

Versie: 01-07-2025

Transend B.V. (KvK 90464125), gevestigd aan Diepenhorstlaan 10A, 2288 EW Rijswijk, Nederland. Tel: +31 85 210 3790 | E-mail: info@transend.nl | Website: www.transend.nl

Artikel 1 - Algemeen

1.1 Transend B.V. (KvK 90464125), gevestigd aan Diepenhorstlaan 10A te 2288 EW Rijswijk en alle met haar verbonden werkmaatschappijen treedt op als AI-transformatiepartner met als doel het resultaatgericht inzetten van AI-technologie en dienstverlening. Het aanbod van Transend kan in de volgende subgebieden worden verdeeld: AI Consultancy, AI Development, AI Studio, Agentic AI, AI Voice Agent, AI Chatbot en AI Prompting.

1.2 Deze Algemene Voorwaarden (“Voorwaarden”) maken deel uit van alle overeenkomsten die door Transend (“Opdrachtnemer”) worden gesloten met enige opdrachtgevende partij (“Opdrachtgever”) en zijn daarnaast van toepassing op alle (overige) handelingen en rechtshandelingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever die verband houden met de (voorgenomen) levering van diensten onder de opdracht door Opdrachtnemer, ook wanneer die (rechts)handelingen in opdracht van Opdrachtnemer door derden worden verricht, dan wel niet mochten leiden tot, of niet in verband staan met, een overeenkomst. Alle offertes, aanbiedingen, opdrachten of overeenkomsten tussen partijen worden hierna geduid als “Opdracht”.

1.3 Afwijkingen van deze Voorwaarden kunnen uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen als bijzondere voorwaarden en gelden slechts voor de Opdracht waarop zij expliciet van toepassing zijn verklaard. De eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing tenzij de (gedeeltelijke) toepasselijkheid daarvan naast de toepasselijkheid van deze Voorwaarden schriftelijk tussen partijen is overeengekomen.

1.4 Indien een of meerdere bepalingen in de Voorwaarden nietig of vernietigbaar zouden zijn, blijven de overige bepalingen van deze Voorwaarden volledig van toepassing.

1.5 Iedere Opdracht (m.b.t. Insights) vindt plaats met inachtneming van de Nationale Gedragscode 2023 voor markt- en sociaal-wetenschappelijk onderzoek, voor zover daarvan in deze Algemene Voorwaarden niet wordt afgeweken.

Artikel 2 - Randvoorwaarden

2.1 Opdrachtnemer dient zich in voldoende mate op de hoogte te stellen van de doelstellingen van Opdrachtgever met betrekking tot de Opdracht.

2.2 Voorstellen van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de Opdracht heeft verstrekt en gerechtigd is die informatie te gebruiken.

2.3 Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het vaststellen van, of de aard en omvang van, de Opdracht in overeenstemming is met diens behoefte.

2.4 Alle informatie die tijdens de uitvoering van enige Opdracht door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer wordt verstrekt, is strikt vertrouwelijk en Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding daarvan. Deze geheimhoudingsverplichting geldt ook indien Opdrachtnemer informatie van Opdrachtgever heeft ontvangen en de Opdracht niet aan Opdrachtnemer wordt gegeven.

2.5 Indien als gevolg van een oorzaak die Opdrachtnemer kan worden toegerekend de Opdracht niet wordt uitgevoerd conform het daaraan ten grondslag liggende voorstel, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen en zal Opdrachtgever Opdrachtnemer, met inachtneming van een termijn van één week, in de gelegenheid stellen de Opdracht alsnog deugdelijk uit te voeren. Opdrachtgever is alleen dan niet gehouden Opdrachtnemer daartoe in de gelegenheid te stellen, indien zulks in redelijkheid niet van Opdrachtgever kan worden verlangd. Extra kosten die Opdrachtnemer na in gebreke te zijn gesteld dient te maken, komen niet voor vergoeding in aanmerking. Uitsluitend indien ook na ingebrekestelling de tekortkoming van Opdrachtnemer voortduurt, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdracht te annuleren.

2.6 Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever het onherroepelijke, niet-exclusieve, niet-overdraagbare recht om de Applicaties (softwareapplicaties die Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Opdracht verstrekt) te gebruiken, in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en uitsluitend binnen het kader van de overeenkomst. Dit gebruiksrecht eindigt op het moment van beëindiging van de Opdracht, ongeacht de reden.

2.7 Opdrachtnemer is gerechtigd toegang tot (onderdelen van) de Applicaties, al dan niet tijdelijk, te blokkeren of het gebruik daarvan te beperken indien dit in haar opvatting nodig is. Opdrachtnemer kan procedurele en technische wijzigingen en/of verbeteringen aan de Applicaties doorvoeren. Indien deze wijzigingen leiden tot een sterk verminderde beschikbaarheid van de Applicaties zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover tijdig informeren. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade of kosten van Opdrachtgever, als gevolg van enige in dit artikel genoemde maatregelen.

2.8 Opdrachtnemer zal zich altijd inspannen om de Applicaties in stand te houden, behoudens de tijd benodigd voor onderhoudswerkzaamheden.

Artikel 3 - Verplichtingen van Opdrachtgever

3.1 De Opdrachtgever garandeert dat hij volledig beschikt over alle benodigde rechten om de Opdracht uit te laten voeren, en dat hij deze rechten kan overdragen aan Opdrachtnemer voor zover nodig en zonder dat hierdoor inbreuk op de rechten van derden ontstaat.

3.2 In het bijzonder garandeert de Opdrachtgever dat hij beschikt over de intellectuele eigendomsrechten in de zin van de Auteurswet, en over alle andere intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door hem geleverde content, en dat hij voor zover nodig om de Opdracht uit te voeren, bevoegd is om dergelijke content te publiceren en aan derden openbaar te maken ten behoeve van publicatie. De Opdrachtgever draagt de uitsluitende verantwoordelijkheid voor de juistheid van zijn content en draagt de uitsluitende aansprakelijkheid voor eventuele inbreuk op enige rechten. De Opdrachtgever garandeert dat zijn geleverde content en het gebruik daarvan door Opdrachtnemer, evenals de links naar zekere webpagina's, niet in strijd zijn met de betreffende wetten en regelgeving.

3.3 In geval van schending van deze voorwaarden zal de Opdrachtgever de bewuste content onmiddellijk verwijderen, zal hij aan Opdrachtnemer alle door de schending veroorzaakte schade vergoeden, en zal hij Opdrachtnemer vrijwaren tegen alle ingestelde en in te stellen vorderingen door derden wegens die schending, en zal hij alle kosten van verweer volledig vergoeden.

Artikel 4 - Voorstellen en offertes

4.1 Alle voorstellen en offertes van Opdrachtnemer zijn in principe vrijblijvend, en één maand geldig tenzij in het aanbod een andere termijn voor aanvaarding is vermeld. Een Opdracht wordt geacht tot stand te zijn gekomen, zodra Opdrachtnemer na het bereiken van overeenstemming over het voorstel de Opdracht heeft bevestigd, dan wel na het bereiken van overeenstemming doordat met medeweten van Opdrachtgever met de uitvoering van de Opdracht is begonnen, dan wel bij gebreke hiervan door overhandiging aan Opdrachtnemer van relevante bescheiden en zaken die nodig zijn bij de uitvoering van de Opdracht.

4.2 Opdrachtnemer kan voor het doen van een voorstel kosten in rekening brengen, mits dit van tevoren met Opdrachtgever is overeengekomen.

4.3 Indien Opdrachtgever bij meer dan één (potentiële) opdrachtnemer een aanvraag heeft gedaan voor het uitbrengen van een voorstel, is Opdrachtgever verplicht alle (potentiële) opdrachtnemers te informeren over het aantal aanvragen. Indien Opdrachtgever deze verplichting niet mocht nakomen en geen opdracht aan Opdrachtnemer wordt verleend, is Opdrachtgever alle kosten verschuldigd die Opdrachtnemer heeft gemaakt in verband met het doen van het voorstel.

4.4 Door Opdrachtnemer aangeboden tarieven en kosten kunnen gedurende vier maanden na het aanbod niet worden verhoogd, tenzij de uitvoering van de Opdracht door toedoen van Opdrachtgever niet kan plaatsvinden binnen de in het voorstel vermelde periode of Opdrachtnemer zich het recht van verhoging heeft voorbehouden. De in offertes vermelde bedragen zijn altijd exclusief omzetbelasting en andere overheidsheffingen en toepasselijke kosten tenzij anders overeengekomen.

4.5 In het geval van Opdrachten waarbij projecten jaarlijks of meerjaarlijks worden herhaald, is Opdrachtnemer gerechtigd jaarlijks per 1 januari de tarieven en kosten te indexeren op basis van de consumentenprijsindex van het CBS.

4.6 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de Opdracht zonder opgaaf van reden te weigeren.

4.7 Indien Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een offerte voor kosten van derden opstelt, zal deze offerte slechts een indicatieve strekking hebben. Bij een samenwerking met derden die daarna tot stand komt zijn op de betreffende leveringen de voorwaarden van derden naast deze Algemene Voorwaarden van toepassing.

Artikel 5 – Aansprakelijkheid

5.1 Opdrachtnemer zal de Opdracht naar beste weten en kunnen uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting tenzij schriftelijk anders overeengekomen. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Opdracht is beperkt tot vergoeding van de uit die wanprestatie voortvloeiende directe schade tot maximaal het gefactureerde bedrag onder de desbetreffende Opdracht over twaalf maanden voorafgaande aan de aansprakelijkstelling, dan wel de door assuradeuren aan Opdrachtnemer te verstrekken uitkering, welk bedrag dan ook maar hoger is. Behoudens opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer kan deze niet aansprakelijk worden gesteld voor: (i) fouten in het materiaal dat door de Opdrachtgever ter hand is gesteld, (ii) misverstanden of fouten ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van de Opdrachtgever, (iii) fouten van door of namens de Opdrachtgever ingeschakelde derden, (iv) gebreken in offertes van toeleveranciers of voor overschrijdingen van prijsopgaven door toeleveranciers, en (v) fouten in het ontwerp of de tekst/gegevens, indien de Opdrachtgever deze heeft gecontroleerd en/of goedgekeurd. Tenzij anders overeengekomen behoort onderzoek naar betrekkelijke intellectuele eigendomsrechten niet tot de Opdracht en ligt de aansprakelijkheid hiervoor bij Opdrachtgever.

5.2 Alle schade die ontstaat door (het gebruik van) testmateriaal dat door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking is gesteld, is voor rekening van Opdrachtgever, tenzij deze schade is te wijten aan opzet of grove schuld van (het personeel van) Opdrachtnemer. Opdrachtgever vrijwaart (het personeel van) Opdrachtnemer tegen aanspraken die derden ter zake hiervan mochten hebben.

5.3 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor gevolgschade, waaronder gedeerde winst en gemiste besparingen, is uitgesloten.

5.4 Ongeacht eventueel kortere wettelijke termijnen dienen alle vorderingen tegen Opdrachtnemer die voortvloeien uit de Opdracht in rechte te worden ingesteld binnen twee (2) maanden nadat deze zich voordoen, onverminderd eventuele verplichte wettelijke termijnen die hiervan afwijken.

5.5 Onverminderd het bovenstaande vrijwaart Opdrachtgever de Opdrachtnemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de Opdracht schade lijden en welke schade aan Opdrachtgever toerekenbaar is.

5.6 Alvorens tot productie, verveelvoudiging of openbaarmaking wordt overgegaan dienen partijen elkaar in de gelegenheid te stellen de laatste modellen, prototypes of proeven van enig ontwerp te controleren en goed te keuren. Kleuren in pdf-proeven (schermkleuren) kunnen afwijken van geprinte kleuren. Voor deze afwijking kan Opdrachtnemer niet aansprakelijk worden gesteld.

Artikel 6 – Levertijd, planning en overgang van risico

6.1 Overeengekomen levertijden zijn niet verbindend bij vertraging wegens onvoorziene omstandigheden die samenhangen met tussentijdse wijzigingen in de Opdracht of met buiten de macht van Opdrachtnemer gelegen factoren. Indien Opdrachtnemer een vertraging voorziet, zal hij Opdrachtgever daarvan onverwijld in kennis stellen.

6.2 Indien Opdrachtgever in de overeengekomen tijdsplanning een wijziging wenst aan te brengen, zal Opdrachtnemer daaraan medewerken, mits Opdrachtgever hierover tijdig met Opdrachtnemer in overleg treedt en voorts onder de voorwaarde dat, afhankelijk van de omstandigheden van het desbetreffende geval, deze medewerking in redelijkheid van Opdrachtnemer kan worden verlangd. Dit laatste zal mede afhangen van de bereidheid van Opdrachtgever de kosten te vergoeden die Opdrachtnemer moet maken als gevolg van de door Opdrachtgever gewenste wijziging in de overeengekomen tijdsplanning.

6.3 Opdrachtgever dient de zaken die het voorwerp van de Opdracht vormen direct na gereedkomen af te nemen respectievelijk in ontvangst te nemen. Wanneer de zaken voor Opdrachtgever beschikbaar zijn of ter aflevering bij Opdrachtgever worden aangeboden, doch niet door Opdrachtgever worden afgenomen om wat voor reden dan ook, vindt levering plaats door een schriftelijke mededeling van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

6.4 Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de Opdracht zijn, gaat op Opdrachtgever over op het moment waarop deze zaken aan Opdrachtgever juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van Opdrachtgever of van een door Opdrachtgever aan te wijzen derde worden gebracht c.q. op het moment dat de zaken gereed liggen voor levering, een en ander nadat Opdrachtgever daarvan schriftelijk in kennis is gesteld.

6.5 Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan Opdrachtnemer de uitvoering opschorten of de overeenkomst ontbinden indien: (i) Opdrachtgever zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt; (ii) na het sluiten van de overeenkomst Opdrachtnemer goede grond heeft te vrezen dat Opdrachtgever niet zal nakomen; (iii) Opdrachtgever, op zijn verzoek, zekerheid dient te stellen voor de nakoming en dit niet of onvoldoende doet.

Artikel 7 – Looptijd en beëindiging

7.1 De overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde tijd, tenzij partijen anders overeenkomen.

7.2 Opzegging door iedere partij met inachtneming van een opzegtermijn van zes (6) maanden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

7.3 Ontbinding zonder ingebrekestelling is mogelijk bij: (i) faillissement of surseance van betaling van een partij; (ii) overdracht van zeggenschap over de onderneming; (iii) blijvende tekortkoming na schriftelijke hersteltermijn van dertig (30) dagen.

7.4 Bij tussentijdse beëindiging door Opdrachtgever is Opdrachtnemer gerechtigd tot compensatie voor bezettingsverlies en betaling van alle openstaande declaraties tot de

datum van beëindiging. De voorlopige resultaten van verrichte werkzaamheden zullen onder voorbehoud van betaling ter beschikking worden gesteld.

7.5 Indien Opdrachtnemer de overeenkomst beëindigt, draagt hij in overleg werkzaamheden over aan derden, tenzij de ontbinding te wijten is aan toerekenbare tekortkoming van Opdrachtgever.

7.6 Extra kosten voor overdracht van werkzaamheden komen voor rekening van Opdrachtgever.

Artikel 8 – (Tussentijdse) opschorting en ontbinding

8.1 Opdrachtnemer kan opschorten indien Opdrachtgever verplichtingen niet nakomt.

8.2 Ontbinding na ingebrekestelling bij toerekenbare tekortkoming.

8.3 Ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst kan onredelijk zijn; in dat geval kan Opdrachtnemer ontbinden.

Artikel 9 – Wijzigingen en meerwerk

9.1 Gewenste wijzigingen dienen tijdig schriftelijk te worden overeengekomen; meerwerk wordt afzonderlijk gefactureerd.

9.2 Minderwerk leidt tot proportionele vermindering van de vergoeding.

Artikel 10 – Overmacht

10.1 Geen partij is aansprakelijk voor niet-nakoming door overmacht, waaronder natuurrampen, pandemieën, arbeidsgeschillen, overheidsmaatregelen en storingen.

10.2 Duur van overmacht langer dan zestig (60) dagen geeft elk partij het recht de overeenkomst op te zeggen met een opzegtermijn van veertien (14) dagen.

Artikel 11 – Betaling

11.1 Betaling binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, in euro's, op de door Opdrachtnemer aangegeven wijze.

11.2 Bij verzuim wettelijke rente en incassokosten volgens Nederlands incassotarief, met minimum € 350.

11.3 Opdrachtnemer kan redelijke kosten en gerechtelijke/executiekosten doorberekenen.

11.4 Rente over opeisbare bedragen wordt berekend vanaf verzuim tot voldoening.

11.5 Bij liquidatie, faillissement of surséance zijn vorderingen direct opeisbaar.

11.6 Opdrachtnemer factureert maandelijks voor verrichte werkzaamheden en kosten; betalingen strekken in mindering van kosten, rente en hoofdsom.

11.7 Voor media-inkoop geldt dat volledig campagnebedrag voor het kwartaal bijgeschreven moet zijn alvorens inkoop plaatsvindt, tenzij anders overeengekomen.

Artikel 12 – Intellectuele eigendom

12.1 Intellectuele eigendomsrechten op door Opdrachtgever verstrekt materiaal berusten bij Opdrachtgever of worden aan Opdrachtgever overgedragen, tenzij anders overeengekomen.

12.2 Rechten op door Opdrachtnemer ontwikkelde materialen (modellen, teksten, software) berusten bij Opdrachtnemer, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

12.3 Geen openbaarmaking van materiaal zonder toestemming van rechthebbende.

12.4 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden.

Artikel 13 – Geheimhouding

13.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie gedurende de looptijd van de Opdracht en twee (2) jaar daarna.

13.2 Uitzonderingen bij wettelijke verplichtingen, publieke informatie of onafhankelijke ontwikkeling.

13.3 Opdrachtgever waarborgt privacy van respondenten; onderzoeksgegevens alleen voor statistische doeleinden.

13.4 Bewijslast uitzonderingen ligt bij de beroepende partij.

Artikel 14 – Persoonsgegevens

14.1 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens als (sub)verwerker conform AVG.

14.2 Verwerking uitsluitend voor uitvoering van de Opdracht en wettelijke verplichtingen.

14.3 Geen doorgifte zonder schriftelijke toestemming en passend beschermingsniveau.

14.4 Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen.

14.5 Inschakeling (sub)verwerkers is toegestaan.

14.6 Opdrachtgever garandeert rechtmatigheid van aanlevering.

Artikel 15 – Gebruik van AI-ondersteunde technologieën

15.1 Opdrachtnemer kan AI-technologieën inzetten ter ondersteuning van dienstverlening.

15.2 AI-output wordt door medewerkers gecontroleerd.

15.3 Geen garantie op foutloosheid of volledigheid van AI-output.

15.4 Door gebruik stemt Opdrachtgever in met inzet van AI.

15.5 Bezwaar tegen AI-gebruik kan schriftelijk en leidt tot overleg voor aanpassing.

Artikel 16 – Beperking aansprakelijkheid AI-output

16.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade door AI-output.

16.2 Opdrachtgever gebruikt AI-output op eigen risico.

Artikel 17 – Intellectuele eigendom en gebruik AI-output

17.1 Auteursrechten op AI-output komen toe aan Opdrachtgever; Opdrachtnemer ziet af van aanspraken tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

17.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor naleving van wet- en regelgeving bij gebruik van AI-output.

17.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken derden.

Artikel 18 – Gebruik van gegevens voor AI-training

18.1 Tenzij anders schriftelijk overeengekomen, worden ingevoerde of gegenereerde gegevens niet gebruikt voor training van AI-modellen.

18.2 Opdrachtnemer treft technische en organisatorische maatregelen conform AVG.

Artikel 19 – Slotbepalingen

19.1 Opdrachtnemer mag rechten en verplichtingen onder de overeenkomst overdragen aan gelieerde entiteiten.

19.2 Verrekening door Opdrachtgever is uitgesloten en retentierecht is niet toegestaan.

19.3 Nietigheid van bepalingen raakt de overige bepalingen niet; partijen onderhandelen over vervangende bepalingen.

19.4 De op moment van contractafsluiting geldende voorwaarden zijn van toepassing. Opdrachtnemer kan voorwaarden wijzigen voor toekomstige transacties. Opdrachtgever wordt geacht in te stemmen bij geen bezwaar binnen één maand.

Artikel 20 – Toepasselijk recht en geschillenregeling

20.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

20.2 Geschillen worden voorgelegd aan de exclusieve bevoegde rechter in 's-Gravenhage.