

ALGEMENE VOORWAARDEN

Growrs B.V.

Besloten vennootschap Growrs B.V. (hierna: Growrs) is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 84276452, draagt btw-identificatienummer NL863156447B01 en is gevestigd aan de Arthur van Schendelstraat 7 (5103 PK) te Dongen.

Deze algemene voorwaarden bestaan uit drie delen. Deel A bevat de algemene bepalingen die gelden voor alle Diensten van Growrs. Deel B bevat de aanvullende bepalingen per soort Dienst (module); een module is uitsluitend van toepassing voor zover Growrs de betreffende Dienst op grond van de Overeenkomst levert. Deel C bevat de slotbepalingen. Bij strijdigheid tussen Deel A en Deel B gaat de betreffende module in Deel B voor.

Inhoudsopgave

Deel A - Algemene bepalingen

Artikel 1 - Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Aanbod: iedere aanbieding of offerte aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Growrs.
3. Abonnement: de Overeenkomst op grond waarvan Opdrachtgever tegen periodieke betaling gedurende de looptijd toegang heeft tot een SaaS-dienst van Growrs, waaronder de pakketten Starter en Groei.
4. Account: de door Growrs aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde persoonlijke toegang tot de SaaS-dienst.
5. AI-functionaliteit: functionaliteit binnen de SaaS-dienst waarbij door middel van geautomatiseerde systemen, waaronder systemen voor kunstmatige intelligentie, berichten, antwoorden, samenvattingen, classificaties of andere output worden gegenereerd.
6. AI-verordening: Verordening (EU) 2024/1689 van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van geharmoniseerde regels betreffende kunstmatige intelligentie.
7. AVG: Verordening (EU) 2016/679 (Algemene Verordening Gegevensbescherming).
8. Beschikbaarheid: de mate waarin de ICT-Systemen toegankelijk zijn voor de geautoriseerde gebruikers.
9. Changes: alle wijzigingen van de IT-Diensten. Changes worden geclassificeerd in (i) Emergency Changes, (ii) Standaard Changes (met hoge en lage Prioriteit) en (iii) Niet-standaard Changes. Tot Niet-standaard Changes horen ook hotfixes en updates van derden (leveranciers) om structurele problemen te ondervangen. Het doel van Changes is om de Functionaliteit en de Beschikbaarheid te waarborgen. Changes kunnen door beide partijen worden vastgesteld.
10. Contactpersonen: de natuurlijke personen die partijen kunnen vertegenwoordigen en binden voor zover het de uitvoering van de SLA betreft.
11. Diensten: de diensten die Growrs aanbiedt, waaronder het leveren van SaaS-diensten, advisering op het gebied van IT-oplossingen voor diverse softwareoplossingen van derden, het programmeren (ontwikkelen van programmatuur) van software (op maat), het realiseren van koppelingen en integraties, applicatiebeheer, hosting, onderhoud, training en coaching alsmede online marketingactiviteiten.
12. Dienstverlener: Growrs biedt Diensten aan Opdrachtgever aan, hierna: Growrs.
13. Eindklant: de natuurlijke of rechtspersoon met wie Opdrachtgever een relatie onderhoudt en van wie persoonsgegevens door middel van de SaaS-dienst worden verwerkt, waaronder klanten, prospects, leveranciers en overige relaties van Opdrachtgever.
14. Functionaliteit: de mate van zekerheid dat de verwerking van de gegevens binnen de ICT-Systemen correct geschiedt. Dit betekent dat de verwerking plaatsvindt conform de beschrijving daarvan in de specificaties of hetgeen in de desbetreffende omstandigheden gebruikelijk is en redelijkerwijs door Opdrachtgever mag worden verwacht. Belangrijke aspecten hierbinnen zijn juistheid en volledigheid van de gegevensverwerking.
15. Gebruiker: de natuurlijke persoon die namens Opdrachtgever gebruikmaakt van de SaaS-dienst.
16. Hersteltijden: de periode die ligt tussen het tijdstip van aanmelding van een Incident en - indien het Incident een Storing betreft - het verhelpen van die Storing door Growrs, al dan niet door middel van een tijdelijke oplossing.
17. ICT-Systemen: de geautomatiseerde systemen waarop de IT-Diensten betrekking hebben.
18. Incident: het aanmelden van een (vermeende) Storing bij de Service Desk.
19. IT-Diensten: alle concrete activiteiten die Growrs ter uitvoering van de SLA verricht.

20. Maintenance Window: een afgesproken tijdvak waarin onderhoud plaatsvindt dat mogelijk verstoring veroorzaakt in het gebruik van de IT-Diensten.
21. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf die Growrs heeft aangesteld, projecten aan Growrs heeft verleend voor Diensten die door Growrs worden uitgevoerd, of waaraan Growrs een voorstel op grond van een Overeenkomst heeft gedaan.
22. Overeenkomst: elke Overeenkomst, Abonnement, SLA of Strippenkaart en andere verplichtingen tussen Opdrachtgever en Growrs, alsmede voorstellen van Growrs voor Diensten die door Growrs aan Opdrachtgever worden verstrekt en die door Opdrachtgever worden aanvaard en zijn geaccepteerd en uitgevoerd door Growrs, waar deze algemene voorwaarden een onverbreekelijk geheel mee vormen.
23. Post: de content die Growrs plaatst op Social media, zoals een bericht, foto, story of video.
24. Prioriteiten: een beschrijving van de ernst van een situatie.
25. Reactietijden: de tijd waarbinnen (personeel van) Growrs op een melding van Opdrachtgever betreffende een Incident en/of andere verzoeken om IT-Diensten, adequaat dient te reageren.
26. Request for Change: een verzoek van Opdrachtgever of van Growrs voor Changes.
27. SaaS-dienst: het op afstand beschikbaar stellen en houden van (programmatuur) software, waaronder begrepen het door Growrs geëxploiteerde platform waarmee klantcontact van Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk geautomatiseerd wordt afgehandeld.
28. Service Desk: het centrale aanspreekpunt van Growrs voor de bevoegde personen van Opdrachtgever.
29. Service Level: het afgesproken niveau van dienstverlening ten aanzien van de Beschikbaarheid en de Functionaliteit.
30. Service Level Agreement (SLA): de Overeenkomst voor een bepaald serviceniveau op de Diensten van Growrs.
31. Serviceperiode: het tijdvak waarover de Beschikbaarheid wordt gemeten en waarover Growrs rapporteert.
32. Service Request/Supportverzoek: ieder verzoek van Opdrachtgever om aanvullende dienstverlening bijvoorbeeld met betrekking tot de afhandeling van Incidenten die geen Storing zijn.
33. Setup-fee: de eenmalige vergoeding voor onboarding, inrichting, configuratie en ingebruikname van de SaaS-dienst.
34. Social media: het Facebook-, Instagram- of ander social media-account van Opdrachtgever waarvoor hij gebruikmaakt van de dienstverlening van Growrs.
35. Software: de voor Opdrachtgever geprogrammeerde programmatuur.
36. Storing: een technisch probleem dat zich voordoet bij het gebruikmaken van de ICT-Systemen.
37. Strippenkaart: de Overeenkomst die Opdrachtgever het recht geeft om een overeengekomen aantal uren op de Strippenkaart te gebruiken voor de Diensten van Growrs.
38. Terugvalkanaal: het eigen telefoonnummer, e-mailadres of andere communicatiekanaal van Opdrachtgever waarop klantcontact wordt afgehandeld indien de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is.
39. Verwerkersovereenkomst: de overeenkomst als bedoeld in artikel 28 lid 3 AVG tussen Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke en Growrs als verwerker.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk Aanbod van Growrs, elke Overeenkomst tussen Growrs en Opdrachtgever en op elke Dienst die door Growrs wordt aangeboden.

2. Deel A en Deel C zijn van toepassing op alle Diensten. De modules in Deel B zijn uitsluitend van toepassing voor zover Growrs de in de betreffende module omschreven Dienst levert. Bij strijdigheid tussen Deel A en een module in Deel B, prevaleert de module.
3. Voordat een Overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Growrs aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien.
4. Afwijking van deze algemene voorwaarden is niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden als dit expliciet en schriftelijk met Growrs is overeengekomen. De voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
5. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.
6. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten.
7. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
8. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden. De afspraken in de Overeenkomst zijn leidend, en gaan boven deze algemene voorwaarden.
9. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.
10. De rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst tussen partijen kunnen niet door Opdrachtgever aan een derde worden overgedragen tenzij Growrs uitdrukkelijk en voorafgaand toestemming verleent aan Opdrachtgever. Het staat Growrs vrij om hieraan nadere voorwaarden te verbinden.
11. Indien in deze algemene voorwaarden wordt verwezen naar zij/haar, dient dit tevens te worden opgevat als een verwijzing naar hij/hem/zijn, indien en voor zover van toepassing.
12. In het geval Growrs niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden heeft verlangd, blijft zij haar recht behouden om geheel of ten dele nakoming van deze algemene voorwaarden te vorderen.

Artikel 3 - Het Aanbod

1. Alle door Growrs gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het Aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het Aanbod vermeld.
2. Growrs is slechts aan een Aanbod/offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Growrs het recht een Overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever om een voor Growrs gegronde reden te weigeren.
3. Het Aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden Diensten. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het Aanbod te maken. Kennelijke vergissingen of fouten in het Aanbod kunnen Growrs niet binden. Eventuele afbeeldingen en gegevens in het Aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de Overeenkomst. Alle aanbiedingen worden voorts gedaan op door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Aanbiedingen vervallen indien de gegevens van Opdrachtgever onjuist dan wel onvolledig zijn.
4. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.
5. Opleveringstijden en termijnen in het Aanbod van Growrs zijn indicatief en geven Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

6. Een samengestelde prijsopgave verplicht Growrs niet tot levering van een deel van de in de aanbieding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
7. In het Aanbod aangegeven uren zijn alleen beschikbaar voor de gealloceerde Diensten en kunnen niet verrekend worden met andere openstaande uren.

Artikel 4 - Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod c.q. Overeenkomst van Growrs heeft aanvaard door een ondertekend exemplaar (ingescand of origineel) aan Growrs te retourneren, dan wel een expliciet en ondubbelzinnig akkoord geeft op het Aanbod per e-mail.
2. Ten aanzien van een Abonnement komt de Overeenkomst eveneens tot stand doordat Opdrachtgever langs elektronische weg een bestelproces doorloopt waarbij hij deze algemene voorwaarden aanvaardt en een machtiging tot betaling verstrekt.
3. Growrs is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. Elke Overeenkomst die met Growrs wordt aangegaan of een project dat door Opdrachtgever aan Growrs wordt toegekend, berust bij het bedrijf en niet bij een individuele persoon die met Growrs is verbonden.
5. Het herroepingsrecht van Opdrachtgever is uitgesloten.
6. Indien de Overeenkomst door meerdere Opdrachtgevers wordt aangegaan, is elke Opdrachtgever afzonderlijk hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 5 - Duur en beëindiging van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. De duur van een Overeenkomst met betrekking tot programmering is afhankelijk van de ontwikkelingsduur alsmede eventuele (gewijzigde) wensen van Opdrachtgever.
2. Op de duur, verlenging en opzegging van een Abonnement is artikel 13 van toepassing. De leden 3 tot en met 8 van dit artikel gelden voor Abonnementen slechts voor zover artikel 13 daarvan niet afwijkt.
3. De Overeenkomst voor bepaalde tijd wordt telkenmale stilzwijgend verlengd met de oorspronkelijk overeengekomen termijn, tenzij Opdrachtgever of Growrs de Overeenkomst schriftelijk heeft beëindigd met een opzegtermijn van drie maanden vóór het einde van de overeengekomen periode.
4. Zowel Opdrachtgever als Growrs kan de Overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld, en hem een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van zijn verplichtingen, en hij hierin toerekenbaar tekortschiet. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
5. De ontbinding van de Overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet indien Growrs ten tijde van de ontbinding werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd.
6. De Overeenkomst voor bepaalde tijd is tussentijds niet opzegbaar. Ingeval van een voortijdige beëindiging na het aangaan van een Overeenkomst voor bepaalde tijd, is Opdrachtgever de volledige kosten van de overeengekomen prijs verschuldigd aan Growrs.
7. De Overeenkomst voor onbepaalde tijd is door partijen schriftelijk op te zeggen met een opzegtermijn van 3 maanden, tenzij het een Abonnement betreft.
8. Zowel Opdrachtgever als Growrs kan de Overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen met onmiddellijke ingang ingeval een der partijen in surseance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie of anders dan door het

samenvoegen of reconstructie van de onderneming. Indien een situatie zoals hierboven vermeld plaatsvindt, is Growrs nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.

9. Alle postcontractuele verplichtingen uit deze voorwaarden en de Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, blijven na ontbinding bestaan. Dit betreft in elk geval de bepalingen inzake geheimhouding, intellectuele eigendomsrechten, aansprakelijkheid, gegevensbescherming, geschilbeslechting en de rechtskeuzebepaling.

10. De Strippenkaart geeft recht op het aantal uren waarop de Strippenkaart recht geeft. Iedere vordering tot nakoming van de Overeenkomst op grond van de Strippenkaart verjaart 12 maanden na aanschaf van de Strippenkaart.

Artikel 6 - Uitvoering van de Overeenkomst

1. Growrs zal zich inspannen om de Overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed opdrachtnemer verlangd mag worden. Alle Diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welk uitvoerig is beschreven.

2. Bij de uitvoering van de Diensten is Growrs niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen Diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen aanvullende werkzaamheden opleveren voor Growrs, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de meer- of bijkomende kosten te vergoeden.

3. Growrs is gerechtigd om voor de uitvoering van de Diensten naar eigen inzicht derden in te schakelen, waaronder subverwerkers en toeleveranciers van infrastructuur, communicatiediensten en AI-modellen.

4. Indien Growrs op grond van een verzoek of bevel van een overheidsinstantie en/of een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot gegevens van Opdrachtgever, komen de hieraan verbonden kosten enkel en alleen voor rekening van Opdrachtgever.

5. Indien sprake is van wijzigingen, kan Growrs de uitvoering van de Dienst voortzetten met de gewijzigde versie van de software. Growrs is nimmer gehouden of verplicht bepaalde functionaliteiten en/of specifieke eigenschappen te handhaven, wijzigen of toe te voegen.

6. Zowel Opdrachtgever als Growrs kan wijzigingen aanbrengen aan de omvang en/of inhoud van de afgenomen Dienst. De meerkosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien Opdrachtgever het hiermee niet eens is dienen partijen met elkaar in overleg te treden. Opdrachtgever kan de Overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, indien de wijzigingen geen verband houden met wijzigingen in relevante wet- of regelgeving of Growrs de kosten van de wijziging voor haar rekening neemt.

7. Indien Growrs op grond van de Overeenkomst tevens een back-up maakt van de gegevens van Opdrachtgever, zal Growrs conform de Overeenkomst op vaste momenten een back-up maken en bewaren conform de overeengekomen termijn. Opdrachtgever is echter zelf verantwoordelijk voor het nakomen van de voor hem geldende wettelijke bewaar- en administratieverplichtingen.

8. Growrs is gerechtigd, maar nimmer verplicht, de juistheid, volledigheid of samenhang van de aan haar ter beschikking gestelde bronmaterialen, eisen of specificaties te onderzoeken en bij constatering van eventuele onvolkomenheden de overeengekomen werkzaamheden op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever de betreffende onvolkomenheden heeft weggenomen.

9. Growrs is gerechtigd om deze dienstverlening (de uitgevoerde opdracht) op te nemen en inclusief logo's en andere beeldmerken te beschrijven in de portfolio opgenomen op de website van Growrs.

Artikel 7 - Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever is verplicht alle door Growrs verzochte informatie alsmede relevante bijlagen en aanverwante informatie en gegevens tijdig en/of voor aanvang van de werkzaamheden en in de gewenste vorm te verstrekken ten behoeve van een juiste en doelmatige uitvoering van de Overeenkomst. Bij gebreke hiervan kan het voorkomen dat Growrs niet in staat is een volledige uitvoering en/of oplevering van de betreffende stukken te realiseren. De gevolgen van een dergelijke situatie komen te allen tijde voor rekening en risico van Opdrachtgever.
2. Growrs is niet verplicht om de juistheid en/of volledigheid van de aan haar verstrekte informatie te controleren of om Opdrachtgever te updaten met betrekking tot de informatie als deze in de loop van de tijd is veranderd, noch is Growrs verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de informatie die door Growrs voor derden is samengesteld en/of aan derden wordt verstrekt in het kader van de Overeenkomst.
3. Growrs kan, indien dit nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, verzoeken om aanvullende informatie. Bij gebreke hiervan is Growrs gerechtigd om haar werkzaamheden op te schorten totdat de informatie is ontvangen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van enige schade uit welke hoofde dan ook jegens Opdrachtgever. Ingeval van gewijzigde omstandigheden dient Opdrachtgever dit direct, dan wel uiterlijk 5 werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden, kenbaar te maken aan Growrs.
4. Opdrachtgever is verplicht om alle technische beveiligingen en overige voorzieningen van de programmatuur van Growrs te beschermen, en de op de programmatuur rustende intellectuele eigendomsrechten te respecteren.
5. Opdrachtgever draagt zorg voor geschikte apparatuur, een geschikte gebruiksomgeving en een deugdelijke internetverbinding.

Artikel 8 - Prijzen

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw) weergegeven.
2. Growrs voert haar dienstverlening uit conform het overeengekomen tarief. De kosten van projectmatige Diensten worden achteraf berekend, op basis van de door Growrs opgestelde urenregistratie (nacalculatie), tenzij een vaste prijs of een Abonnement is overeengekomen.
3. Reistijd ten behoeve van Opdrachtgever, en met reizen gerelateerde kosten worden aan Opdrachtgever doorberekend behoudens andere afspraken.
4. Opdrachtgever is verplicht de kosten van derden, die na goedkeuring van Opdrachtgever door Growrs ingezet worden, volledig te vergoeden tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Kosten van derden die rechtstreeks samenhangen met het gebruik van de SaaS-dienst en die naar hun aard variabel zijn, waaronder kosten voor telefonie, berichtenverkeer, gebruik van AI-modellen en koppelingen met systemen van derden, worden doorbelast voor zover deze de in het Abonnement begrepen hoeveelheid overschrijden. Growrs maakt de daarbij gehanteerde eenheden en tarieven vooraf kenbaar.
6. Partijen kunnen overeenkomen dat Opdrachtgever een voorschot dient te betalen. Indien een voorschot is overeengekomen, dient Opdrachtgever het voorschot in zijn geheel te voldoen alvorens een aanvang wordt gemaakt met de uitvoering van de dienstverlening.
7. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
8. Growrs is gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven jaarlijks te verhogen conform de geldende inflatietarieven. Overige prijswijzigingen gedurende de Overeenkomst zijn slechts mogelijk indien en voor zover deze uitdrukkelijk zijn vastgelegd in de Overeenkomst of in artikel 14.
9. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, zonder verrekening of opschorting, binnen de opgegeven betaaltermijn van uiterlijk 30 dagen zoals vermeld op de factuur te voldoen op het aan haar kenbaar gemaakte

rekeningnummer en gegevens van Growrs, tenzij op grond van artikel 14 automatische incasso of directe betaling is overeengekomen.

10. In geval van liquidatie, insolventie, faillissement, onvrijwillige liquidatie of verzoek tot betaling jegens Opdrachtgever wordt de betaling en alle andere verplichtingen van Opdrachtgever uit hoofde van de Overeenkomst onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 9 - Incassobeleid

1. Alle door Growrs gestelde betalingstermijnen betreffen fatale termijnen. Wanneer Opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn heeft voldaan aan haar verplichting, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim.

2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Growrs zonder een nadere ingebrekestelling aanspraak maken op de wettelijke (handels)rente vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten conform artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.

3. Indien Growrs meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijze noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

4. Indien een incasso wordt gestorneerd of een betaling anderszins niet slaagt, is Growrs gerechtigd de daarmee gemoeide kosten in rekening te brengen en de betaling opnieuw aan te bieden.

Artikel 10 - Opschorting

1. Growrs heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden, programmatuur en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, zelfs indien zij daartoe zonder die omstandigheid verplicht zou zijn.

2. Growrs is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de Overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd. Growrs is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, in welke vorm dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

3. Ten aanzien van een Abonnement geldt dat Growrs de toegang tot de SaaS-dienst pas opschort nadat Opdrachtgever ten minste eenmaal schriftelijk is aangemaand en een termijn van ten minste 14 dagen is verstreken. Growrs stelt Opdrachtgever ten minste 5 werkdagen vóór de opschorting op de hoogte, zodat Opdrachtgever klantcontact tijdig kan overzetten naar het Terugvalkanaal. De betalingsverplichting van Opdrachtgever loopt tijdens de opschorting door.

Artikel 11 - Privacy, gegevensverwerking en beveiliging

1. Growrs gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en zal deze slechts conform het privacy statement gebruiken. Indien daartoe gevraagd zal Growrs de betrokkene hierover informeren. Vragen over de verwerking van persoonsgegevens en nadere informatie kunnen per e-mail gesteld worden.

2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een Dienst van Growrs verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Growrs tegen elke (rechts)vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Indien Growrs op grond van de Overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overeengekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

4. Partijen dienen conform de AVG te handelen en de daaruit voortvloeiende verplichtingen na te leven alsmede andere toepasselijke wet- en regelgeving. Partijen sluiten hiervoor een Verwerkersovereenkomst. Voor de SaaS-dienst geldt aanvullend artikel 17.

5. Opdrachtgever heeft op grond van de AVG verplichtingen tegenover derden. Hieronder wordt verstaan, maar is niet beperkt tot, de verplichting tot het verstrekken van informatie, het geven van inzage, het corrigeren en het verwijderen van persoonsgegevens van betrokkenen. Opdrachtgever is zelf uitsluitend en volledig verantwoordelijk voor de juiste nakoming van deze verplichtingen. Growrs is ten aanzien van deze persoonsgegevens verwerker in de zin van de AVG. Growrs zal zoveel als technisch mogelijk is ondersteuning verlenen.

Artikel 12 - Aanvullende werkzaamheden en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat de Overeenkomst aangepast dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze aanvullende werkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Growrs is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte Overeenkomst wordt gesloten.

2. Opdrachtgever kan wijzigingen (laten) aanbrengen aan de omvang en/of inhoud van de Dienst. De aanvullende kosten die hieraan verbonden zijn komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien Opdrachtgever het hiermee niet eens is dienen partijen met elkaar in overleg te treden. Opdrachtgever kan de Overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, indien de wijzigingen geen verband houden met wijzigingen in relevante wet- of regelgeving of Growrs de kosten van de wijziging voor haar rekening neemt.

Deel B - Modules per Dienst

De bepalingen in dit deel zijn uitsluitend van toepassing voor zover Growrs de betreffende Dienst op grond van de Overeenkomst levert.

Module 1 - SaaS-dienst en Abonnement

Artikel 13 - Abonnement, duur, verlenging en opzegging

1. Growrs biedt de SaaS-dienst aan in de vorm van een Abonnement, waaronder de pakketten Starter en Groei. De inhoud, de functionele omvang, de eventuele gebruiks- of volumelimieten en de prijs per pakket blijken uit het Aanbod dan wel uit de op de website van Growrs gepubliceerde pakketomschrijving zoals die op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst geldt.
2. Het Abonnement vangt aan op de datum van ingebruikname van de SaaS-dienst, dan wel op de in de Overeenkomst genoemde ingangsdatum, en wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk een minimumduur is overeengekomen.
3. Het Abonnement wordt telkens stilzwijgend verlengd met één maand.
4. Beide partijen kunnen het Abonnement schriftelijk of langs elektronische weg opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, tegen het einde van een kalendermaand. Opzegging door Opdrachtgever geschiedt per e-mail aan het door Growrs kenbaar gemaakte adres of via de daarvoor bestemde functionaliteit in de SaaS-dienst. Growrs bevestigt de opzegging schriftelijk.
5. Indien een minimumduur is overeengekomen, kan het Abonnement niet worden opgezegd tegen een datum die vóór het einde van die minimumduur ligt. Na afloop van de minimumduur geldt lid 3 en lid 4.
6. Reeds betaalde abonnementsvergoedingen worden bij opzegging niet gerestitueerd. De Setup-fee wordt in geen geval gerestitueerd.
7. Opdrachtgever kan gedurende de looptijd overstappen naar een hoger pakket; de gewijzigde prijs geldt vanaf de eerstvolgende factuurperiode. Overstappen naar een lager pakket is mogelijk met inachtneming van een termijn van één maand, tegen het einde van een kalendermaand.
8. Bij het einde van het Abonnement eindigt het recht van Opdrachtgever op toegang tot de SaaS-dienst en het Account met onmiddellijke ingang. Op de gegevens van Opdrachtgever na afloop is artikel 20 van toepassing.

Artikel 14 - Setup-fee, betaling en betaalmethoden

1. Voor de ingebruikname van de SaaS-dienst is Opdrachtgever een eenmalige Setup-fee verschuldigd. De Setup-fee omvat, tenzij in het Aanbod anders omschreven: de intake, het inrichten van het Account en de gebruikers, de basisconfiguratie van de SaaS-dienst, het instellen van de overeengekomen kanalen en koppelingen die tot de standaardfunctionaliteit behoren, het inregelen van de AI-functionaliteit met de door Opdrachtgever aangeleverde informatie, een instructie voor Gebruikers en de begeleiding tot en met de livegang.
2. Niet onder de Setup-fee vallen: maatwerkontwikkeling, koppelingen die niet tot de standaardfunctionaliteit behoren, migratie van historische gegevens, het aanleveren of herschrijven van content door Growrs, licenties en abonnementen van derden, en werkzaamheden die voortvloeien uit onjuiste, onvolledige of niet tijdig aangeleverde informatie van Opdrachtgever. Deze werkzaamheden worden afzonderlijk begroot en in rekening gebracht.
3. De Setup-fee is verschuldigd bij het aangaan van de Overeenkomst en dient te zijn voldaan alvorens Growrs met de onboarding aanvangt, tenzij anders overeengekomen.
4. De abonnementsvergoeding is bij vooruitbetaling verschuldigd, per maand, telkens aan het begin van de betreffende factuurperiode.

5. Betaling van de Setup-fee en de abonnementsvergoeding vindt plaats via de betaaldienstverlener Stripe, door middel van IDEAL dan wel SEPA-incasso. Betaling per creditcard wordt niet aangeboden. Growrs is gerechtigd van betaaldienstverlener te wisselen en zal Opdrachtgever daarover tijdig informeren.
6. Indien SEPA-incasso is overeengekomen, verstrekt Opdrachtgever daartoe een doorlopende machtiging en draagt hij er zorg voor dat op het opgegeven rekeningnummer voldoende saldo aanwezig is op het moment van incasso. Growrs incasseert het verschuldigde bedrag op of omstreeks de factuurdatum. Opdrachtgever ziet af van het recht op storno anders dan op grond van een onjuiste incasso; dit laat de rechten van Opdrachtgever jegens zijn bank onverlet.
7. Op het gebruik van de betaaldienstverlener zijn tevens de voorwaarden van die dienstverlener van toepassing. Growrs is niet aansprakelijk voor storingen, vertragingen of fouten die aan de betaaldienstverlener zijn toe te rekenen.
8. Growrs is gerechtigd de abonnementsprijzen jaarlijks per 1 januari te indexeren conform de consumentenprijsindex (CPI) van het Centraal Bureau voor de Statistiek, alsmede de prijzen te wijzigen met inachtneming van een aankondigingstermijn van ten minste twee maanden. Indien Growrs de prijs anders dan door indexatie of anders dan als gevolg van een wettelijke maatregel verhoogt, is Opdrachtgever gerechtigd het Abonnement op te zeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.

Artikel 15 - Gebruiksrecht, Account en gebruiksregels

1. Growrs verleent Opdrachtgever gedurende de looptijd van het Abonnement een niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de SaaS-dienst te gebruiken binnen de eigen bedrijfsvoering, overeenkomstig het overeengekomen pakket en deze voorwaarden.
2. De SaaS-dienst wordt op afstand ter beschikking gesteld. Er wordt geen kopie van de programmatuur aan Opdrachtgever geleverd en Opdrachtgever verkrijgt geen enkel recht op de broncode.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van het Account, waaronder het aanmaken, wijzigen en verwijderen van Gebruikers, en voor het zorgvuldig omgaan met inloggegevens. Inloggegevens zijn persoonsgebonden en mogen niet worden gedeeld. Handelingen die via het Account van Opdrachtgever plaatsvinden, worden geacht onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever te zijn verricht.
4. Opdrachtgever meldt een vermoeden van misbruik, verlies of diefstal van inloggegevens onverwijld aan Growrs.
5. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de SaaS-dienst door te verkopen, te verhuren, in gebruik te geven aan derden, of te gebruiken ten behoeve van derden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
6. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de SaaS-dienst te gebruiken op een wijze die in strijd is met de wet, met deze voorwaarden of met de rechten van derden. Hieronder valt in elk geval het verzenden van ongevraagde communicatie in strijd met de Telecommunicatiewet, het verwerken van bijzondere categorieën van persoonsgegevens zonder deugdelijke grondslag, en het gebruik voor misleidende, discriminerende, bedreigende of anderszins onrechtmatige communicatie.
7. Growrs is gerechtigd redelijke gebruikslimieten te hanteren en, bij overschrijding daarvan of bij gebruik dat de stabiliteit of veiligheid van de SaaS-dienst in gevaar brengt, het gebruik te beperken. Growrs informeert Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk.
8. Growrs is gerechtigd de SaaS-dienst door te ontwikkelen en de functionaliteit te wijzigen. Growrs zal wijzigingen die de functionaliteit wezenlijk beperken vooraf aankondigen. Growrs is niet gehouden specifieke functionaliteiten te handhaven.

Artikel 16 - Inzet van AI-functionality en transparantie

1. De SaaS-dienst maakt gebruik van AI-functionality. Berichten aan Eindklanten kunnen geheel of gedeeltelijk automatisch worden gegenereerd en verzonden, zonder voorafgaande tussenkomst van een natuurlijke persoon per bericht.
2. Growrs draagt er zorg voor dat de SaaS-dienst zodanig is ingericht dat Eindklanten worden geïnformeerd dat zij communiceren met een geautomatiseerd systeem, overeenkomstig artikel 50 van de AI-verordening. Daartoe bevat het eerste bericht in een conversatie standaard een mededeling van de volgende of gelijke strekking: dat er automatisch wordt geantwoord en dat een medewerker meekijkt.
3. Opdrachtgever is niet gerechtigd deze transparantiemededeling te verwijderen, uit te schakelen of zodanig aan te passen dat de strekking ervan verloren gaat. Opdrachtgever mag de formulering afstemmen op zijn huisstijl, mits de mededeling duidelijk, begrijpelijk en op het eerste contactmoment kenbaar blijft. Growrs is gerechtigd de mededeling automatisch te herstellen indien deze is verwijderd of onherkenbaar is gemaakt.
4. Opdrachtgever draagt zorg voor menselijk toezicht op het geautomatiseerde klantcontact. Opdrachtgever wijst daartoe ten minste één medewerker aan die conversaties kan volgen, kan overnemen en kan ingrijpen. Growrs stelt de daarvoor benodigde functionality ter beschikking.
5. De AI-functionality is naar haar aard probabilistisch. Growrs garandeert niet dat de gegenereerde output te allen tijde juist, volledig, actueel of passend is. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de inhoud en de gevolgen van de communicatie die vanuit zijn naam en via zijn kanalen naar Eindklanten uitgaat, alsmede voor de juistheid en actualiteit van de door hem aangeleverde informatie waarop de AI-functionality zich baseert.
6. Opdrachtgever zet de AI-functionality niet in voor besluitvorming die rechtsgevolgen heeft voor Eindklanten of hen anderszins in aanmerkelijke mate treft, in de zin van artikel 22 AVG, tenzij Opdrachtgever daarvoor zelf een deugdelijke grondslag en passende waarborgen heeft getroffen.
7. Growrs kan gebruikmaken van AI-modellen van derden. Growrs spant zich in om zodanige afspraken met deze derden te maken dat de door Opdrachtgever verstrekte gegevens niet worden gebruikt voor het trainen van modellen van die derden. Growrs gebruikt de inhoud van klantcommunicatie van Opdrachtgever niet voor het trainen van eigen modellen ten behoeve van derden, tenzij Opdrachtgever daarvoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven. Growrs is wel gerechtigd geanonimiseerde en geaggregeerde gegevens te gebruiken ter verbetering van de SaaS-dienst.
8. Growrs spant zich in de SaaS-dienst in overeenstemming te (blijven) brengen met de op haar rustende verplichtingen uit de AI-verordening, waaronder de verplichtingen die met ingang van augustus 2026 van toepassing worden. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de naleving van de verplichtingen die op hem als gebruiksverantwoordelijke rusten.

Artikel 17 - Verwerking van persoonsgegevens van Eindklanten

1. Bij het gebruik van de SaaS-dienst verwerkt Growrs persoonsgegevens van Eindklanten in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtgever is ten aanzien van deze persoonsgegevens verwerkingsverantwoordelijke en Growrs is verwerker in de zin van de AVG.
2. Partijen sluiten daartoe een Verwerkersovereenkomst, die integraal onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst. Bij strijdigheid tussen de Verwerkersovereenkomst en deze algemene voorwaarden prevaleert de Verwerkersovereenkomst voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.
3. Growrs verwerkt de persoonsgegevens uitsluitend op basis van schriftelijke instructies van Opdrachtgever en voor zover dat nodig is voor de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij een wettelijke verplichting Growrs tot een andere verwerking noopt.
4. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij voor de verwerking van persoonsgegevens van Eindklanten door middel van de SaaS-dienst beschikt over een rechtsgeldige grondslag, dat hij Eindklanten overeenkomstig de artikelen 13 en 14 AVG informeert, en dat de aan Growrs verstrekte instructies niet in strijd zijn met toepasselijke wet-

en regelgeving. Opdrachtgever vrijwaart Growrs voor aanspraken van Eindklanten en van toezichthouders die hun grondslag vinden in het niet nakomen van deze verplichtingen.

5. Growrs treft passende technische en organisatorische maatregelen als bedoeld in artikel 32 AVG. De op het moment van sluiten van de Overeenkomst geldende maatregelen zijn opgenomen in de Verwerkersovereenkomst. Growrs is gerechtigd deze maatregelen te wijzigen, mits het beschermingsniveau daardoor niet wezenlijk afneemt.

6. Growrs schakelt subverwerkers in, waaronder aanbieders van hosting, communicatiediensten en AI-modellen. De actuele lijst van subverwerkers is opgenomen in of gekoppeld aan de Verwerkersovereenkomst. Growrs informeert Opdrachtgever over voorgenomen wijzigingen in de lijst en Opdrachtgever kan daartegen op redelijke gronden bezwaar maken.

7. Growrs verwerkt persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij doorgifte naar een derde land noodzakelijk is voor de dienstverlening. In dat geval draagt Growrs zorg voor een passend overdrachtsmechanisme als bedoeld in hoofdstuk V AVG.

8. Growrs verleent Opdrachtgever, voor zover redelijkerwijs mogelijk, medewerking bij het afhandelen van verzoeken van betrokkenen, bij het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling en bij het melden van inbreuken in verband met persoonsgegevens. Growrs informeert Opdrachtgever zonder onredelijke vertraging na kennisname van een inbreuk in verband met persoonsgegevens. Growrs is gerechtigd de kosten van medewerking die de gebruikelijke ondersteuning te boven gaat, in rekening te brengen.

9. Conversaties met Eindklanten, waaronder gespreksopnames, transcripties en berichtverkeer, worden bewaard gedurende de in de Verwerkersovereenkomst opgenomen bewaartermijn. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het vaststellen van een bewaartermijn die past bij zijn eigen doeleinden en wettelijke verplichtingen.

Artikel 18 - Beschikbaarheid, onderhoud en continuïteit

1. Growrs spant zich in de SaaS-dienst zo ononderbroken mogelijk beschikbaar te houden. Growrs geeft geen garantie op een bepaalde mate van Beschikbaarheid, tenzij daarover in een SLA uitdrukkelijk en schriftelijk afspraken zijn gemaakt. De verplichting van Growrs is een inspanningsverbintenis.

2. Growrs is gerechtigd de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassingen of verbeteringen. Growrs zal gepland onderhoud zoveel mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en vooraf aankondigen, behoudens spoedeisend onderhoud.

3. Onderbrekingen als gevolg van onderhoud, van storingen bij toeleveranciers of van omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Growrs liggen, geven Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding, prijsvermindering, opschorting of ontbinding.

4. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de continuïteit van zijn klantcontact. Opdrachtgever houdt daartoe gedurende de gehele looptijd van het Abonnement een eigen Terugvalkanaal beschikbaar, waaronder in elk geval een eigen telefoonnummer en een eigen e-mailadres of postbus die zonder tussenkomst van Growrs bereikbaar zijn.

5. Indien de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk niet beschikbaar is, valt het klantcontact terug op het Terugvalkanaal van Opdrachtgever. Growrs spant zich in de daarvoor benodigde technische doorschakeling zo in te richten dat inkomend verkeer bij uitval het Terugvalkanaal bereikt, maar staat daarvoor niet in voor zover dit afhankelijk is van netwerken, telecomaandieners of systemen van derden.

6. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat het Terugvalkanaal daadwerkelijk wordt bemenst of gemonitord. Growrs is niet aansprakelijk voor gemist klantcontact, gemiste omzet of reputatieschade die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet deugdelijk beschikbaar zijn van het Terugvalkanaal van Opdrachtgever.

7. Growrs informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk over een Storing met wezenlijke impact op de Beschikbaarheid en over het verwachte herstel.

8. Growrs maakt periodiek back-ups van de in de SaaS-dienst opgeslagen gegevens. Deze back-ups dienen uitsluitend het herstel van de SaaS-dienst en gelden niet als archief van Opdrachtgever. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor het nakomen van de op hem rustende bewaarverplichtingen.

9. Growrs staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking gestelde programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving, maar zal zich inspannen dit zo tijdig mogelijk te realiseren.

Artikel 19 - Notice en takedown

1. Indien en voor zover er sprake is van een inbreuk op rechten van Growrs of derden en/of onrechtmatig handelen door Opdrachtgever, is Growrs gerechtigd om dat deel van de SaaS-dienst per direct af te sluiten of Opdrachtgever uit te sluiten van het gebruik. Growrs zal eventuele inbreukmakende of schadelijke informatie per direct verwijderen. Hierdoor kan het voorkomen dat Opdrachtgever geen of niet volledig gebruik kan maken van de SaaS-dienst van Growrs. In geen geval is Growrs aansprakelijk voor geleden schade van welke aard dan ook ten gevolge van het (tijdelijk) afsluiten van de SaaS-dienst en/of het verwijderen dan wel doorgeven van de door Opdrachtgever geplaatste gegevens.

2. Growrs zal een maatregel als bedoeld in lid 1 niet verder laten strekken dan noodzakelijk en Opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren.

Artikel 20 - Gegevens bij einde van het Abonnement

1. Opdrachtgever is gedurende de looptijd van het Abonnement zelf verantwoordelijk voor het veiligstellen van gegevens die hij na afloop wenst te behouden. Growrs stelt daartoe binnen de SaaS-dienst exportfunctionaliteit ter beschikking voor zover deze tot de standaardfunctionaliteit behoort.

2. Op verzoek van Opdrachtgever, gedaan uiterlijk binnen 30 dagen na het einde van het Abonnement, verstrekt Growrs eenmalig een export van de in de SaaS-dienst opgeslagen gegevens van Opdrachtgever in een gangbaar bestandsformaat. Growrs is gerechtigd hiervoor kosten in rekening te brengen indien de export de standaardfunctionaliteit te boven gaat.

3. Growrs is gerechtigd de gegevens van Opdrachtgever na het verstrijken van de in lid 2 genoemde termijn van 30 dagen te verwijderen, behoudens gegevens die Growrs op grond van een wettelijke verplichting langer moet bewaren en behoudens gegevens in back-ups, die volgens de reguliere back-upcyclus verlopen.

4. Growrs is niet gehouden tot enige medewerking bij migratie of overdracht zolang Opdrachtgever niet volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

Module 2 - Support, Service Levels en onderhoud

Artikel 21 - Support en Service Level Agreement

1. Growrs biedt support op de door haar geleverde Diensten via de Service Desk. Support wordt geboden op werkdagen tijdens kantooruren, tenzij anders overeengekomen.

2. Zonder SLA hanteert Growrs voor een Supportverzoek een normale Reactietijd van 5 werkdagen. Indien Opdrachtgever geen SLA heeft afgesloten, kan Opdrachtgever geen rechten ontleen aan de snelheid van de Reactietijd.

3. Opdrachtgever kan door middel van het afsluiten van een SLA een Service Level overeenkomen. De concrete Reactietijden, Hersteltijden, Service Windows, Maintenance Windows, Beschikbaarheidsnormen, rapportages en overlegvormen worden uitsluitend in de SLA vastgelegd. Aan dit artikel kunnen zonder SLA geen concrete termijnen worden ontleend.

4. Growrs zal zich inspannen om de SLA en de Reactietijden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed opdrachtnemer verlangd mag worden. De SLA en de Reactietijd worden uitgevoerd

op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen dat uitvoerig is beschreven.

5. De scope van een SLA betreft het monitoren, leveren en onderhouden van de Software. Onder de diensten worden alle proactieve en reactieve handelingen begrepen die benodigd zijn om de Beschikbaarheid en Functionaliteit van de Software te borgen. Activiteiten die benodigd zijn om de geldende diensten te kunnen verrichten zijn onderdeel van de SLA, ook al worden deze niet met zoveel woorden in de omschrijving van de Diensten vermeld. Hieronder kunnen worden begrepen: Service Desk, Problem Management, Incident Management, Change Management, Configuration Management, Service Level Management, Availability Management, en Back-up en Recovery.

Artikel 22 - Meldingen, Incidenten en Prioriteiten

1. De Service Desk vormt het centrale aanspreekpunt voor de daartoe aangewezen Contactpersonen binnen de organisatie van Opdrachtgever. De Service Desk draagt primair zorg voor het afhandelen van Supportverzoeken en Incidenten. Indien de oorzaak van het Incident bij een derde ligt, is Growrs hiervoor niet verantwoordelijk.

2. Alleen Contactpersonen zijn gerechtigd om Incidenten en Supportverzoeken bij Growrs te plaatsen. Meldingen worden schriftelijk gedaan via e-mail of het aangewezen ticketsysteem, dan wel telefonisch indien dit in de SLA is afgenomen.

3. Indien de Service Desk een Supportverzoek ontvangt dat een Incident betreft en waarvan de inhoud niet duidelijk is, kan Growrs niet verantwoordelijk worden gehouden voor de Reactietijd en Hersteltijd. De Reactie- en Hersteltijden zijn afhankelijk van de vraag of de Contactpersoon van Opdrachtgever de juiste procedures volgt en alle benodigde informatie bij de melding aanlevert.

4. De Prioriteit van Incidenten wordt door de meldende Contactpersoon in overleg met de Service Desk geclassificeerd, met een duidelijke onderbouwing. De Service Desk bepaalt de finale Prioriteit. In geval van een geschil prevaleert de classificering die Growrs aan het Incident toekent.

5. Growrs hanteert de volgende Prioriteitsniveaus: Prioriteit 1 (Critical): algeheel verlies van de Beschikbaarheid en/of algeheel verlies van de Functionaliteit; Prioriteit 2 (hoog): gedeeltelijke of zeer hinderlijke verstoring van de Beschikbaarheid en/of de Functionaliteit; Prioriteit 3 (laag): problemen met beperkte gevolgen voor Opdrachtgever.

6. Bij Incident Management vindt in beginsel op afstand een analyse plaats, waarna remote een eerste actie wordt uitgevoerd om vast te stellen of sprake is van een Storing. Indien blijkt dat een Incident niet als Storing kwalificeert, neemt Growrs contact op met de Contactpersoon van Opdrachtgever om vast te stellen of Opdrachtgever alsnog en tegen betaling Diensten van Growrs verwacht.

7. Een Storing geldt ook als opgelost indien Growrs een tijdelijke oplossing realiseert die gebruik van de Software wederom goed mogelijk maakt. Deze tijdelijke oplossing ontslaat Growrs niet van de verplichting de Storing zo spoedig mogelijk structureel te herstellen. Indien een melding door een tijdelijke oplossing het karakter krijgt van een Incident met een lagere Prioriteit, geldt vervolgens de bij die lagere Prioriteit behorende Hersteltijd.

8. In situaties van overmacht kunnen Service Levels niet in alle gevallen worden gehaald.

Artikel 23 - Changes

1. Emergency Changes zijn Changes die onverwijld dienen te worden doorgevoerd teneinde de Beschikbaarheid en de Functionaliteit te kunnen waarborgen. Deze kunnen na voorafgaande melding direct worden doorgevoerd.

2. Standaard Changes zijn Changes die gebruikelijk en vooraf te plannen zijn. Deze kunnen veelal remote worden uitgevoerd en hebben een beperkte impact op de Software. Standaard Changes worden uitgevoerd op een gestandaardiseerde wijze binnen een vooraf vastgelegde doorlooptijd en kennen twee Prioriteitsniveaus.

3. Niet-standaard Changes zijn Changes waarbij meer werkzaamheden en middelen benodigd zijn dan normaal gesproken van Changes verwacht mag worden, of die niet gestandaardiseerd zijn uit te voeren. Hieronder vallen ook Changes met een dermate hoge impact dat een separaat project benodigd is.
4. Emergency Changes en Standaard Changes worden op basis van de SLA uitgevoerd. Niet-standaard Changes worden op projectbasis uitgevoerd en separaat doorbelast tegen de overeengekomen prijzen en tarieven. Hierbij zal eerst een schriftelijke prijsindicatie ter goedkeuring worden afgegeven. Pas na schriftelijke accordering door de Contactpersonen van partijen wordt tot uitvoering overgegaan.
5. Met uitzondering van Emergency Changes worden Changes aangevraagd door middel van een Request for Change.
6. Indien een Change leidt tot wijziging van de Functionaliteit, dient Opdrachtgever daaraan eerst zijn schriftelijke goedkeuring te verlenen. Growrs zal hem daartoe van alle relevante informatie voorzien.

Artikel 24 - Onderhoud

1. Indien overeengekomen zal Growrs onderhoud verrichten aan de programmatuur. De omvang van de onderhoudsverplichting strekt zich uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. Ook indien dit niet expliciet is overeengekomen, kan Growrs onderhoudswerkzaamheden verrichten, of de uitvoering van haar Diensten onderbreken indien zij dit noodzakelijk acht ten behoeve van het kunnen verrichten van onderhoud. Het doen van onderhoud kan tevens onderbrekingen veroorzaken in de uitvoering van de Diensten, hetgeen voor Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding rechtvaardigt.
2. Opdrachtgever is verplicht om eventuele gebreken, fouten of andere storingen in de programmatuur schriftelijk te melden aan Growrs, waarna Growrs overeenkomstig haar gebruikelijke procedures de fouten naar haar beste vermogen zal herstellen en/of verbeteringen zal aanbrengen. Indien wenselijk is Growrs gerechtigd om eerst tijdelijke oplossingen aan te brengen, waarna in overleg met Opdrachtgever een structurele oplossing bedacht en uitgevoerd kan worden.
3. Ondanks de overeengekomen onderhoudsverplichtingen van Growrs heeft Opdrachtgever een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het beheer en het gebruik van de Software.
4. Ten behoeve van het onderhoud is Growrs bevoegd om onder meer (data)bestanden te controleren op onder andere computeraanvallen, computervirussen en onveilige en/of illegale handelingen, alsmede andere handelingen te verrichten die nodig zijn ten behoeve van het onderhoud. Opdrachtgever is tevens verantwoordelijk voor de instructie aan en het gebruik van de software door derden die door Opdrachtgever zijn ingeschakeld.
5. Het onderhoud bevat in beginsel (i) correctief, (ii) preventief en (iii) adaptief onderhoud. Ingeval van correctief, preventief en/of adaptief onderhoud is Growrs gerechtigd om de Dienst en de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk (tijdelijk) buiten gebruik te stellen. Opdrachtgever heeft gedurende deze onderbreking geen recht op enige schadevergoeding. Growrs zal de onderbreking zoveel mogelijk buiten kantooruren laten plaatsvinden en niet langer laten duren dan noodzakelijk is voor het onderhoud.

Module 3 - Ontwikkeling, koppelingen en implementatie

Artikel 25 - Programmatuur en maatwerk

1. Growrs kan een advies, plan van aanpak, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch Growrs zal de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. Opdrachtgever is gehouden om alle benodigde informatie tijdig, volledig, juist en in de gewenste vorm aan te leveren ten behoeve van de programmering (waaronder tevens verstaan databestanden, software, documentatie, adviezen, rapporten, analyses en ontwerpen).

3. Partijen leggen alle kenmerken, functionaliteiten, eigenschappen en meer van de te ontwikkelen programmatuur schriftelijk vast. Programmering wordt enkel en alleen op basis van deze schriftelijk overeengekomen afspraken uitgevoerd. Indien de gemaakte afspraken te summier zijn om te voldoen aan de wensen van Opdrachtgever, dienen partijen in overleg te treden en de afspraken c.q. de Overeenkomst dienovereenkomstig aan te passen.

4. Growrs is te allen tijde gerechtigd goedkeuring van Opdrachtgever te verlangen alvorens een door haar ontwikkeld werk wordt opgeleverd.

5. De door Growrs uitgevoerde Diensten zijn opgeleverd wanneer Opdrachtgever getekend heeft of expliciet akkoord heeft gegeven voor de programmatuur binnen een maximale termijn van 7 kalenderdagen, tenzij een nadere termijn is overeengekomen. Hiertoe kan Opdrachtgever de schriftelijke afspraken controleren. Na het ongebruikt verstrijken van deze termijn wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de programmatuur. Eventuele herstelwerkzaamheden na deze termijn worden gezien als meerwerk.

6. Partijen kunnen een testperiode overeenkomen waarin Opdrachtgever eventuele fouten en/of gebreken vaststelt. Deze gebreken moeten schriftelijk gemeld worden aan Growrs. De herstelwerkzaamheden hiervan komen voor rekening van Growrs, tenzij er sprake is van gebruiksfouten of fouten die niet aan Growrs zijn toe te rekenen. De herstelperiode betreft een redelijke termijn, althans in elk geval 7 dagen nadat de gebreken zijn gemeld of zijn bevestigd door Growrs.

7. Indien na de testperiode en/of oplevering wijzigingen gemaakt moeten worden, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, welke niet eerder schriftelijk zijn overeengekomen, dienen de wijzigingen op basis van een nieuwe opdracht verricht te worden. Opdrachtgever heeft slechts recht op een beperkt aantal revisierondes welke in overleg vastgesteld worden in de Overeenkomst.

8. Opdrachtgever is op eerste verzoek van Growrs verplicht om door Growrs verstrekte voorstellen te beoordelen, althans binnen de overeengekomen periode. Indien Growrs wordt vertraagd in haar werkzaamheden doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door Growrs gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.

9. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat mede afhankelijk is van externe factoren die de ontwikkeling kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en/of diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

Artikel 26 - Koppelingen en systemen van derden

1. Indien Growrs koppelingen of integraties realiseert met systemen van derden, is de werking daarvan mede afhankelijk van de beschikbaarheid, de documentatie, de voorwaarden en het beleid van die derden.

2. Opdrachtgever draagt zorg voor de benodigde licenties, accounts, autorisaties en toegang tot de betreffende systemen van derden, alsmede voor de naleving van de voorwaarden van die derden.

3. Wijzigingen door derden in hun interfaces, voorwaarden of tarieven kunnen ertoe leiden dat een koppeling moet worden aangepast of niet langer kan worden onderhouden. De daarmee gemoeide werkzaamheden gelden als meerwerk. Growrs is niet aansprakelijk voor het niet of niet langer functioneren van een koppeling als gevolg van een handeling of nalaten van een derde.

Artikel 27 - Installeren applicaties en applicatiebeheer

1. Als onderdeel van de dienstverlening kan Growrs applicaties binnen de IT-infrastructuur van Opdrachtgever installeren en inrichten en/of de applicaties van Opdrachtgever beheren. Indien is overeengekomen dat Growrs dergelijke inrichting en/of applicatiebeheer zal uitvoeren, dient Opdrachtgever haar volledige medewerking, alsmede de toegang tot diens website, applicaties, accounts en alle daarvoor vereiste codes en inloggegevens te verstrekken op eerste verzoek van Growrs, tenzij anders overeengekomen.

2. De omvang van de installatie en inrichting en/of het applicatiebeheer strekt zich slechts uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. Alle wijzigingen of het anderszins doorvoeren van verbeteringen tijdens Growrs worden aan Opdrachtgever voorgesteld voor zover Growrs het doorvoeren van deze wijzigingen in het belang acht van Opdrachtgever.
3. De aard van de dienstverlening brengt met zich dat eventuele te behalen resultaten afhankelijk zijn van diverse externe factoren, zoals de kwaliteit en beschikbaarheid van de bij de uitvoering benodigde software of diensten van derden. Externe factoren zoals regels, richtlijnen, beleid alsmede technologische ontwikkelingen kunnen van invloed zijn op de werkwijze van Growrs. Voorgenoemde bepalingen leveren Opdrachtgever nimmer een grond op voor ontbinding van de Overeenkomst of een recht op schadevergoeding.
4. Indien de werkzaamheden naar inzicht van Growrs haar dienstverlening te buiten gaan, is zij gerechtigd voor dergelijke werkzaamheden een derde in te schakelen of te voorzien in de bemiddeling tussen Opdrachtgever en een derde.
5. Ondanks de overeengekomen dienstverlening van Growrs heeft Opdrachtgever altijd een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het gebruik van de applicaties binnen de IT-infrastructuur. Indien voor het gebruik van de applicatie of werken van intellectuele eigendom van derden (zoals foto's, video's, lay-outs) licenties van derden noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen en ervoor zorgen dat de daarin opgenomen bepalingen strikt worden nageleefd.
6. Het uitvoeren van applicatiebeheer kan (tijdelijke) onderbrekingen veroorzaken ten aanzien van het account van Opdrachtgever, hetgeen voor Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding rechtvaardigt.
7. Indien Opdrachtgever zelf tussentijds wijzigingen wenst aan te brengen aan de applicatie of dergelijke wijzigingen laat verrichten door derden, dient zij dit eerst met Growrs te overleggen alvorens deze wijzigingen worden doorgevoerd. Voor alle gevolgen van wijzigingen of aanpassingen op initiatief van Opdrachtgever die niet van tevoren expliciet door Growrs zijn goedgekeurd, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk. Enige schadelijke gevolgen wegens voorgenoemde wijzigingen of aanpassingen zijn geen grond voor aansprakelijkheid van Growrs.
8. Voor de uitvoering van de installatie van de applicaties kan Growrs tevens afhankelijk zijn van de richtlijnen, regels en het beleid van derden. Deze diensten worden dan ook uitgevoerd met inachtneming van de beperkingen die door de betreffende partijen worden gesteld.

Artikel 28 - Hostingdiensten

1. Indien de overeengekomen dienstverlening strekt tot opslag en/of doorgifte van door Opdrachtgever aangeleverd materiaal aan derden in het kader van (web)hosting, is het hiernavolgende van toepassing. Ook indien Growrs het hostingaccount van Opdrachtgever beheert en de toegang van Opdrachtgever beperkt is tot het beheerpaneel van de website, kunnen door Growrs beperkingen gesteld worden aan de grootte van het hostingaccount.
2. Het is Opdrachtgever verboden om gegevens te publiceren en te verspreiden via zijn website in strijd met Nederlandse wet- en regelgeving, waaronder in elk geval verstaan: gegevens zonder toestemming van de auteursrechthebbende, smadelijke informatie, of informatie die beledigt, discrimineert, bedreigt, racistisch is van aard of haat zaait, en informatie die kinder- of anderszins strafbare pornografie bevat. Ook informatie die de privacy van derden schendt (tevens stalking), alsook torrents, spam en hyperlinks die naar dergelijke informatie verwijzen op websites van derden.
3. Ingeval van (mogelijke) strafbare handelingen is Growrs gerechtigd hiervan aangifte te doen en de door Opdrachtgever verstrekte informatie aan de bevoegde instanties te overhandigen, alsmede alle handelingen te verrichten die van haar gevraagd worden in het kader van het onderzoek.
4. Growrs komt het recht toe de Overeenkomst met Opdrachtgever te ontbinden en/of te beëindigen ingeval van misbruik zoals benoemd in het voorgaande lid en/of mogelijke strafbare feiten van Opdrachtgever.

5. Opdrachtgever dient zich te onthouden van het toebrengen van enige schade of handelingen waarvan hij redelijkerwijs kan vermoeden dat aan andere opdrachtgevers of de servers schade wordt toegebracht. Indien Opdrachtgever spam verstuurt, hiervoor herhaaldelijk gewaarschuwd is en tijdelijk geschorst is, heeft Growrs het recht om Opdrachtgever permanent de toegang te weigeren, zonder vergoeding van enige schade. Opdrachtgever kan hierdoor zijn e-mail alleen gebruiken wanneer een externe e-mailservice wordt aangeschaft die Growrs kan koppelen aan de domeinnaam c.q. website. Het om deze reden wegvallen van e-mail uit het afgenomen (hosting)pakket heeft geen prijsverlaging tot gevolg.
6. Opdrachtgever vrijwaart Growrs voor alle schade als gevolg van het bovenstaande. Growrs is niet aansprakelijk voor enige schade door Opdrachtgever geleden door haar optreden.
7. Het is Opdrachtgever verboden de dienstverlening door te verkopen en/of te verhuren, tenzij expliciet anders is overeengekomen.
8. Growrs kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Dienst. Bij overschrijding van dit maximum is Growrs bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van het niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.
9. Ingeval van extreem veel dataverkeer is Growrs gerechtigd naar eigen inzicht de website van Opdrachtgever tijdelijk uit de lucht te halen. Hieronder wordt verstaan DDoS-aanvallen, brute force attacks, overbelasting van de server of indien Opdrachtgever op een andere manier overlast veroorzaakt aan de server van Growrs.
10. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 29 - Projectmanagement

1. Indien de dienstverlening gericht is op projectmanagement, wordt de uitvoering van projectwerkzaamheden te allen tijde verricht door derden waarmee Opdrachtgever zelf en rechtstreeks een overeenkomst heeft gesloten. Growrs is op geen enkele wijze betrokken bij de uitvoering van deze overeenkomst door de betreffende derde.
2. Growrs kan slechts adviseren en het project managen, maar is nimmer betrokken bij de feitelijke uitvoering door deze derden, tenzij anders afgesproken.
3. Indien en voor zover er door derden zaken worden geleverd, geschiedt zulks uitsluitend onder de reikwijdte van de overeenkomst tussen deze derde en Opdrachtgever, conform de voorwaarden van deze derde. Indien en voor zover daarbij enige garantie is verstrekt, is deze garantie slechts jegens deze derde afdwingbaar. Reclamaties dienen rechtstreeks bij de derde ingediend te worden tenzij tussen alle betrokken partijen overeenstemming is bereikt dat Growrs namens Opdrachtgever bevoegd is om reclamaties in te dienen.

Artikel 30 - Adviezen

1. Growrs kan, indien daartoe opdracht is gegeven, een advies, plan van aanpak, ontwerp, rapportage, planning en/of verslaglegging ten behoeve van de dienstverlening opstellen. De inhoud hiervan is niet bindend en slechts adviserend van aard, doch Growrs zal de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de adviezen opvolgt.
2. Opdrachtgever is op eerste verzoek van Growrs verplicht om door haar verstrekte voorstellen te beoordelen. Indien Growrs wordt vertraagd in haar werkzaamheden doordat Opdrachtgever niet of niet tijdig een beoordeling geeft op een door Growrs gedaan voorstel, is Opdrachtgever te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de hierdoor ontstane gevolgen, zoals vertraging.
3. De aard van de dienstverlening brengt met zich mee dat het resultaat te allen tijde afhankelijk is van externe factoren die de rapportages en adviezen van Growrs kunnen beïnvloeden, zoals de kwaliteit, juistheid en tijdige aanlevering van benodigde informatie en gegevens van Opdrachtgever en diens medewerkers. Opdrachtgever staat in voor de kwaliteit en voor de tijdige en juiste aanlevering van de benodigde gegevens en informatie.

4. Opdrachtgever zal Growrs schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn, met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

Artikel 31 - (Online) Training en/of Coaching

1. Indien hiertoe opdracht is gegeven kan Growrs training en/of coaching verzorgen voor Opdrachtgever en diens medewerkers. Indien hierna over een training wordt gesproken, wordt hier tevens coaching onder verstaan.

2. De training kan op locatie van Opdrachtgever plaatsvinden of op een nader te bepalen locatie van Growrs. Indien de training plaatsvindt op locatie van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verplicht de in het kader van de training vereiste faciliteiten tijdig ter beschikking te stellen. Indien een training niet kan plaatsvinden of vertraging oploopt doordat Opdrachtgever niet heeft voldaan aan voorgenoemde verplichting, komen alle gevolgen hiervan voor rekening en risico van Opdrachtgever. Growrs is tevens gerechtigd instructies te geven met betrekking tot de geschiktheid van de locatie en de daar aanwezige faciliteiten voor aanvang van de training.

3. Indien overeengekomen zal de toegang tot de training verkregen worden via een gedeelde link.

4. De inhoud van de door Growrs aangeboden training en de gedurende de training verleende adviezen zijn niet bindend en slechts adviserend van aard, doch Growrs zal de op haar rustende zorgplichten in acht nemen. De training wordt voor zover mogelijk afgestemd op de wensen van Opdrachtgever alsmede de behoeften van de betreffende deelnemer(s).

5. Opdrachtgever zal Growrs schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de training alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn, met inbegrip van enige punten en prioriteiten waarvoor Opdrachtgever aandacht wenst.

6. Growrs is gerechtigd de training te annuleren of te verplaatsen naar een andere datum indien er te weinig aanmeldingen zijn. Het staat uitsluitend ter beoordeling van Growrs om de training te verplaatsen. Indien Opdrachtgever op de nieuw gestelde datum niet beschikbaar is, heeft Opdrachtgever naar rato recht op restitutie van reeds betaalde gelden of kan zij op een andere datum deelnemen aan de training. Partijen zullen hierover in overleg treden. Indien er te veel aanmeldingen zijn, is Growrs gerechtigd de training in meerdere sessies te laten plaatsvinden.

Module 4 - Marketing en communicatie

Artikel 32 - (Online) Marketing en communicatie

1. Growrs garandeert geen resultaten omtrent het verlenen van marketing- en communicatiediensten. Evenmin kan Growrs hierover toezeggingen doen, doch Growrs zal zich inspannen een verbeterde positie te verkrijgen voor Opdrachtgever in Google of anderszins een verbeterde zichtbaarheid te proberen te bereiken.

2. Ingeval van andere marketingdiensten zoals direct mailing en/of e-mailautomation is Growrs nimmer verantwoordelijk voor het onvolledig of onjuist aanleveren van benodigde informatie door Opdrachtgever, ten gevolge waarvan Growrs niet naar verwachting van Opdrachtgever haar diensten uitvoert.

3. De aard van de dienstverlening brengt met zich dat eventuele te behalen resultaten afhankelijk zijn van diverse externe factoren, zoals de kwaliteit en beschikbaarheid van de bij de uitvoering benodigde software of diensten van derden, waaronder Google. Externe factoren zoals algoritmes, regels, richtlijnen, beleid, technologische ontwikkelingen alsmede menselijk handelen zoals surfgedrag kunnen daarom van invloed zijn op de resultaten en werkwijze van Growrs. Voorgenoemde bepalingen leveren Opdrachtgever nimmer een grond op voor ontbinding van de Overeenkomst of een recht op schadevergoeding.

Artikel 33 - Social media campagnes

1. Indien Growrs ten behoeve van Opdrachtgever social media campagnes opzet, wordt het budget door Opdrachtgever bepaald. Indien Opdrachtgever meer werkzaamheden wenst dan mogelijk is op basis van het huidige tarief, dienen hiervoor meer kosten in rekening gebracht te worden. Dergelijke diensten worden duidelijk en schriftelijk vastgelegd. Opdrachtgever kan ten behoeve hiervan content en/of informatie aanleveren.
2. Alle campagnes ontwikkeld door Growrs blijven eigendom van Growrs en kunnen op verzoek van Opdrachtgever overgedragen worden, tenzij Opdrachtgever uitdrukkelijk de intellectuele eigendomsrechten verkrijgt.
3. Indien Opdrachtgever zelf tussentijds wijzigingen wenst aan te brengen aan de campagnes of dergelijke wijzigingen laat verrichten door derden, dient zij dit eerst met Growrs te overleggen alvorens deze wijzigingen worden doorgevoerd. Voor alle gevolgen van wijzigingen of aanpassingen op initiatief van Opdrachtgever die niet van tevoren expliciet door Growrs zijn goedgekeurd, is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.
4. Growrs is nimmer verantwoordelijk noch aansprakelijk indien het account van Opdrachtgever op enige wijze geblokkeerd wordt, in een zogenoemde shadowban terechtkomt of Opdrachtgever op andere wijze het account niet meer kan gebruiken.

Artikel 34 - SEO

1. Indien Growrs ten behoeve van Opdrachtgever SEO opzet, wordt het budget voor de SEO door Opdrachtgever bepaald. Indien Opdrachtgever meer werkzaamheden wenst dan mogelijk is op basis van het huidige tarief, dienen hiervoor meer kosten in rekening gebracht te worden. Dergelijke diensten worden duidelijk en schriftelijk vastgelegd.
2. De SEO-diensten zien zowel op on-page als off-page SEO waarbij Growrs streeft naar een optimale balans ten behoeve van Opdrachtgever. In verband met het opzetten en uitwerken van SEO, en vervolgens de implementatie ervan, dient Opdrachtgever rekening te houden met een redelijke termijn alvorens enige verandering merkbaar kan worden.
3. Growrs kan zelf SEO-teksten aanleveren voor Opdrachtgever. Growrs hanteert een eigen aanpak en stijl met betrekking tot de SEO-diensten. Indien Opdrachtgever akkoord is gegaan met de uitvoering van SEO-diensten door Growrs, is Opdrachtgever ook akkoord gegaan met de door Growrs gehanteerde aanpak en de door Growrs opgestelde teksten. Opdrachtgever dient hierover nadere afspraken met Growrs te maken.
4. Indien en voor zover Opdrachtgever zelf teksten aanlevert, kan Growrs deze herschrijven volgens haar eigen richtlijnen.
5. De uitvoering van de SEO-diensten is voorts afhankelijk van richtlijnen, regels en beleid van derden zoals bijvoorbeeld Google. De diensten worden door Growrs uitgevoerd met inachtneming van de beperkingen die gesteld worden door de betreffende derden.

Artikel 35 - Social media beheer

1. Als onderdeel van de dienstverlening kan Growrs de Social media-accounts van Opdrachtgever beheren ten behoeve van een verbetering van het account, de marktpositie, naamsbekendheid of imago. Indien is overeengekomen dat Growrs dergelijk Social media beheer zal uitvoeren, dient Opdrachtgever haar volledige medewerking, alsmede de toegang tot diens website, account en alle daarvoor vereiste codes en inloggegevens te verstrekken op eerste verzoek van Growrs, tenzij anders overeengekomen.
2. De omvang van het Social media beheer strekt zich slechts uit tot hetgeen expliciet door partijen is overeengekomen. Growrs plaatst in beginsel enkel de content voor zover dit door Opdrachtgever zelf is aangeleverd of voor zover Opdrachtgever hier expliciet voorafgaande toestemming voor heeft verleend.

3. Het uitvoeren van Social media beheer is afhankelijk van het menselijk handelen van derden. Growrs staat derhalve niet in voor het behalen van een bepaald aantal likes, nieuwe volgers, views, et cetera. Bij het plaatsen van content houdt Growrs zich aan de gebruikersvoorwaarden van de betreffende Social media-partijen.
4. Ondanks de overeengekomen dienstverlening van Growrs heeft Opdrachtgever altijd een zelfstandige verantwoordelijkheid voor het gebruik van diens Social media-account(s). Indien voor het gebruik van Social media of werken van intellectuele eigendom van derden licenties noodzakelijk zijn, zal Opdrachtgever deze licenties afnemen.
5. Tenzij anders overeengekomen is Opdrachtgever verplicht alle content bedoeld voor Posts minimaal 1 week voor het plaatsen van deze Posts aan te leveren.
6. Het uitvoeren van Social media beheer kan (tijdelijke) onderbrekingen of wijzigingen in vindpositie op de diverse Social media-kanalen veroorzaken, hetgeen voor Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding rechtvaardigt.
7. Voor de uitvoering van Social media beheer is Growrs te allen tijde afhankelijk van de beschikbaarheid en functionaliteit van de betreffende Social media-kanalen, alsmede van de richtlijnen, regels en het beleid van deze kanalen.
8. Indien Opdrachtgever zelf tussentijds wijzigingen wenst aan te brengen aan het Social media-account of dergelijke wijzigingen laat verrichten door derden, dient zij dit eerst met Growrs te overleggen. Voor alle gevolgen van niet vooraf goedgekeurde wijzigingen is Opdrachtgever zelf verantwoordelijk.

Artikel 36 - Content creation

1. Growrs kan, indien daartoe opdracht is gegeven, zorg dragen voor content creation in de breedste zin van het woord, al dan niet in het kader van de marketingdiensten. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen.
2. Opdrachtgever zal Growrs schriftelijk voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden alle omstandigheden melden die van belang zijn of kunnen zijn.
3. Growrs kan van Opdrachtgever verlangen om aanvullende afspraken te maken omtrent de uitvoering, kosten of de duur van de Overeenkomst indien externe factoren naar inzicht van Growrs een doeltreffende uitvoering van de Overeenkomst in de weg staan.
4. Het auteursrecht op de werken van Growrs berust uitsluitend bij Growrs, tenzij expliciet anders overeengekomen dan wel nadat het recht aan het einde van de Overeenkomst is overgedragen aan Opdrachtgever. Toestemming voor gebruik van een werk door Opdrachtgever wordt uitsluitend schriftelijk voorafgaand verleend in de vorm van een licentie zoals die naar aard en omvang door Growrs in het Aanbod is omschreven. Ten aanzien van de overdraagbaarheid van auteursrechten, naamsvermelding op een werk of een inbreuk op de auteursrechten van Growrs is artikel 25 Auteurswet van toepassing.

Deel C - Slotbepalingen

Artikel 37 - (Op)levering

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de Diensten wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, het voorschot niet tijdig is ontvangen door Growrs of door andere omstandigheden welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft Growrs recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. In geen geval zijn de opgegeven termijnen fatale termijnen, noch kan Growrs aansprakelijk gesteld worden voor het overschrijden van de overeengekomen termijn.
2. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico van Opdrachtgever en zullen door Growrs bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
3. Indien Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is Growrs gerechtigd om de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.
4. Growrs spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden. Indien sprake is van spoed, is Opdrachtgever gehouden om de hiermee gemoeide meerkosten te vergoeden aan Growrs.
5. Growrs spant zich in om de Dienst zoveel mogelijk conform het Aanbod te leveren.
6. Indien partijen een deeloplevering overeenkomen, zal Growrs verder gaan met programmeren zodra Opdrachtgever haar op- en aanmerkingen schriftelijk heeft gedeeld en Growrs deze wijzigingen heeft bevestigd. Deze veranderingen kunnen gevolgen hebben voor de opleverdatum alsmede het reeds overeengekomen budget.

Artikel 38 - Risico-overgang

Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Opdrachtgever zijn gebracht, dan wel ten tijde van het eerste moment van ingebruikneming van de Software. Indien en voor zover hierbij enige schade is ontstaan bij Opdrachtgever, is Growrs gehouden om tegen de kostprijs van de informatiedragers vervangende Software te leveren. Het opnieuw installeren en/of implementeren dient tegen het overeengekomen tarief te geschieden tenzij anders overeengekomen.

Artikel 39 - Garanties

1. Growrs voert de Diensten uit conform de in de branche geldende normen. Indien daarbij enige garantie is gegeven, is deze beperkt tot hetgeen uitdrukkelijk en schriftelijk is overeengekomen. Tijdens de garantietermijn staat Growrs in voor een deugdelijke en gebruikelijke kwaliteit van het (op)geleverde.
2. Opdrachtgever kan slechts een beroep doen op de door Growrs gegeven garantie indien Opdrachtgever volledig heeft voldaan aan zijn betalingsverplichtingen.
3. Indien Opdrachtgever zich terecht beroept op de garantie, is Growrs gehouden om kosteloos herstel of vervanging uit te voeren. Indien daarnaast sprake is van enige bijkomende schade, wordt aangesloten bij de hiervoor geldende aansprakelijkheidsbepalingen van deze algemene voorwaarden.
4. Growrs staat er niet voor in dat de programmatuur zonder fouten functioneert. Growrs spant zich in om fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen. Het herstel ziet slechts op hetgeen door Growrs zelf is ontwikkeld, en op gebreken die door Opdrachtgever tijdig zijn gemeld. Growrs is gerechtigd om het herstel uit te stellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen. Gebreken in programmatuur die niet door Growrs is ontwikkeld, kunnen in overleg voor rekening en risico van Opdrachtgever hersteld worden.

5. Opdrachtgever accepteert de programmatuur 'as is', tenzij anders overeengekomen.
6. Opdrachtgever dient een geconstateerd gebrek onmiddellijk en gedetailleerd schriftelijk aan Growrs te melden op een wijze die Growrs in staat stelt om de gebreken te reproduceren en te herstellen. Het gebrek is gemeld op het moment dat Opdrachtgever van Growrs een ontvangstbevestiging van de melding ontvangt.
7. Onder herstel wordt tevens verstaan het verstrekken van tijdelijke oplossingen. Onder de garantie valt nimmer het herstel van verminkte of verloren gegevens. Growrs is niet verplicht om deze gegevens te herstellen. Opdrachtgever dient te allen tijde maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van storingen, gebreken, verminking en/of verlies van gegevens.
8. Growrs is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden in de functionaliteit van de programmatuur en is niet aansprakelijk voor het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de programmatuur, tenzij dit uitdrukkelijk is overeengekomen.
9. Tijdens de garantieperiode komt Opdrachtgever uitsluitend een beroep toe op deze garantiebepaling en is Growrs niet gehouden tot enige schadevergoeding die is ontstaan door de geconstateerde gebreken tijdens de garantieperiode.
10. Indien een gebrek gedurende de garantietermijn niet onder het kosteloos herstel valt, dient Opdrachtgever de betreffende kosten te vergoeden.

Artikel 40 - Overmacht

1. Growrs is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtssituatie haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Growrs wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Growrs, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Growrs zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden, waaronder aanbieders van AI-modellen, telecomdiensten en clouddiensten, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecomcommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door cybercriminaliteit, hacking en DDoS-aanvallen), (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) algemene vervoersproblemen en (x) overige situaties die naar het oordeel van Growrs buiten haar invloedssfeer vallen en die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.
3. Indien een overmachtssituatie langer duurt dan twee maanden, kan de Overeenkomst door elk van de partijen schriftelijk ontbonden worden. Indien op grond van de Overeenkomst reeds enige prestaties zijn verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verschuldigdheid van elke partij jegens elkaar.
4. Indien Growrs bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen. Dit geldt echter niet als het reeds geleverde c.q. leverbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 41 - Beperking aansprakelijkheid

1. Indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming van Growrs, is Growrs uitsluitend gehouden tot betaling van enige schadevergoeding indien Opdrachtgever Growrs binnen 14 dagen na ontdekking van de tekortkoming in gebreke heeft gesteld, en Growrs deze tekortkoming vervolgens niet binnen de in de ingebrekestelling genoemde redelijke termijn heeft hersteld. De ingebrekestelling dient schriftelijk te zijn ingediend en bevat een dusdanig nauwkeurige omschrijving van de tekortkoming c.q. het gebrek, dat Growrs in staat is om adequaat te reageren.
2. Indien het verrichten van Diensten door Growrs leidt tot aansprakelijkheid van Growrs, is die aansprakelijkheid beperkt tot de in verband met de Dienst in rekening gebrachte kosten ten aanzien van directe schade. Onder directe schade wordt verstaan: redelijke kosten gemaakt ter beperking of voorkoming van directe

schade, de vaststelling van de schadeoorzaak, de directe schade, de aansprakelijkheid en de wijze van herstel alsmede de kosten van noodvoorzieningen.

3. Ten aanzien van een Abonnement is de aansprakelijkheid van Growrs per gebeurtenis, dan wel per reeks van samenhangende gebeurtenissen, in elk geval beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis uit hoofde van het Abonnement aan Growrs heeft betaald, exclusief btw, met een maximum per kalenderjaar van datzelfde bedrag.

4. Growrs is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van gebruik van door Growrs geleverde Diensten, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van leveringstermijnen, reputatieschade, gemist klantcontact, vertragingsschade en renteschade.

5. De aansprakelijkheid van Growrs is voorts beperkt tot het bedrag dat door haar verzekeringsmaatschappij per gebeurtenis per jaar wordt uitgekeerd.

6. Growrs is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van enig handelen of nalaten naar aanleiding van (onvolkomen en/of onjuiste) informatie op haar website of die van gelinkte websites.

7. Growrs is niet aansprakelijk voor de inhoud van of de gevolgen van door de AI-functionaliiteit gegenereerde output, noch voor de gevolgen van beslissingen die Opdrachtgever of zijn Eindklanten op basis daarvan nemen, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid van Growrs.

8. Growrs is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan ten gevolge van of in verband met aangebrachte wijzigingen of verrichte werkzaamheden in of aan de programmatuur van Growrs die zonder uitdrukkelijke toestemming van Growrs hebben plaatsgevonden.

9. Opdrachtgever vrijwaart Growrs voor alle aanspraken van derden, waaronder Eindklanten en toezichthouders, als gevolg van een gebrek ten gevolge van een dienst die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en mede bestond uit door Growrs geleverde Diensten, tenzij Opdrachtgever kan aantonen dat de schade uitsluitend is veroorzaakt door de Dienst van Growrs.

10. Enige door Growrs opgeleverde adviezen op basis van door Opdrachtgever onvolledig en/of onjuist verstrekte informatie zijn nimmer grond voor aansprakelijkheid van Growrs. Opdrachtgever beslist zelf en op eigen verantwoordelijkheid of zij de voorstellen en hierin genoemde adviezen van Growrs opvolgt.

11. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juiste beveiliging van zijn eigen apparaten waarop de Software is geïnstalleerd, voor de beveiliging van wachtwoorden en meer. In geen geval is Growrs hiervoor aansprakelijk.

12. Growrs staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van door of namens Growrs verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.

13. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie en wensen met betrekking tot de Dienst.

14. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Growrs vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Growrs. Elke vordering tot schadevergoeding jegens Growrs dient steeds schriftelijk gemeld te worden, doch uiterlijk binnen één jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraken baseert. De aansprakelijkheid van Growrs eindigt in elk geval na verloop van een jaar na beëindiging van de Overeenkomst tussen partijen.

15. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Growrs of haar leidinggevenden.

Artikel 42 - Geheimhouding

1. Growrs en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle (vertrouwelijke) informatie die is verkregen in het kader van een Overeenkomst. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de Overeenkomst of uit de

omstandigheid dat men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat. Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen ten aanzien van alle informatie die zij over en van elkaar verkrijgen. Alle informatie en gegevensdragers van de andere partij worden niet aan derden beschikbaar gesteld en dienen strikt geheim te blijven, tenzij de andere partij voorafgaand uitdrukkelijk schriftelijk toestemming heeft verleend.

2. Opdrachtgever is verplicht om alle gegevens en andere materialen die door Growrs worden verstrekt geheim te houden en niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven, tenzij Growrs daar uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.

3. Indien Growrs op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan een door de wet, de bevoegde rechter of een aangewezen derde te verstrekken, en Growrs zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Growrs niet gehouden tot enige schadevergoeding en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst.

4. De geheimhoudingsverplichting leggen Growrs en Opdrachtgever ook op aan de door hen in te schakelen derden.

Artikel 43 - Intellectuele eigendomsrechten

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door Growrs ontwikkelde of ter beschikking gestelde programmatuur, waaronder de SaaS-dienst en alle onderliggende programmatuur, documentatie, ontwerpen, analyses, rapportages en modellen, berusten uitsluitend bij Growrs of haar licentiegevers. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de in deze voorwaarden en de Overeenkomst omschreven gebruiksrechten.

2. De intellectuele eigendomsrechten op gegevens en content die Opdrachtgever in het kader van de Diensten aan Growrs verstrekt of binnen de SaaS-dienst invoert, berusten bij Opdrachtgever of diens licentiegevers. Opdrachtgever verleent Growrs een gebruiksrecht op deze gegevens voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

3. Ten aanzien van door Growrs in opdracht van Opdrachtgever ontwikkeld maatwerk geldt dat de intellectuele eigendomsrechten bij Growrs berusten, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

4. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken en programmatuur waarop de intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten van Growrs rusten openbaar te maken en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen, te decompileren, te reverse engineeren of ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Growrs, behoudens de dwingendrechtelijke uitzonderingen van de Auteurswet.

5. Het is Growrs verboden om alle stukken en programmatuur waarop de intellectuele eigendomsrechten en auteursrechten van Opdrachtgever rusten openbaar te maken en/of te vermenigvuldigen, te wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

6. Het is partijen verboden om de producten waarop de intellectuele eigendomsrechten van de andere partij rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de Overeenkomst.

7. Partijen zullen elkaar informeren en gezamenlijk optreden tegen elke inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtgever.

8. Growrs is gerechtigd de kennis, ervaring, methoden en generieke componenten die zij bij de uitvoering van de Overeenkomst opdoet of ontwikkelt, ook voor andere doeleinden en voor andere opdrachtgevers te gebruiken, mits daarbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever wordt geopenbaard.

Artikel 44 - Vrijwaring en juistheid van informatie

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden die hij aan Growrs verstrekt in het kader van de Overeenkomst. Ook als deze gegevens afkomstig zijn van derden is Opdrachtgever hiervoor verantwoordelijk.

2. Opdrachtgever vrijwaart Growrs van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen uit het vorige lid.
3. Opdrachtgever vrijwaart Growrs voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie die bij het uitvoeren van de Overeenkomst gebruikt kunnen worden, alsmede met betrekking tot de inhoud van de door Growrs opgestelde adviezen en rapportages.
4. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, een website of informatiedragers aan Growrs verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 45 - Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de service of producten van Growrs of anderszins klachten heeft over de uitvoering van de Overeenkomst, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 dagen na de betreffende aanleiding die tot de klacht heeft geleid, te melden. Klachten kunnen schriftelijk gemeld worden met als onderwerp 'Klacht'.
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Growrs de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. Growrs zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 21 dagen na ontvangst van de klacht, inhoudelijk reageren op de klacht.
4. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen.

Artikel 46 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de rechtsverhouding tussen Growrs en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Growrs kan deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. De meest actuele versie is te vinden op de website van Growrs. Growrs stelt Opdrachtgever bij een lopend Abonnement ten minste 30 dagen vóór inwerkingtreding van een wijziging op de hoogte. Indien de wijziging de positie van Opdrachtgever wezenlijk verslechtert en geen verband houdt met een wijziging in wet- of regelgeving, is Opdrachtgever gerechtigd het Abonnement op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de Overeenkomst tussen Growrs en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda, tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechter aanwijzen.

Dongen, 23-07-2026