

ALGEMENE VOORWAARDEN NOVEU SOLUTIONS

Versie: 1.3 **Datum van vaststelling:** 31 augustus 2026 **KvK-nummer:** 42030979 **Gedeponeerd bij:** Kamer van Koophandel

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en leveringen tussen Noveu Solutions en haar zakelijke afnemers (B2B). De voorwaarden zijn opgesteld in overeenstemming met Nederlands recht en gangbare NLDigital-/ICT~Office-standaarden, en publiekelijk raadpleegbaar op <https://noveu.eu/juridisch/algemene-voorwaarden>.

Inhoudsopgave

1. Definities
 2. Toepasselijkheid
 3. Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomst
 4. Prijzen, facturering en betaling
 5. Levering en uitvoering van Diensten
 6. Service Level Agreement (SLA)
 7. Beschikbaarheid, onderhoud en wijzigingen
 8. Privacy en gegevensverwerking
 9. Beveiliging, NIS2 en informatiebeveiliging
 10. Intellectueel eigendom
 11. Licentievoorwaarden
 12. Verplichtingen van de Opdrachtgever
 13. Aansprakelijkheid en vrijwaring
 14. Overmacht
 15. Geheimhouding
 16. Duur, verlenging en opzegging
 17. Wijziging van voorwaarden
 18. Geschillenbeslechting en toepasselijk recht
 19. Slotbepalingen
 20. Changelog
-

Artikel 1: Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1. **Noveu:** Noveu Solutions, gevestigd te 's-Gravenhage, kantoorhoudende aan Graskarpersingel 52, 2492 MV 's-Gravenhage, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42030979, hierna ook "Leverancier".

1.2. **Opdrachtgever:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, die met Noveu een Overeenkomst aangaat of wenst aan te gaan. Consumenten (niet-zakelijke afnemers) vallen buiten de werkingssfeer van deze Algemene Voorwaarden.

1.3. **Partijen:** Noveu en Opdrachtgever gezamenlijk.

1.4. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Noveu en Opdrachtgever over het leveren van Diensten, inclusief alle offertes, bevestigingen, bijlagen, SLA's en Verwerkersovereenkomsten.

1.5. **Diensten:** alle door Noveu te leveren diensten, waaronder:

- Noveu Werkplek (SaaS-platform: mail, agenda, contacten, bestanden, chat, AI);
- Noveu Webmail en Noveu Mail Hosting;
- Noveu Hosting (web- en applicatiehosting);
- NoveuFlow (WordPress-plugin voor CRM, afspraken, lead- en marketingautomatisering);
- Managed IT-diensten en consultancy;
- API- en integratiediensten;
- AI-ondersteunde functies (Noveu AI);
- Overige aanvullende of vervangende diensten die Noveu van tijd tot tijd aanbiedt.

1.6. **SaaS-dienst:** het op afstand beschikbaar stellen van programmatuur als Software-as-a-Service via de infrastructuur van Noveu.

1.7. **Abonnement:** de doorlopende Overeenkomst op basis waarvan Opdrachtgever periodiek (maand of jaar) toegang heeft tot een of meer Diensten.

1.8. **Gebruiker:** iedere natuurlijke persoon die namens of ten behoeve van Opdrachtgever gebruik maakt van de Diensten.

1.9. **Gegevens:** alle data, bestanden en inhoud die door of namens Opdrachtgever via de Diensten worden opgeslagen, verwerkt of verzonden.

1.10. **Persoonsgegevens:** gegevens als bedoeld in artikel 4 lid 1 AVG (Verordening (EU) 2016/679).

1.11. **Verwerkersovereenkomst (DPA):** de overeenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG, zoals gepubliceerd op <https://noveu.eu/juridisch/verwerkersovereenkomst>.

1.12. **SLA:** het Service Level Agreement behorend bij een Dienst, waarin beschikbaarheid, respons- en hersteltijden en eventuele servicecredits zijn vastgelegd.

1.13. **Schriftelijk:** zowel brief als e-mail, mits afzender en integriteit redelijkerwijs vaststaan.

1.14. **Werkdag:** maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur CET/CEST, met uitzondering van algemeen erkende Nederlandse feestdagen.

1.15. **Programmatuur:** de door Noveu ontwikkelde of ter beschikking gestelde software, waaronder Noveu Werkplek, NoveuFlow en bijbehorende API's, inclusief updates en documentatie.

Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en overige rechtshandelingen tussen Noveu en Opdrachtgever.

2.2. Toepasselijkheid van inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien Schriftelijk tussen Partijen overeengekomen en gelden uitsluitend voor de betreffende Overeenkomst.

2.4. Bij strijdigheid tussen documenten geldt de volgende rangorde (van hoog naar laag): (a) Verwerkersovereenkomst (t.a.v. verwerking van Persoonsgegevens); (b) schriftelijke Overeenkomst/offerte; (c) SLA (t.a.v. serviceniveaus); (d) deze Algemene Voorwaarden.

2.5. Indien een of meerdere bepalingen nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen treden in dat geval in overleg over een vervangende bepaling.

2.6. Noveu mag bij uitvoering van de Overeenkomst derden inschakelen en blijft daarvoor verantwoordelijk conform artikel 13.

Artikel 3: Aanbod en totstandkoming van de Overeenkomst

3.1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. Een aanbod heeft een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders vermeld.

3.2. De Overeenkomst komt tot stand:

- (a) door Schriftelijke aanvaarding van een offerte;
- (b) door een online bestelling via de website of customer portal van Noveu en een elektronische bevestiging daarvan door Noveu;
- (c) doordat Noveu feitelijk met de uitvoering begint op verzoek van Opdrachtgever.

3.3. Kennelijke vergissingen of verschrijvingen in aanbiedingen, publicaties of prijzen binden Noveu niet.

3.4. Noveu mag een Overeenkomst weigeren of nadere zekerheid verlangen (bijvoorbeeld vooruitbetaling) zonder opgaaf van reden.

Artikel 4: Prijzen, facturering en betaling

4.1. Alle prijzen zijn in euro en exclusief BTW en overige overheidsheffingen, tenzij anders vermeld.

4.2. Abonnementen worden in beginsel **vooraf** gefactureerd (per maand of per jaar). Bij jaarbetaling worden twee maandtermijnen niet in rekening gebracht. Eenmalige werkzaamheden worden bij aanvang of conform de overeengekomen betaalregeling gefactureerd. Consultancy op nacalculatiebasis wordt maandelijks achteraf gefactureerd.

4.3. Betalingstermijn is **14 dagen** na factuurdatum, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen. Betaling geschiedt per creditcard, iDEAL of SEPA-incasso via onze betaaldienstverleners Stripe Payments Europe Ltd. en Mollie B.V., of op factuur per bankoverschrijving indien Schriftelijk overeengekomen.

4.4. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Vanaf dat moment is wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) verschuldigd, vermeerderd met buitengerechtelijke incassokosten conform het Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van EUR 40,-.

4.5. Bij betalingsverzuim mag Noveu, na Schriftelijke aanmaning en een redelijke hersteltermijn van ten minste 7 dagen, de Diensten opschorten of beperken. Noveu is niet aansprakelijk voor schade die hieruit voortvloeit.

4.6. Noveu mag de prijzen jaarlijks per 1 januari aanpassen op basis van de consumentenprijsindex (CPI, CBS) zonder opzegrecht. Tussentijdse prijsverhogingen buiten CPI worden ten minste 60 dagen vooraf aangekondigd; bij een verhoging van meer dan 10% heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst op te zeggen per de ingangsdatum.

4.7. Bezwaren tegen een factuur dienen binnen 14 dagen Schriftelijk te worden gemeld. Een bezwaar schort de betalingsverplichting niet op.

4.8. Verrekening of opschorting door Opdrachtgever is uitgesloten, tenzij Noveu hiermee Schriftelijk instemt.

Artikel 5: Levering en uitvoering van Diensten

5.1. Noveu voert de Diensten uit als inspanningsverplichting, met de zorgvuldigheid die van een professionele ICT-dienstverlener verwacht mag worden.

5.2. Door Noveu genoemde levertermijnen zijn indicatief en nimmer fataal, tenzij uitdrukkelijk anders Schriftelijk overeengekomen.

5.3. **SaaS-diensten (waaronder Noveu Werkplek en NoveuFlow)** worden geleverd "as is" op het moment van toetreding. Noveu mag functionaliteiten toevoegen, wijzigen of verwijderen, mits de kern van de Dienst niet wezenlijk wordt aangetast. Wezenlijke negatieve wijzigingen worden minimaal 30 dagen vooraf aangekondigd.

5.4. **Hosting- en maildiensten** worden geleverd op infrastructuur binnen de Europese Economische Ruimte (EER), primair op eigen infrastructuur op de locatie Falkenstein (Duitsland) met back-ups in Helsinki (Finland).

5.5. **Consultancy en managed IT-diensten** worden uitgevoerd volgens de scope, planning en tarieven in de Overeenkomst. Meerwerk wordt pas uitgevoerd na Schriftelijke goedkeuring.

Artikel 6: Service Level Agreement (SLA)

6.1. Per Dienst kan een SLA worden overeengekomen, waarin zijn vastgelegd:

- (a) beschikbaarheid (uptime);
- (b) responstijden voor support;
- (c) oplos-/hersteltijden;
- (d) onderhoudsvensters;
- (e) escalatie;
- (f) eventuele service credits.

6.2. Bij afwezigheid van een separaat SLA gelden de volgende **standaard-serviceniveaus**. Deze standaardniveaus gelden uitsluitend zolang geen SLA is overeengekomen en worden bij het aangaan van een SLA integraal vervangen door de daarin vastgelegde serviceniveaus:

- (a) **Beschikbaarheid:** 99,5% per maand voor SaaS-, hosting- en maildiensten, gemeten exclusief gepland onderhoud en overmacht;
- (b) **Support respons:** eerste inhoudelijke reactie op supporttickets binnen 8 werkuren op Werkdagen;
- (c) **Kritieke storingen:** reactie binnen 4 klokuren, 24/7;
- (d) **Gepland onderhoud:** buiten kantooruren, minimaal 48 uur vooraf aangekondigd via statuspagina status.noveu.eu en e-mail aan beheerders.

6.3. Het niet halen van een overeengekomen serviceniveau geeft uitsluitend recht op de in het SLA bepaalde compensatie (servicecredits) en geldt niet als tekortkoming in de zin van artikel 6:74 BW, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

Artikel 7: Beschikbaarheid, onderhoud en wijzigingen

7.1. Noveu spant zich in de Diensten ongestoord beschikbaar te houden, maar garandeert geen ononderbroken of foutloze dienstverlening.

7.2. Noveu mag de Diensten tijdelijk buiten gebruik stellen voor: (a) preventief, correctief of adaptief onderhoud; (b) kritieke beveiligingsmaatregelen; (c) updates en upgrades; (d) naleving van wet- en regelgeving.

7.3. Spoedonderhoud (waaronder kritieke security-patches conform artikel 9) mag direct en zonder voorafgaande aankondiging worden uitgevoerd. Opdrachtgever wordt zo snel mogelijk achteraf geïnformeerd.

7.4. Noveu behoudt zich het recht voor onderdelen van de Dienst End-of-Life te verklaren met een minimale aankondigingstermijn van 6 maanden, waarbinnen een redelijk migratiepad wordt geboden. Valt de End-of-Life-datum binnen een reeds vooruitbetaalde jaarperiode, dan wordt het niet-genoten deel van die periode naar rato terugbetaald (zie ook artikel 16.6).

Artikel 8: Privacy en gegevensverwerking

8.1. Voor zover Noveu in het kader van de Diensten Persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever, treedt Noveu op als **verwerker** en Opdrachtgever als **verwerkingsverantwoordelijke** in de zin van de AVG.

8.2. Op alle verwerkingen is de Verwerkersovereenkomst (DPA) van Noveu van toepassing. Deze wordt tegelijk met deze Algemene Voorwaarden aanvaard en maakt onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst. De actuele DPA is beschikbaar op <https://noveu.eu/juridisch/verwerkersovereenkomst>.

8.3. Bij strijdigheid tussen deze Algemene Voorwaarden en de DPA prevaleert de DPA voor zover het de verwerking van Persoonsgegevens betreft.

8.4. Persoonsgegevens worden in beginsel uitsluitend binnen de EER verwerkt. Doorgifte buiten de EER gebeurt alleen met geldige grondslag en passende waarborgen (art. 44–49 AVG). Voor de in Bijlage 2 van de Verwerkersovereenkomst genoemde sub-verwerkers buiten de EER zijn passende waarborgen getroffen conform hoofdstuk V AVG; het actuele overzicht staat op <https://noveu.eu/juridisch/sub-verwerkers>.

8.5. Opdrachtgever garandeert dat de verwerking via de Diensten rechtmatig plaatsvindt en vrijwaart Noveu tegen aanspraken van betrokkenen of toezichthouders die voortvloeien uit handelen of nalaten van Opdrachtgever zelf.

Artikel 9: Beveiliging, NIS2 en informatiebeveiliging

9.1. Noveu treft passende technische en organisatorische maatregelen ("TOM's") die voldoen aan de **stand van de techniek**, rekening houdend met aard, omvang en context van de verwerking. Een gedetailleerd overzicht is opgenomen in Bijlage 1 van de DPA.

9.2. Noveu hanteert minimaal:

- (a) TLS 1.2+ voor al het externe verkeer, met HSTS en moderne ciphers;
- (b) encryptie-at-rest voor databases en back-ups (op de roadmap, nog niet in productie);
- (c) Role-Based Access Control (RBAC) en multi-factor authenticatie (MFA) voor alle beheertoegang;
- (d) SPF, DKIM en DMARC voor uitgaande e-mail;
- (e) gecentraliseerde logging, monitoring en errortracking;
- (f) geautomatiseerde dagelijkse back-ups met offsite opslag; periodieke hersteltests worden geïmplementeerd zodra de eerste productie-klienten zijn aangesloten;
- (g) patchmanagement met kritieke CVE's binnen 48 uur na beschikbaarheid, overige binnen 30 dagen.

9.3. **NIS2.** Noveu richt haar maatregelen in langs de eisen van de NIS2-richtlijn (Richtlijn (EU) 2022/2555) en de Nederlandse implementatiewetgeving (Cyberbeveiligingswet), ongeacht of Noveu zelf als "belangrijke entiteit" of "essentiële entiteit" onder die richtlijn kwalificeert. De getroffen maatregelen zijn beschreven in Bijlage 1 van de Verwerkersovereenkomst. Opdrachtgever verplicht

zich om, indien hij zelf onder NIS2 valt, Noveu tijdig van die status op de hoogte te stellen zodat incidentmeldingstermijnen (24 uur early warning / 72 uur incidentmelding) adequaat kunnen worden nageleefd.

9.4. **Datalekken.** Noveu meldt incidenten en datalekken aan Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen **48 uur** na ontdekking, conform de DPA.

9.5. Noveu mag passende proactieve maatregelen treffen (zoals IP-blokkades, rate limiting, tijdelijke opschorting) indien dit noodzakelijk is om de beveiliging of beschikbaarheid van de Dienst of andere klanten te beschermen.

Artikel 10: Intellectueel eigendom

10.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op de Diensten, Programmatuur, NoveuFlow, Noveu Werkplek, documentatie, websites, merken en materialen berusten uitsluitend bij Noveu of haar licentiegevers.

10.2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht voor de duur van de Overeenkomst.

10.3. Opdrachtgever mag de Programmatuur niet kopiëren, wijzigen, reverse-engineeren, decompileren of distribueren, behalve voor zover dwingend recht (art. 45j–45n Auteurswet) dit toestaat.

10.4. Gegevens van Opdrachtgever blijven eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtgever verleent Noveu slechts een beperkt gebruiksrecht voor zover nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst.

10.5. Noveu mag kennis en ervaring opgedaan bij de uitvoering hergebruiken, mits geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever wordt gedeeld.

10.6. Noveu mag de handelsnaam en het logo van Opdrachtgever als referentie gebruiken, tenzij Opdrachtgever hiertegen Schriftelijk bezwaar maakt.

Artikel 11: Licentievoorwaarden

11.1. **NoveuFlow (WordPress-plugin).** Noveu verleent een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor gebruik van NoveuFlow op het in de licentie vermelde aantal WordPress-installaties. Na afloop van de licentie vervalt het recht op updates en support; gebruik van de laatst geïnstalleerde versie is toegestaan ("lifetime usage"), zonder verdere updates.

11.2. **Noveu Werkplek.** Gebruiksrecht per geactiveerde Gebruiker of per organisatie, zoals vermeld in de Overeenkomst. Uitbreiding van het aantal Gebruikers gaat direct in en wordt naar rato van de resterende factureringsperiode gefactureerd; vermindering gaat in per de eerstvolgende factureringsperiode. Beëindiging van het Abonnement beëindigt het gebruiksrecht; Gegevens blijven 30 dagen na beëindiging exporteerbaar (zie artikel 16.5).

11.3. **Open source componenten.** Noveu gebruikt open source componenten onder hun respectievelijke licenties. Deze licenties blijven voor die componenten van toepassing en prevaleren op

deze voorwaarden waar zij dwingend zijn.

Artikel 12: Verplichtingen van de Opdrachtgever

12.1. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie en medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering.

12.2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor: (a) juistheid en volledigheid van verstrekte gegevens; (b) gebruik van de Diensten conform de Overeenkomst en wet- en regelgeving; (c) accountbeheer, gebruikersrollen, beveiliging van eigen systemen, accounts, sterke wachtwoorden en MFA-activering; (d) beheer van Gebruikers en het melden van misbruik van inloggegevens; (e) eigen back-ups van kritieke Gegevens.

12.3. Opdrachtgever gebruikt de Diensten niet voor:

- (a) onrechtmatige, bedreigende, discriminerende of misleidende inhoud;
- (b) verspreiding van malware, phishing, spam of ongevraagde bulk-e-mail;
- (c) inbreuk op rechten van derden;
- (d) activiteiten die de infrastructuur van Noveu of andere klanten onevenredig belasten;
- (e) omzeilen van beveiligingsmaatregelen;
- (f) handelingen die Noveu blootstellen aan wettelijke, financiële of reputationele risico's.

12.4. Bij (vermoed) misbruik mag Noveu de Dienst onmiddellijk opschorten of beëindigen, met Schriftelijke kennisgeving zodra mogelijk.

12.5. Opdrachtgever vrijwaart Noveu tegen alle aanspraken van derden die verband houden met het gebruik van de Diensten door Opdrachtgever of Gebruikers.

Artikel 13: Aansprakelijkheid en vrijwaring

13.1. De totale aansprakelijkheid van Noveu uit hoofde van de Overeenkomst, uit onrechtmatige daad of uit enige andere hoofde, is beperkt tot de vergoeding van **directe schade** tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever in de **12 maanden** voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis daadwerkelijk aan Noveu heeft betaald uit hoofde van de betreffende Overeenkomst, met een absoluut maximum van **EUR 50.000,-** per gebeurtenis of reeks samenhangende gebeurtenissen.

13.2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- (a) redelijke kosten om de prestatie aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
- (b) redelijke kosten ter vaststelling van oorzaak en omvang;
- (c) redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade.

13.3. Noveu is **niet aansprakelijk** voor indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot: gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of corruptie van Gegevens, bedrijfsstagnatie, reputatieschade en aanspraken van derden op Opdrachtgever.

13.4. De aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel gelden niet bij:

- (a) opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Noveu;
- (b) schending van de geheimhoudingsverplichtingen (artikel 15);
- (c) dwingendrechtelijke aansprakelijkheid (waaronder AVG-boetes toe te rekenen aan Noveu als verwerker).

13.5. Voorwaarde voor enig recht op schadevergoeding is dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na ontdekking Schriftelijk meldt. Vorderingen vervallen na **12 maanden** na ontstaan.

13.6. Opdrachtgever vrijwaart Noveu tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit gebruik van de Diensten door Opdrachtgever, tenzij de aanspraak aantoonbaar het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Noveu.

Artikel 14: Overmacht

14.1. Noveu is niet gehouden tot nakoming indien zij daarin wordt verhinderd door overmacht in de zin van artikel 6:75 BW.

14.2. Onder overmacht wordt mede, maar niet uitsluitend, verstaan: storingen in telecommunicatie, internet of energievoorziening; natuurrampen, epidemieën; oorlog, terrorisme, sabotage; overheidsmaatregelen; stakingen; DDoS-aanvallen, grootschalige cyberaanvallen of zero-day exploits; tekortkomingen bij toeleveranciers (waaronder Hetzner, Cloudflare, Stripe, Mollie, Mistral AI); gebreken in software of hardware van derden.

14.3. Bij overmacht die langer duurt dan 60 dagen mag ieder der Partijen de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden, zonder recht op schadevergoeding.

Artikel 15: Geheimhouding

15.1. Partijen behandelen alle vertrouwelijke informatie strikt vertrouwelijk en gebruiken deze uitsluitend voor uitvoering van de Overeenkomst.

15.2. Als vertrouwelijk geldt in ieder geval: bedrijfsprocessen, financiële informatie, klantgegevens, broncode, architectuur, strategie, prijsstellingen, Persoonsgegevens.

15.3. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die: (a) reeds openbaar was; (b) onafhankelijk is ontwikkeld zonder gebruik van vertrouwelijke informatie; (c) rechtmatig van een derde is verkregen; (d) op grond van dwingend recht openbaar moet worden gemaakt, waarbij de andere Partij (voor zover toegestaan) vooraf wordt geïnformeerd.

15.4. Partijen leggen dezelfde verplichtingen op aan werknemers en ingeschakelde derden.

15.5. Deze verplichting blijft na beëindiging nog 3 jaar van kracht. Voor handelsgeheimen geldt geheimhouding onbeperkt in tijd. Voor Persoonsgegevens geldt de termijn uit de Verwerkersovereenkomst (onbepaalde tijd, resp. zolang de vertrouwelijkheid dit vereist).

Artikel 16: Duur, verlenging en opzegging

16.1. **Looptijd.** Een Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst vermelde duur. Bij gebreke aan expliciete duur gelden standaard:

- (a) **Maandabonnement:** onbepaalde tijd, minimale initiële duur 1 maand;
- (b) **Jaarabonnement:** 12 maanden, stilzwijgend verlengd met telkens 12 maanden, tenzij tijdig opgezegd;
- (c) **Consultancy/projecten:** tot voltooiing van de werkzaamheden.

16.2. **Opzegging.** Opzegging is Schriftelijk, per e-mail aan support@noveu.eu of via het customer portal, met inachtneming van:

- (a) **Maandabonnement:** opzegbaar tegen het einde van de lopende maandperiode, zonder opzegtermijn;
- (b) **Jaarabonnement:** opzegtermijn van 2 maanden tegen het einde van de lopende jaarperiode. Bij niet-tijdig opzeggen wordt het Abonnement verlengd conform 16.1.

16.3. **Tussentijdse ontbinding wegens wanprestatie.** Elke Partij mag de Overeenkomst ontbinden na Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke hersteltermijn van ten minste 14 dagen, bij wezenlijke tekortkoming van de andere Partij.

16.4. **Onmiddellijke beëindiging door Noveu.** Noveu mag de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder schadeplicht beëindigen of opschorten bij: (a) faillissement, surseance of WHOA-traject van Opdrachtgever; (b) beslag op aanmerkelijk deel van het vermogen; (c) staking of ontbinding van de onderneming; (d) overtreding van artikel 12 die na sommatie niet wordt beëindigd; (e) langer dan 30 dagen uitblijven van betaling na aanmaning.

16.5. **Gevolgen van beëindiging.** Bij beëindiging:

- (a) vervallen alle gebruiksrechten, behoudens artikel 11.1 (lifetime usage NoveuFlow);
- (b) stelt Noveu Gegevens van Opdrachtgever gedurende **30 dagen** na beëindiging beschikbaar voor export in een gangbaar formaat (CSV, JSON, SQL, MBOX voor mail);
- (c) worden daarna Gegevens **verwijderd binnen 30 dagen**; back-ups worden uiterlijk 90 dagen na beëindiging overschreven of gewist;
- (d) blijven openstaande facturen direct opeisbaar;
- (e) blijven bepalingen die naar hun aard voortduren (IE, aansprakelijkheid, geheimhouding, geschilbeslechting) van kracht.

16.6. Reeds betaalde abonnementsgelden worden niet gerestitueerd bij opzegging door Opdrachtgever of bij beëindiging vanwege wanprestatie van Opdrachtgever. Bij ontbinding wegens een toerekenbare tekortkoming van Noveu (artikel 16.3) en bij End-of-Life (artikel 7.4) wordt het vooruitbetaalde, niet-genoten deel van de lopende periode naar rato terugbetaald.

Artikel 17: Wijziging van voorwaarden

17.1. Noveu mag deze Algemene Voorwaarden wijzigen. Wezenlijke wijzigingen worden minimaal 30 dagen vooraf aangekondigd via e-mail, customer portal of de website.

17.2. Indien een wijziging een wezenlijke verzwaring van de verplichtingen van Opdrachtgever inhoudt, mag Opdrachtgever de Overeenkomst opzeggen per de ingangsdatum van de wijziging.

17.3. Voortgezet gebruik van de Diensten na ingangsdatum geldt als aanvaarding van de gewijzigde voorwaarden.

17.4. Wijzigingen van ondergeschikt belang of die voortvloeien uit wetwijzigingen kunnen zonder voorafgaande aankondiging worden doorgevoerd.

Artikel 18: Geschillenbeslechting en toepasselijk recht

18.1. Op deze Algemene Voorwaarden en alle Overeenkomsten is **Nederlands recht** van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitgesloten.

18.2. Partijen trachten geschillen eerst in onderling overleg op te lossen. Indien binnen 30 dagen geen oplossing wordt bereikt, kan ieder der Partijen het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

18.3. Alle geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de **Rechtbank Den Haag**, onverminderd het recht van Noveu om het geschil voor te leggen aan de rechter die op grond van de wet bevoegd is.

Artikel 19: Slotbepalingen

19.1. **Deponering.** Deze Algemene Voorwaarden worden gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel en zijn op verzoek kosteloos per e-mail beschikbaar (legal@noveu.eu).

19.2. **Taal.** Deze voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands. Bij vertaling prevaleert de Nederlandse tekst.

19.3. **Contact.**

- Noveu Solutions
 - Graskarpersingel 52, 2492 MV 's-Gravenhage
 - KvK: 42030979
 - E-mail algemeen: info@noveu.eu
 - E-mail juridisch: legal@noveu.eu
 - Support: support@noveu.eu
 - Website: <https://noveu.eu>
-

Artikel 20: Changelog

Versie	Datum	Wijziging
1.3	31 augustus 2026	Overmacht-clausule (art. 14.2): toeleverancier "Google" vervangen door "Mistral AI". De externe AI-verwerker is sinds 29 augustus 2026 Mistral AI SAS (Frankrijk, verwerking binnen de EU) en niet langer Google (Gemini API, VS). Hiermee vervalt de reden die versie 1.2 nog noemde om Google te laten staan: de Verwerkersovereenkomst merkte Mistral toen nog aan als "roadmap-optie, niet als huidige stand", en dat is per Verwerkersovereenkomst v1.3 gecorrigeerd. De bijbehorende aankondiging aan Opdrachtgevers conform DPA art. 6.3 is op 31 augustus 2026 gepubliceerd op /juridisch/sub-verwerkers, met een bezwaartermijn tot en met 30 september 2026. Geen andere inhoudelijke wijziging in deze versie; de openstaande punten uit versie 1.2 (rechtsvorm in art. 1.1 en 19.3, btw-identificatienummer, en de juridische beoordelingslijst) blijven open.
1.2	29 augustus 2026	Inhoudelijke controle tegen de overige juridische bronnen, de live site en het besluitdossier (issue #165, controletabel in de eerste comment). Correcties: (a) kop tegenspraak "Gedeponeerd bij: KvK (optioneel)" vs. art. 19.1 opgelost door "optioneel" te schrappen; (b) definitie "Programmatuur" toegevoegd (art. 1.15), gebruikt in art. 10 en 11 maar nergens gedefinieerd; (c) productnaam "Noveu Workspace" vervangen door de verkochte naam "Noveu Werkplek" (art. 1.5, 5.3, 10.1, 11.2); (d) rangorde SLA/AV-standaarniveaus verduidelijkt (art. 6.2); (e) dubbele accountbeveiligingsbepaling art. 5.6 samengevoegd in art. 12.2; (f) restitutie naar rato bij End-of-Life en bij ontbinding wegens wanprestatie van Noveu toegevoegd (art. 7.4, 16.6); (g) jaarkorting van twee maandtermijnen die al op de prijspagina staat, nu ook contractueel vastgelegd (art. 4.2); (h) betaalmethoden herschreven naar de daadwerkelijk actieve betaaldienstverleners Stripe en Mollie (art. 4.3); (i) maandelijks opzegtermijn geschrapt zodat de AV overeenkomt met de live belofte "per maand opzegbaar, geen lock-in" (art. 16.2); (j) encryptie-at-rest-claim gelijkgetrokken met de Verwerkersovereenkomst: op de roadmap, nog niet in productie (art. 9.2); (k) NIS2-paragraaf herschreven van een onvoorwaardelijke nalevingsclaim naar een beschrijving van de getroffen maatregelen, met verwijzing naar Bijlage 1 van de DPA (art. 9.3); (l) leveranciersnamen (Prometheus/Grafana/GlitchTip) vervangen door een functionele omschrijving (art. 9.2); (m) doorgifte buiten de EER: verwijzing naar Bijlage 2 van de DPA en het publieke sub-verwerkersoverzicht toegevoegd (art. 8.4); (n) Stalwart (eigen mailserversoftware, geen toeleverancier) uit de overmacht-opsomming gehaald (art. 14.2); (o) geheimhoudingstermijn voor Persoonsgegevens gekoppeld aan de DPA-termijn (art. 15.5); (p) gebruiksrecht Noveu Werkplek aangevuld met een clausule over wijziging van het aantal Gebruikers (art. 11.2); (q) dode verwijzing naar een niet-bestaande Acceptable Use Policy vervangen door een verwijzing naar art. 12.3 (slotverwijzing). Buiten deze ronde gehouden: de rechtsvorm-vermelding in art. 1.1 en 19.3 en het btw-identificatienummer wachten op het KvK-uittreksel; de AI-verwerker in art. 14.2 blijft Google omdat de Verwerkersovereenkomst zelf een eventuele overstap naar

		Mistral nog als "roadmap-optie, niet als huidige stand" aanmerkt; proefperiode-, meerverbruik- en supportladder-bepalingen zijn niet toegevoegd omdat de aangehaalde prijs- en supportvoorstellen van 28/29 augustus zichzelf expliciet als onderzoek/advies aanmerken ("niets gewijzigd aan catalogus, code of prijzen"); en tien punten met een juridisch oordeel (o.a. aansprakelijkheidsplafonds, opzegtermijnen, GPL-status NoveuFlow) staan als open lijst in issue #165 voor beoordeling door een jurist. Klikbare inhoudsopgave met ankers per artikel, nettere opmaak en een downloadbare PDF met versie, datum en generatiemoment zijn in dezelfde ronde toegevoegd (zie <code>LegalDocument / scripts/generate-av-pdf.mjs</code>).
1.1	16 juni 2026	Overmacht-clausule (art. 14.2): toeleverancier "Anthropic" vervangen door "Google", de feitelijke externe AI-verwerker is Google (Gemini API, uitsluitend LLM-tekstgeneratie), niet Anthropic. Embeddings draaien on-premise op eigen EU-infra.
1.0	9 juni 2026	Eerste publicatie-klare versie, gebaseerd op de interne template van maart 2026. Uitgebreid met: (a) expliciete NIS2-paragraaf inclusief incidentmeldingstermijnen (art. 9.3); (b) actuele servicebeschrijving: Noveu Workspace, Webmail, Mail Hosting, NoveuFlow, Managed IT (art. 1.5); (c) hostinginfrastructuur expliciet benoemd: Falkenstein + Helsinki (art. 5.4); (d) overmacht uitgebreid met DDoS/zero-day en actuele toeleveranciers Hetzner/Cloudflare/Stripe/Mollie/Stalwart/Anthropic (art. 14.2); (e) standaard-SLA aangescherpt met responstijd kritieke storingen 4u/24-7 en verwijzing naar statuspagina (art. 6.2); (f) datalekmeldtermijn vastgelegd op 48 uur in lijn met DPA (art. 9.4); (g) betaal- en opzegkanalen gespecificeerd (art. 4.3, 16.2); (h) data-exportformaten (inclusief MBOX voor mail) bij beëindiging (art. 16.5); (i) verduidelijking rangorde documenten incl. DPA (art. 2.4).

Publicatielocatie: <https://noveu.eu/juridisch/algemene-voorwaarden> **Gerelateerde documenten:** *Verwerkersovereenkomst (DPA) · Privacyverklaring · SLA's per Dienst. Toegestaan gebruik van de Diensten staat in artikel 12.3 van dit document.*