbaar — als strikt vertrouwelijk. Dit omvat onder meer software, broncode,

programma's, applicaties, klantgegevens, knowhow, technische specificaties en documentatie ("Vertrouwelijke Informatie").

11.2. Partijen gebruiken Vertrouwelijke Informatie uitsluitend voor het doel waarvoor zij is verstrekt, en hanteren daarbij ten minste dezelfde zorgvuldigheid als zij voor hun eigen vertrouwelijke informatie hanteren. Partijen verstrekken Vertrouwelijke Informatie alleen aan medewerkers voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

11.3. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie waarvan de ontvangende Partij kan aantonen dat zij:

- (i) reeds bekend was op het moment van ontvangst;
- (ii) op het moment van ontvangst al openbaar was;
- (iii) na ontvangst openbaar is geworden zonder toedoen van de ontvangende Partij;
- (iv) rechtmatig van een derde is ontvangen, vrij van geheimhoudingsplicht;
- (v) op grond van wet, regelgeving of rechterlijke uitspraak openbaar moet worden gemaakt, waarbij de verstrekkende Partij hiervan vooraf op de hoogte wordt gesteld;
- (vi) met schriftelijke instemming van de verstrekkende Partij openbaar is gemaakt.

11.4. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst en één (1) jaar na het einde daarvan, neemt geen van Partijen — zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij — direct of indirect medewerkers van de andere Partij in dienst die bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken zijn of zijn geweest. Hieronder valt mede het inhuren via een tussenkomstpartij of het laten verrichten van werkzaamheden door een onderaannemer.

11.5. Bij overtreding van artikel 11.4 verbeurt de overtredende Partij een direct opeisbare boete van € 50.000 per overtreding, vermeerderd met € 5.000 voor elke dag dat de overtreding voortduurt, zonder dat matiging mogelijk is. Het recht op aanvullende schadevergoeding blijft uitdrukkelijk voorbehouden.

12. Aansprakelijkheid

12.1. De aansprakelijkheid van HubTwo wegens een toerekenbare tekortkoming of een onrechtmatige daad is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal:

- (a) **€ 25.000 per voorval**, of het totaalbedrag dat Opdrachtgever in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het voorval aan HubTwo heeft betaald, zo dit bedrag hoger is; en
- (b) **€ 50.000 in totaal per kalenderjaar** voor alle voorvallen samen.

Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één voorval.

12.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- (i) redelijke kosten om de prestatie aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, met dien verstande dat vervangingsschade niet wordt vergoed indien de Overeenkomst door of op verzoek van Opdrachtgever wordt ontbonden;
- (ii) redelijke kosten voor het langer operationeel houden van het oude systeem, omdat HubTwo niet op een bindende leverdatum heeft geleverd, verminderd met de besparingen door de latere levering;
- (iii) redelijke kosten voor het vaststellen van oorzaak en omvang van de schade, voor zover dit directe schade betreft;
- (iv) redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade.

12.3. Aansprakelijkheid voor indirecte schade — waaronder gevolgschade, gederfde winst, omzetderving, verminderde goodwill, en verlies of beschadiging van data — is uitgesloten.

12.4. De beperkingen in dit artikel gelden niet wanneer en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van HubTwo of haar leidinggevenden.

12.5. Aansprakelijkheid van HubTwo ontstaat alleen indien Opdrachtgever HubTwo onverwijld, schriftelijk en gedetailleerd in gebreke stelt, met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, en HubTwo daarna nog steeds toerekenbaar tekortschiet. Dit geldt niet bij blijvende toerekenbare tekortkoming.

12.6. Voorwaarde voor enig recht op schadevergoeding is dat Opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na ontdekking schriftelijk meldt aan HubTwo. Een schadevordering vervalt door verloop van twaalf (12) maanden na het ontstaan ervan.

12.7. Het gebruik van de Dienst geschiedt voor risico en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. HubTwo aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het gebruik dat Opdrachtgever maakt van de Dienst. Opdrachtgever vrijwaart HubTwo tegen aanspraken van derden voortvloeiend uit dat gebruik.

13. Overmacht

13.1. Er is geen sprake van een toerekenbare tekortkoming bij overmacht.

13.2. Onder overmacht wordt onder meer verstaan: onderbrekingen in de elektriciteitslevering, stakingen, oproer, overheidsmaatregelen, brand, natuurrampen, overstromingen, tekortkomingen van leveranciers of door Partijen ingeschakelde derden, storingen in internetverbinding of telecommunicatienetwerken, defecten in hardware of software, en andere onvoorziene omstandigheden.

13.3. Wanneer de overmachtssituatie ten minste dertig (30) dagen voortduurt, hebben Partijen het recht de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding.

13.4. Wanneer HubTwo bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk heeft gepresteerd, is zij gerechtigd dat deel apart te factureren als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

14. Overdracht van rechten en verplichtingen

14.1. Rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst kunnen door Partijen alleen aan derden worden overgedragen of in (sub)licentie worden gegeven na schriftelijke toestemming van de andere Partij.

15. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

15.1. Op deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.2. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

15.3. Alle geschillen tussen Partijen die voortvloeien uit of verband houden met de Overeenkomst worden uitsluitend voorgelegd aan de **Rechtbank Oost-Brabant, locatie Eindhoven**.

HOOFDSTUK 2 — AGILE SOFTWAREONTWIKKELING

16. Toepasselijkheid

16.1. De bepalingen in dit hoofdstuk gelden, naast de algemene bepalingen uit Hoofdstuk 1, wanneer HubTwo in opdracht van Opdrachtgever computersoftware ("Software") ontwikkelt volgens een ontwikkelmethode die wordt gekenmerkt door een stapsgewijze en iteratieve benadering, zonder vooraf vastgelegd specificatiedocument, met nadruk op experimenteren en samenwerking ("Agile Methode").

17. Onderzoeksfase

17.1. Voordat Partijen besluiten over te gaan tot de Agile Methode, kunnen zij een onderzoeksfase afspreken om de geschiktheid van de Agile Methode te beoordelen. Zij verschaffen elkaar daartoe toegang tot relevante informatie.

17.2. Partijen waarborgen dat alle informatie die zij in de onderzoeksfase van elkaar ontvangen — en waarvan zij redelijkerwijs kunnen weten dat deze vertrouwelijk is — vertrouwelijk blijft.

17.3. Partijen leggen hun medewerkers en eventueel ingeschakelde derden dezelfde geheimhoudingsplicht op en staan in voor de naleving.

17.4. Op eerste verzoek van de andere Partij sluiten Partijen een nadere geheimhoudingsovereenkomst.

18. Raamwerk, specificaties en prioritering

18.1. Partijen stellen vooraf schriftelijk een raamwerk op, waarin — voor zover gewenst — het aantal iteraties, de wijze van aansturing, de inzet van medewerkers en de verwachte tijdslijn van oplevering worden vastgelegd ("Raamwerk").

18.2. Partijen bepalen de prioritering van de specificaties in goed overleg. De prioritering kan tijdens de uitvoering in overleg worden aangepast ("Prioritering").

18.3. Partijen leggen — indien gewenst — vooraf vast wie bevoegd is wijzigingen in het Raamwerk aan te brengen of goed te keuren.

18.4. Partijen leggen — indien gewenst — vooraf vast wie bevoegd is afzonderlijke iteraties te aanvaarden conform artikel 20.

19. Partijen en rollen

19.1. Partijen bepalen welke personen deel uitmaken van het ontwikkelteam ("Team"), dat verantwoordelijk is voor de ontwikkeling van de Software.

19.2. Indien gewenst, wijst Opdrachtgever de persoon aan die verantwoordelijk is voor de communicatie van Opdrachtgever naar het Team.

19.3. Indien gewenst, wijzen Partijen een persoon aan die toeziet op de samenwerking tussen de aanspreekpersoon van Opdrachtgever en het Team.

19.4. De in dit artikel aangewezen personen worden in beginsel voor de gehele duur van het ontwikkeltraject aangewezen.

20. Acceptatie van iteraties

20.1. Tenzij anders overeengekomen, wordt elke iteratie of tussenresultaat tussentijds getest. De testperiode bedraagt tien (10) werkdagen na oplevering van de betreffende iteratie, of zoveel langer als in de Overeenkomst is afgesproken.

20.2. Opdrachtgever voert de acceptatietest uit met voldoende gekwalificeerd personeel en met voldoende reikwijdte en diepgang. Opdrachtgever meldt de testresultaten schriftelijk, helder en begrijpelijk aan HubTwo.

20.3. Een iteratie wordt geacht te zijn geaccepteerd op de eerste dag na de testperiode, of — indien HubTwo voor het einde van de testperiode een testrapport ontvangt zoals bedoeld in artikel 20.5 — op het moment dat de daarin gemelde fouten zijn hersteld. Kleine fouten (artikel 20.6) zijn niet aan acceptatie in de weg staand.

20.4. Wanneer tijdens de acceptatietest blijkt dat de iteratie fouten bevat die de voortgang van de test belemmeren, meldt Opdrachtgever dit gedetailleerd en schriftelijk. De testperiode wordt onderbroken tot de iteratie zodanig is aangepast dat de belemmering is opgeheven.

20.5. Wanneer tijdens de acceptatietest blijkt dat de iteratie fouten bevat, meldt Opdrachtgever deze uiterlijk op de laatste dag van de testperiode in een schriftelijk en gedetailleerd testrapport aan HubTwo. HubTwo herstelt de gemelde fouten binnen redelijke termijn en heeft daarbij het recht tijdelijke oplossingen of workarounds toe te passen.

20.6. Opdrachtgever mag de acceptatie van een iteratie niet weigeren wegens kleine fouten, dat wil zeggen fouten die de operationele of productieve ingebruikname van de iteratie redelijkerwijs niet in de weg staan.

20.7. HubTwo is niet verplicht fouten te herstellen die het gevolg zijn van:

- (i) een aanpassing aan de iteratie buiten het Team om;
- (ii) gebruik van de Software op een wijze of in combinatie met andere software of apparatuur die niet in het Raamwerk is beschreven;
- (iii) onjuist gebruik van de iteratie, al dan niet door Opdrachtgever;
- (iv) fouten in software, hardware, communicatieapparatuur, randapparatuur of andere apparatuur van derden, of het uitblijven van regulier onderhoud daarvan door Opdrachtgever;
- (v) invoerfouten of fouten in de door Opdrachtgever gebruikte gegevens.

20.8. Niet-acceptatie van een specifieke iteratie laat de acceptatie van een eerdere iteratie onverlet.

20.9. De Software wordt geacht in totaal te zijn geaccepteerd op de eerste dag na de testperiode van de laatste open iteratie in de Prioritering, met inachtneming van artikel 20.6.

21. Tussentijdse geschilbeslechting

21.1. Wanneer een geschil tussen Partijen over (al dan niet acceptatie van) een iteratie niet binnen redelijke termijn naar tevredenheid kan worden opgelost, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde vertegenwoordigers van Partijen om de mogelijkheden van een minnelijke regeling te onderzoeken.

21.2. Wanneer een geschil door middel van mediation wordt opgelost, passen Partijen de verwachte opleveringstijdlijn in goed overleg aan.

22. IE-rechten op maatwerk

22.1. In afwijking van artikel 9 berusten de IE-rechten op de Software bij Opdrachtgever, **voor zover het betreft specifieke maatwerk-aanpassingen en unieke bedrijfslogica** die binnen het Team specifiek voor

Opdrachtgever met de Agile Methode zijn ontwikkeld. Deze overdracht van IE-rechten gebeurt onder de opschortende voorwaarde dat Opdrachtgever al zijn betalingsverplichtingen volledig is nagekomen.

22.2. Alle IE-rechten op het onderliggende platform, herbruikbare frameworks en generieke modules — gezamenlijk de **"HubTwo Core"** — blijven te allen tijde bij HubTwo. Dit doet geen afbreuk aan het vermogen van HubTwo om de onderliggende principes, ideeën en ontwerpen zonder beperking voor andere klanten of doeleinden te gebruiken.

22.3. Opdrachtgever verleent HubTwo een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de in artikel 22.1 bedoelde delen van de Software te gebruiken voor testen, ondersteuning en andere operationele doeleinden ten behoeve van Opdrachtgever, alsmede voor het portfolio en de eigen promotie van HubTwo, tenzij anders overeengekomen.

23. Gebruiksrecht Opdrachtgever

23.1. Opdrachtgever volgt aanwijzingen van HubTwo over het gebruik van de Software, waaronder installatie van patches en updates.

23.2. Op verzoek van Opdrachtgever deponeert HubTwo — voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is en het geen SaaS-product betreft als bedoeld in Hoofdstuk 4 — de Software in escrow bij een door HubTwo geselecteerde escrow-dienstverlener, voor rekening van Opdrachtgever, ten behoeve van de continuïteit van de Dienst.

23.3. Wanneer HubTwo de Dienst heeft beveiligd met technische maatregelen (zoals firewalls of beveiligingssleutels), mag Opdrachtgever deze niet verwijderen of omzeilen. Wanneer Opdrachtgever daardoor geen back-up van de Software kan maken, stelt HubTwo op verzoek een back-up beschikbaar.

23.4. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van de Software en mag deze niet gebruiken voor handelingen in strijd met de wet, openbare orde of goede zeden, noch in strijd met de Overeenkomst. Opdrachtgever vrijwaart HubTwo tegen aanspraken van derden in verband met dergelijk gebruik.

23.5. Wanneer IE-rechten op (delen van) de Software bij licentiegevers van HubTwo berusten, kan Opdrachtgever gebonden zijn aan de licentievoorwaarden van die derden, waaronder bepalingen over prijswijzigingen.

24. Garanties

24.1. HubTwo spant zich in om fouten in de Software binnen redelijke termijn te herstellen, mits deze binnen drie (3) maanden na acceptatie van de betreffende iteratie of volledige acceptatie van de Software gedetailleerd zijn gemeld.

24.2. Wanneer HubTwo Software van derden levert, geldt jegens Opdrachtgever geen verdergaande garantie dan HubTwo van haar leverancier kan eisen, mits HubTwo Opdrachtgever daarvan op de hoogte stelt.

24.3. De garantieverplichting vervalt wanneer:

- (i) Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming wijzigingen in de Software aanbrengt of laat aanbrengen;
- (ii) sprake is van gebruikersfouten of onjuist gebruik door Opdrachtgever;
- (iii) er andere niet aan HubTwo toerekenbare oorzaken zijn; of
- (iv) de fouten bij de acceptatietest hadden kunnen worden vastgesteld.

24.4. HubTwo spant zich in om aangetaste of verloren gegevens — voor zover redelijkerwijs mogelijk — te herstellen.

25. Software van leveranciers

25.1. Wanneer HubTwo (delen van) software van derden aan Opdrachtgever ter beschikking stelt, gelden voor die delen de voorwaarden van die derden, met uitsluiting van deze Algemene Voorwaarden. Opdrachtgever accepteert die voorwaarden. De voorwaarden zijn ter inzage bij HubTwo en worden op verzoek toegezonden.

25.2. Wanneer voornoemde voorwaarden van derden niet van toepassing zijn of buiten toepassing worden verklaard, gelden de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden.

25.3. **Open source-componenten**: HubTwo gebruikt voor de ontwikkeling van Software open source-componenten. Een overzicht van gebruikte open source-componenten en hun licenties stelt HubTwo op verzoek beschikbaar. Opdrachtgever respecteert de attributieverplichtingen van deze licenties.

HOOFDSTUK 3 — HOSTING

26. Toepasselijkheid

26.1. De bepalingen in dit hoofdstuk gelden, naast de algemene bepalingen uit Hoofdstuk 1, wanneer HubTwo in opdracht van Opdrachtgever informatie opslaat en doorgeeft in een communicatienetwerk en/of toegang tot een communicatienetwerk verschaft ("Hosting").

27. Beschikbaarheid Hosting-diensten

27.1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van hardware, software, verbindingen en andere randvoorwaarden aan zijn zijde om toegang tot het systeem te kunnen krijgen.

27.2. HubTwo spant zich in om het gebruik van de Hosting-dienst zo ongestoord mogelijk te maken.

27.3. HubTwo is niet aansprakelijk voor niet-beschikbaarheid of verminderde beschikbaarheid door stroomstoringen, storingen in telecommunicatie of internet, defecten in hardware of software van Opdrachtgever, en alle overige oorzaken die buiten haar directe invloed liggen.

27.4. HubTwo heeft het recht de Hosting-dienst (tijdelijk) buiten gebruik te stellen of te beperken voor onderhoud of aanpassingen, en informeert Opdrachtgever daar vooraf over. In dat geval bestaat geen recht op compensatie.

27.5. Indien Opdrachtgever na afloop van de Overeenkomst de samenwerking niet wenst te verlengen, werkt HubTwo mee aan de overdracht naar een derde partij tegen de gebruikelijke tarieven.

27.6. Bij overschrijding van het toegestane dataverkeer of de toegestane opslagruimte heeft HubTwo het recht redelijke meerkosten in rekening te brengen na voorafgaande mededeling.

27.7. Afspraken over service-niveaus worden vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA), als aparte Bijlage. Zonder SLA geldt de inspanningsverplichting uit artikel 27.2.

28. Verplichtingen Opdrachtgever bij Hosting

28.1. Opdrachtgever mag via door HubTwo gehoste websites of diensten geen informatie verspreiden of functionaliteiten beschikbaar stellen die in strijd zijn met:

- (i) toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder gedragsregels van zelfregulerende organen;
- (ii) de Overeenkomst.

28.2. Met betrekking tot openbaar gemaakte informatie en het gebruik van internet gedraagt Opdrachtgever zich als een zorgvuldig gebruiker. Opdrachtgever onthoudt zich van onder meer: spam, inbreuk op IE-rechten van derden, publicatie of verspreiding van kinderpornografie, seksuele intimidatie, inbreuk op de privacy van derden, hacking, DDoS-aanvallen of andere aanvallen, en het verspreiden van virussen, wormen of andere schadelijke programma's.

28.3. Wanneer Opdrachtgever artikelen 28.1 of 28.2 niet naleeft — of HubTwo daarover een melding van derden krijgt — heeft HubTwo het recht de Dienst zonder nadere ingebrekestelling op te schorten, te beëindigen, verbindingen te blokkeren of inhoud te verwijderen. Bij ernstige overtredingen mag HubTwo de Overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden. Opdrachtgever heeft geen recht op vergoeding.

28.4. Opdrachtgever vrijwaart HubTwo tegen aanspraken van derden — waaronder aanspraken van HubTwo's leveranciers — voortkomend uit niet-naleving van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, in het bijzonder dit artikel.

29. Data-exit Hosting

29.1. Bij beëindiging van de Hosting-dienst stelt HubTwo Opdrachtgever desgevraagd in staat de data te exporteren in een gangbaar machine-leesbaar formaat, tegen de gebruikelijke tarieven. HubTwo bewaart de data tot dertig (30) dagen na beëindiging; daarna worden ze veilig vernietigd.

HOOFDSTUK 4 — SOFTWARE-AS-A-SERVICE EN ABONNEMENTEN

31. Toepasselijkheid

31.1. De bepalingen in dit hoofdstuk gelden, naast de algemene bepalingen uit Hoofdstuk 1, wanneer HubTwo Opdrachtgever toegang verleent tot een softwaretoepassing die door HubTwo wordt gehost en als dienst beschikbaar wordt gesteld ("SaaS"), op basis van een abonnement.

32. Gebruiksrecht

32.1. HubTwo verleent Opdrachtgever — gedurende de looptijd van het abonnement en onder voorwaarde van tijdige betaling — een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op de SaaS-toepassing, beperkt tot het overeengekomen aantal gebruikers, kwantitatieve grenzen of functionele scope.

32.2. Alle IE-rechten op de SaaS-toepassing — inclusief broncode, configuraties, content en documentatie — blijven bij HubTwo of haar licentiegevers. Niets in de Overeenkomst draagt IE-rechten over.

32.3. Opdrachtgever mag de SaaS-toepassing niet reverse-engineeren, decompileren, kopiëren, doorverkopen, sublicentiëren of voor andere doeleinden gebruiken dan voor eigen bedrijfsvoering.

33. Abonnement, looptijd en opzegging

33.1. Een abonnement gaat in op de overeengekomen ingangsdatum en heeft een looptijd zoals vastgelegd in de Overeenkomst. Bij gebreke van een vastgelegde looptijd geldt een looptijd van twaalf (12) maanden.

33.2. Tenzij anders overeengekomen, verlengt een abonnement zich na de initiële looptijd stilzwijgend met opvolgende perioden van twaalf (12) maanden, tenzij een van Partijen het abonnement uiterlijk één (1) maand vóór het einde van de lopende periode schriftelijk opzegt.

33.3. Tussentijdse opzegging van een abonnement is niet mogelijk, behoudens de gevallen in artikel 8.3.

34. Wijzigingen in de SaaS-toepassing

34.1. HubTwo behoudt zich het recht voor de SaaS-toepassing aan te passen, uit te breiden of te verbeteren — zoals updates, performance-verbeteringen en nieuwe functionaliteiten. Bij ingrijpende wijzigingen die de kernfunctionaliteit voor Opdrachtgever wezenlijk veranderen, informeert HubTwo Opdrachtgever vooraf.

34.2. HubTwo mag onderdelen van de SaaS-toepassing uitfaseren mits zij Opdrachtgever drie (3) maanden van tevoren informeert en — voor zover redelijk — een gelijkwaardig alternatief biedt.

35. Beschikbaarheid en onderhoud

35.1. HubTwo spant zich in om de SaaS-toepassing met redelijke beschikbaarheid aan te bieden. Geplande onderhoudsvensters worden ten minste vierentwintig (24) uur vooraf aangekondigd, behoudens spoedonderhoud.

35.2. Specifieke beschikbaarheidspercentages, response-tijden en hersteltijden gelden alleen wanneer Partijen een SLA als Bijlage zijn overeengekomen.

36. Data-exit SaaS

36.1. Op verzoek van Opdrachtgever — voor en bij beëindiging van het abonnement — stelt HubTwo de data van Opdrachtgever beschikbaar in een gangbaar machine-leesbaar formaat (zoals JSON, CSV of SQL-dump), tegen de gebruikelijke tarieven voor de export.

36.2. HubTwo bewaart de data van Opdrachtgever tot maximaal dertig (30) dagen na beëindiging van het abonnement. Daarna worden de data veilig en onomkeerbaar vernietigd, behoudens wettelijke bewaarplichten.

37. Eerlijk gebruik

37.1. Opdrachtgever gebruikt de SaaS-toepassing niet op een wijze die de prestaties voor andere gebruikers onevenredig beïnvloedt of de infrastructuur belast (zoals geautomatiseerd massaal opvragen of bewerken, behoudens via daartoe bestemde API's).

37.2. Bij overschrijding van de overeengekomen kwantitatieve grenzen mag HubTwo redelijke meerkosten in rekening brengen, na voorafgaande mededeling.

HOOFDSTUK 5 — AI-DIENSTEN EN GEAUTOMATISEERDE BESLISSINGEN

38. Toepasselijkheid

38.1. De bepalingen in dit hoofdstuk gelden, naast de algemene bepalingen uit Hoofdstuk 1, wanneer HubTwo in het kader van de Dienst gebruikmaakt van of toegang verleent tot kunstmatige intelligentie, machine learning of large language models ("AI-Dienst").

39. Karakter van AI-output

39.1. De output van een AI-Dienst is **probabilistisch en niet feitelijk gegarandeerd**. AI kan onjuiste, onvolledige, verouderde of misleidende informatie genereren (hallucinaties).

39.2. Opdrachtgever erkent uitdrukkelijk dat de output van een AI-Dienst **geen juridisch, medisch, financieel, fiscaal of veiligheidsadvies** vormt en niet zonder menselijke toetsing in productieprocessen, klantcommunicatie of beslissingen met juridische of financiële gevolgen mag worden gebruikt.

39.3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beoordelen en valideren van AI-output voordat deze wordt gebruikt of doorgegeven aan derden.

40. Geautomatiseerde besluitvorming

40.1. Wanneer een AI-Dienst beslissingen of voorspellingen maakt met rechtsgevolgen voor of significante impact op natuurlijke personen, treft Opdrachtgever — als verwerkingsverantwoordelijke — passende maatregelen om te voldoen aan artikel 22 AVG (verbod op uitsluitend geautomatiseerde besluitvorming). HubTwo werkt mee door technische voorzieningen voor menselijke tussenkomst beschikbaar te stellen.

40.2. HubTwo informeert Opdrachtgever desgevraagd over de logica, het belang en de gevolgen van de AI-Dienst, voor zover redelijk en zonder afbreuk te doen aan IE-rechten of bedrijfsgeheimen.

41. Trainingsdata

41.1. HubTwo gebruikt de door Opdrachtgever aangeleverde gegevens — waaronder prompts, documenten en gespreksinhoud — **niet voor het trainen, fine-tunen of evalueren** van AI-modellen, tenzij Opdrachtgever daar uitdrukkelijk schriftelijk mee instemt.

41.2. HubTwo draait AI-modellen waar mogelijk binnen de eigen infrastructuur, zodat data van Opdrachtgever niet wordt doorgegeven aan externe AI-leveranciers. Wanneer voor specifieke functionaliteit toch een externe leverancier wordt ingezet, gebeurt dit alleen via een dienstvariant waarbij de input contractueel niet voor modeltraining mag worden gebruikt. Opdrachtgever wordt hierover vooraf geïnformeerd.

41.3. Wanneer Opdrachtgever zelf openbaar bronmateriaal of trainingsdata aanlevert (bijvoorbeeld voor fine-tuning op een eigen dataset), garandeert Opdrachtgever dat hij daartoe gerechtigd is en dat geen rechten van derden — waaronder auteursrechten en privacy — worden geschonden. Opdrachtgever vrijwaart HubTwo tegen aanspraken van derden hierover.

42. IE-rechten op AI-output

42.1. IE-rechten op de input van Opdrachtgever blijven bij Opdrachtgever.

42.2. IE-rechten op output van een AI-Dienst — voor zover die naar Nederlands recht voor IE-bescherming in aanmerking komt — komen toe aan Opdrachtgever, voor zover die output uitsluitend voor Opdrachtgever is gegenereerd. HubTwo behoudt het recht om de onderliggende prompts, ontwerpen en mechanismen te hergebruiken voor andere klanten.

43. Verbod op misbruik

43.1. Opdrachtgever gebruikt de AI-Dienst niet voor:

- (i) het genereren van content die in strijd is met wet- of regelgeving;
- (ii) misleiding of oplichting van derden;
- (iii) het omzeilen van veiligheidsmaatregelen van de AI-Dienst (jailbreaking);
- (iv) het genereren van inhoud die andere personen aantoonbaar schaadt (haatzaaiend, intimiderend, discriminerend);
- (v) ongeoorloofde profilering van individuen.

43.2. Bij overtreding heeft HubTwo het recht de AI-Dienst voor Opdrachtgever direct te beperken of stop te zetten.

HOOFDSTUK 6 — BEHEER EN ONDERSTEUNING

44. Toepasselijkheid

44.1. De bepalingen in dit hoofdstuk gelden wanneer HubTwo voor Opdrachtgever beheer-, monitoring-, onderhouds- of supportdiensten verricht, al dan niet als onderdeel van een SLA.

45. Standaardondersteuning

45.1. Zonder afzonderlijke SLA geldt voor support een inspanningsverplichting: HubTwo behandelt meldingen op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 (CET) op volgorde van prioriteit en omvang.

45.2. Wanneer een SLA als Bijlage is overeengekomen, gelden de daarin vastgelegde uptime-percentages, response-tijden en hersteltijden, en treedt de SLA in plaats van de algemene inspanningsverplichting.

46. Wijzigingen in infrastructuur

46.1. HubTwo mag onderliggende infrastructuur — waaronder hosting-leveranciers, databases en monitoring-tooling — aanpassen of vervangen om de continuïteit en veiligheid van de Dienst te waarborgen, mits dit de overeengekomen functionaliteit niet wezenlijk vermindert.

46.2. Bij wijzigingen die een wezenlijke impact hebben op de werking voor Opdrachtgever informeert HubTwo Opdrachtgever ten minste dertig (30) dagen vooraf.

BIJLAGE A — VERWERKERSOVEREENKOMST (DPA)

Deze Bijlage A is de verwerkersovereenkomst zoals bedoeld in artikel 28 AVG. Zij is een onlosmakelijk onderdeel van de Algemene Voorwaarden.

A.1. Rollen en voorwerp

A.1.1. Opdrachtgever is **verwerkingsverantwoordelijke** in de zin van de AVG voor de Persoonsgegevens die in het kader van de Dienst worden verwerkt. HubTwo treedt op als **verwerker**.

A.1.2. HubTwo verwerkt Persoonsgegevens uitsluitend op gedocumenteerde instructie van Opdrachtgever, en alleen voor de doeleinden zoals overeengekomen in de Overeenkomst.

A.2. Aard, duur en doeleinden van de verwerking

A.2.1. **Aard van de verwerking**: opslag, doorgifte, weergave, transformatie en raadpleging van Persoonsgegevens ten behoeve van het leveren van de Dienst.

A.2.2. **Categorieën betrokkenen**: medewerkers van Opdrachtgever, klanten van Opdrachtgever, eindgebruikers van toepassingen van Opdrachtgever, en eventuele andere personen wier gegevens Opdrachtgever in de Dienst invoert.

A.2.3. **Categorieën Persoonsgegevens**: identificatiegegevens, contactgegevens, gebruikersaccountgegevens, communicatie-inhoud, betalingsgegevens (voor zover van toepassing), technische logs en metadata. Opdrachtgever bepaalt zelf welke aanvullende gegevens hij in de Dienst invoert.

A.2.4. **Duur**: voor de duur van de Overeenkomst en daarna tot maximaal dertig (30) dagen, daarna worden de gegevens veilig vernietigd, behoudens wettelijke bewaarplichten.

A.3. Verplichtingen HubTwo

A.3.1. HubTwo zorgt dat personen die handelen onder haar gezag een geheimhoudingsplicht hebben.

A.3.2. HubTwo treft passende technische en organisatorische maatregelen zoals bedoeld in artikel 32 AVG, waaronder:

- (a) versleuteling van data in transport (TLS) en — waar gepast — in rust;
- (b) toegangscontrole op basis van least-privilege;
- (c) multifactor-authenticatie voor administratieve toegang;
- (d) logging en monitoring van toegang;
- (e) reguliere back-ups en herstelprocedures;
- (f) periodieke beveiligingstesten.

A.3.3. HubTwo werkt mee aan verzoeken van betrokkenen (inzage, rectificatie, wissing, beperking, dataportabiliteit) en aan een Data Protection Impact Assessment (DPIA) van Opdrachtgever, tegen redelijke vergoeding van de daarmee gemoeide tijd.

A.3.4. HubTwo stelt Opdrachtgever desgevraagd alle informatie ter beschikking die nodig is om aantoonbaarheid van naleving van artikel 28 AVG te realiseren, en laat — niet vaker dan eenmaal per jaar — een audit toe door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever ingeschakelde onafhankelijke derde, op kosten van Opdrachtgever.

A.4. Sub-verwerkers

A.4.1. Opdrachtgever verleent HubTwo algemene toestemming voor het inschakelen van Sub-verwerkers, op voorwaarde dat HubTwo:

- (a) een actuele lijst van Sub-verwerkers bijhoudt in **Bijlage B**;
- (b) Opdrachtgever ten minste dertig (30) dagen vooraf informeert over voorgenomen toevoeging of vervanging van Sub-verwerkers;
- (c) met elke Sub-verwerker contractueel een geheimhoudings- en gegevensbeschermingsniveau overeenkomt dat ten minste gelijkwaardig is aan deze Bijlage.

A.4.2. Opdrachtgever heeft het recht binnen vijftien (15) dagen na aankondiging schriftelijk en gemotiveerd bezwaar te maken tegen een nieuwe Sub-verwerker. Komen Partijen niet tot overeenstemming, dan kan Opdrachtgever de Overeenkomst beëindigen voor het deel dat door die Sub-verwerker wordt verwerkt.

A.5. Doorgifte buiten de EER

A.5.1. HubTwo geeft Persoonsgegevens niet door naar landen buiten de Europese Economische Ruimte, tenzij die doorgifte voldoet aan een geldig overdrachtsmechanisme onder de AVG (zoals een adequaatheidsbesluit of de Standaard Contractuele Bepalingen van de Europese Commissie).

A.6. Datalekken

A.6.1. HubTwo informeert Opdrachtgever **onverwijld en uiterlijk binnen 48 uur** na ontdekking van een datalek dat de Persoonsgegevens van Opdrachtgever raakt. De melding bevat — voor zover bekend — de aard van het lek, betrokken categorieën gegevens en personen, vermoedelijke gevolgen en getroffen maatregelen.

A.6.2. HubTwo werkt mee aan de meldplichten van Opdrachtgever onder artikel 33 en 34 AVG.

A.7. Beëindiging en teruggave

A.7.1. Bij beëindiging van de Overeenkomst geeft HubTwo de Persoonsgegevens van Opdrachtgever — naar keuze van Opdrachtgever — terug of vernietigt deze, binnen dertig (30) dagen, behoudens wettelijke bewaarplichten.

A.8. Aansprakelijkheid en boetes

A.8.1. De aansprakelijkheid van HubTwo onder deze Bijlage is begrensd overeenkomstig artikel 12, met dien verstande dat boetes opgelegd door toezichthouders aan HubTwo of Opdrachtgever — voor zover deze aantoonbaar het gevolg zijn van een toerekenbare tekortkoming van HubTwo onder deze Bijlage — als directe schade gelden.

BIJLAGE B — SUB-VERWERKERS

De volgende derden worden door HubTwo ingeschakeld als Sub-verwerker. Deze lijst geldt per ingangsdatum van deze Algemene Voorwaarden en wordt bij wijziging conform artikel A.4 aangepast.

Sub-verwerker	Doel	Plaats van verwerking
Fly.io, Inc.	Hosting productie-omgeving	EU-regio
Mollie B.V.	Betalingsverwerking	EER (Nederland)
Cloudflare, Inc.	DNS, netwerkbeveiliging, tunneling	EU — Standaard Contractuele Bepalingen
Strato AG	SMTP / e-mailverzending	Duitsland (EER)
Google Ireland Ltd.	Workspace: e-mail, chat, operationele opslag	EER (Ierland)
GitHub, Inc.	Code-repositories, CI/CD	VS — Standaard Contractuele Bepalingen

---

Einde Algemene Voorwaarden — versie 1.1 — 11 juni 2026

HubTwo Solutions · Waterfront 363 · 5658 SL Eindhoven · KvK 97025070 · BTW NL867490059B01