

CLEVARO

Algemene voorwaarden

Zakelijke dienstverlening, digitale oplossingen en licenties

Onderneming	Jasper Manders, handelend onder de naam Clevaro
KvK / btw	57335079 / NL001676768B33
Vestiging	Bergschot 626, 4817 PN Breda
Toepassing	Zakelijke opdrachtgevers (B2B)
Versie	Definitief v1.0 1 september 2026

INWERKINGTREDING Definitief vastgesteld voor zakelijk gebruik vanaf 1 september 2026. Verstrek deze voorwaarden vóór of bij het sluiten van iedere overeenkomst en verwijs er uitdrukkelijk naar in de offerte of opdrachtbevestiging.

Leeswijzer

Deze algemene voorwaarden zijn geschreven voor zakelijke opdrachtgevers van Clevaro. De kernvoorwaarden gelden bij iedere opdracht. Een dienstmodule geldt alleen wanneer de offerte of opdrachtbevestiging die module uitdrukkelijk noemt.

Onderdeel	Wanneer van toepassing
Kernvoorwaarden	Altijd bij iedere zakelijke opdracht.
Module A	Procesadvies, strategie en implementatie.
Module B	Tenderondersteuning, Best Value en RGS.
Module C	Coaching, training, workshops en inspiratiesessies.
Module D	AI, automatiseringen, dashboards en data.
Module E	Websites, formulieren en webdesign.
Module F	Hosting, beheer, onderhoud, support en SLA.
Module G	Browsersgames, digitale producten en spelersfunctionaliteit.

LICENTIES Alle door Clevaro geleverde of beheerde licenties worden per maand vooraf betaald. De specifieke regeling staat in artikel 12 en geldt naast eventuele aanvullende afspraken in de offerte.

Kernvoorwaarden

Artikel 1 - Identiteit en definities

- 1.1** Clevaro is Jasper Manders, handelend onder de naam Clevaro, gevestigd aan Bergschot 626, 4817 PN Breda, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 57335079 en bereikbaar via info@clevaro.eu.
- 1.2 In deze voorwaarden betekent Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon die handelt in beroep of bedrijf, rechtspersoon of organisatie die met Clevaro een Overeenkomst sluit of daarover onderhandelt.
- 1.3** Onder Overeenkomst wordt verstaan iedere afspraak tussen Clevaro en Opdrachtgever over werkzaamheden, resultaten, licenties, hosting, onderhoud, support of andere diensten, inclusief de offerte, opdrachtbevestiging, toepasselijke modules en bijlagen.
- 1.4** Onder Schriftelijk wordt mede verstaan communicatie per e-mail en een digitaal akkoord, mits de afzender en inhoud voldoende betrouwbaar kunnen worden vastgesteld.
- 1.5** Onder Digitale Oplossing wordt verstaan iedere door of namens Clevaro ontwikkelde of ingerichte website, dashboard, automatisering, AI-toepassing, formulier, browsergame, database, koppeling of ander digitaal hulpmiddel.

- 1.6** Onder Derde Dienst wordt verstaan software, hosting, API, cloudplatform, plug-in, databron, font, stockmateriaal of andere prestatie van een externe leverancier.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

- 2.1** Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, vervolgoopdrachten, wijzigingen, licenties en overige overeenkomsten tussen Clevaro en een zakelijke Opdrachtgever.
- 2.2** Deze voorwaarden zijn niet bedoeld voor overeenkomsten met consumenten. Voor rechtstreeks gebruik door consumenten, spelers of andere eindgebruikers kunnen aparte voorwaarden, privacy-informatie en aanvullende regels gelden.
- 2.3** Een dienstmodule geldt uitsluitend wanneer deze in de offerte of opdrachtbevestiging is genoemd of uit de aard van de overeengekomen prestatie onmiskenbaar volgt.
- 2.4** Algemene of inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, behalve voor zover Clevaro deze schriftelijk en specifiek heeft aanvaard.
- 2.5** Afwijkingen gelden alleen voor de betreffende Overeenkomst en alleen wanneer zij schriftelijk zijn vastgelegd.

Artikel 3 - Totstandkoming en rangorde

- 3.1** Een Overeenkomst komt tot stand door ondertekening, schriftelijk akkoord, digitaal akkoord of doordat Clevaro op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever met de uitvoering begint.
- 3.2** De offerte is geldig gedurende de daarin genoemde termijn. Ontbreekt een termijn, dan is de offerte dertig dagen geldig.
- 3.3** Bij tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde: de verwerkersovereenkomst voor privacyonderwerpen; de ondertekende offerte of opdrachtbevestiging; projectspecifieke bijlagen en SLA; de toepasselijke dienstmodule; en daarna deze kernvoorwaarden.
- 3.4** Mondelinge afspraken, ideeën of verwachtingen binden Clevaro pas nadat zij schriftelijk zijn bevestigd.
- 3.5** Clevaro verstrekt deze voorwaarden vóór of uiterlijk bij het sluiten van de Overeenkomst in een vorm die Opdrachtgever kan opslaan.

Artikel 4 - Offerte, scope en uitgangspunten

- 4.1** De offerte bepaalt de werkzaamheden, resultaten, planning, prijs, prijsmodel, revisierondes, klantbijdragen, aannames, uitsluitingen en toepasselijke modules.
- 4.2** Werkzaamheden of resultaten die niet uitdrukkelijk in de offerte staan, behoren niet tot de opdracht, ook niet wanneer zij tijdens overleg als mogelijkheid zijn besproken.
- 4.3** Een begroting of raming is een onderbouwde inschatting en geen vaste prijs of budgetplafond, tenzij dit uitdrukkelijk is vermeld.
- 4.4** Clevaro mag uitgaan van de juistheid en volledigheid van door Opdrachtgever verstrekte informatie, tenzij Clevaro redelijkerwijs aan die informatie moet twijfelen.
- 4.5** Kennelijke fouten of vergissingen in een offerte binden Clevaro niet wanneer Opdrachtgever deze redelijkerwijs had kunnen herkennen.

Artikel 5 - Uitvoering en aard van de verplichtingen

- 5.1 Clevaro voert de Overeenkomst zorgvuldig, professioneel en naar beste inzicht uit, zoals van een goed opdrachtnemer mag worden verwacht.
- 5.2 Procesadvies, strategie, coaching, inspiratie, tenderondersteuning, besparing, KPI-verbetering, omzet, adoptie en organisatieverandering zijn inspanningsverplichtingen. Clevaro garandeert daarbij geen specifiek bedrijfsmatig resultaat.
- 5.3 Een concreet overeengekomen rapport, website, dashboard, automatisering, gamefunctie of andere Digitale Oplossing moet voldoen aan de schriftelijk overeengekomen specificaties en acceptatiecriteria.
- 5.4 Clevaro bepaalt als zelfstandig opdrachtnemer de professionele werkwijze, volgorde en inzet, binnen de overeengekomen kaders en redelijke veiligheids- en toegangsregels van Opdrachtgever.
- 5.5 Clevaro is niet bevoegd Opdrachtgever juridisch te binden, behalve wanneer hiervoor een afzonderlijke schriftelijke volmacht is verstrekt.

Artikel 6 - Medewerking van Opdrachtgever

- 6.1 Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, data, content, bewijsstukken, accounts, toegangen, besluiten en medewerking die redelijkerwijs nodig zijn.
- 6.2 Opdrachtgever wijst één beslissingsbevoegd contactpersoon aan en zorgt dat betrokken medewerkers en besluitvormers tijdig beschikbaar zijn.
- 6.3 Opdrachtgever staat ervoor in dat aangeleverde data, teksten, afbeeldingen, logo's, muziek, merken en andere materialen rechtmatig mogen worden gebruikt en geen rechten van derden schenden.
- 6.4 Opdrachtgever controleert vóór ingebruikname of publicatie de inhoud, feitelijke juistheid, wettelijke claims, prijzen, privacy-informatie en eigen bedrijfsgegevens.
- 6.5 Vertraging of extra werk door ontbrekende, onjuiste of late medewerking komt voor rekening van Opdrachtgever en kan leiden tot herplanning en meerwerk.

Artikel 7 - Planning en termijnen

- 7.1 Opgegeven termijnen zijn streefdata, tenzij in de offerte uitdrukkelijk staat dat een termijn fataal is.
- 7.2 Een uitvoeringstermijn begint nadat Clevaro alle noodzakelijke informatie, toegangen, goedkeuringen en overeengekomen vooruitbetalingen heeft ontvangen.
- 7.3 De planning wordt redelijk verlengd bij wijzigingen, vertraging van Opdrachtgever, storingen of wijzigingen van Derde Diensten en andere omstandigheden buiten de redelijke invloed van Clevaro.
- 7.4 Wanneer Clevaro een vertraging verwacht, informeert Clevaro Opdrachtgever zo spoedig mogelijk en doet Clevaro een voorstel voor herplanning.
- 7.5 Langdurige persoonlijke uitval wordt tijdig besproken. Partijen zoeken dan naar herplanning, passende vervanging of beëindiging van het nog niet uitgevoerde deel.

Artikel 8 - Wijzigingen en meerwerk

- 8.1** Een verzoek dat de overeengekomen scope, eisen, planning, techniek, revisies of klantbijdragen verandert, geldt als wijzigingsverzoek.
- 8.2** Clevaro brengt de gevolgen voor prijs, planning en risico zo mogelijk vooraf in beeld. De wijziging wordt uitgevoerd na schriftelijk akkoord.
- 8.3** Extra overleg, extra revisierondes, herstel van klantwijzigingen, nieuwe wensen na acceptatie en aanpassingen door gewijzigde API-, browser-, platform- of wettelijke eisen gelden als meerwerk.
- 8.4** Spoedwerk mag per e-mail worden opgedragen en wordt tegen het afgesproken spoedtarief of, bij ontbreken daarvan, op basis van nacalculatie uitgevoerd.
- 8.5** Wanneer voorafgaande prijsbepaling redelijkerwijs niet mogelijk is, mag Clevaro noodzakelijk meerwerk op basis van de gebruikelijke tarieven uitvoeren nadat Opdrachtgever over de noodzaak is geïnformeerd.

Artikel 9 - Derden en externe diensten

- 9.1** Clevaro mag voor de uitvoering geschikte hulppersonen en leveranciers inschakelen en blijft verantwoordelijk voor de eigen selectie en aansturing binnen de opdracht.
- 9.2** Voor Derde Diensten gelden tevens de voorwaarden en licenties van de betreffende leverancier. Opdrachtgever accepteert die voorwaarden voor zover de Derde Dienst onderdeel is van de gekozen oplossing.
- 9.3** Clevaro is niet aansprakelijk voor zelfstandige storingen, prijswijzigingen, beleidswijzigingen, beëindiging of beperkingen van Derde Diensten die buiten de redelijke invloed van Clevaro liggen.
- 9.4** Nieuwe of hogere externe kosten worden niet zonder overleg doorbelast, behalve wanneer de offerte een automatische doorbelasting of indexatie vermeldt.
- 9.5** Domeinen en hoofdaccounts worden waar mogelijk op naam van Opdrachtgever geregistreerd, met passende beheerrechten voor Clevaro zolang beheer is overeengekomen.

Artikel 10 - Oplevering, controle en acceptatie

- 10.1** Clevaro mag werkzaamheden per fase, onderdeel of resultaat opleveren.
- 10.2** Opdrachtgever controleert een opgeleverd resultaat binnen tien werkdagen na oplevering aan de hand van de overeengekomen specificaties en acceptatiecriteria.
- 10.3** Een afwijzing is alleen geldig wanneer deze binnen de beoordelingsperiode schriftelijk, concreet en reproduceerbaar is gemeld en verwijst naar een overeengekomen eis.
- 10.4** Clevaro krijgt een redelijke gelegenheid om een aantoonbare afwijking te herstellen. Kleine afwijkingen die normaal gebruik niet wezenlijk belemmeren, blokkeren acceptatie niet.
- 10.5** Het resultaat geldt als geaccepteerd wanneer Opdrachtgever het in productie neemt, publiceert, commercieel gebruikt of niet binnen de beoordelingsperiode gemotiveerd afwijst.

10.6 Nieuwe wensen en wijzigingen na acceptatie worden als meerwerk behandeld.

Artikel 11 - Prijzen, facturering en betaling

11.1 Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

11.2 Clevaro factureert volgens het in de offerte gekozen model: op uurbasis, per dagdeel, vaste prijs, voorschot, mijlpaal, abonnement, licentie of een combinatie daarvan.

11.3 Urenwerk wordt in beginsel maandelijks achteraf gefactureerd. Vaste projecten kunnen vooraf en per fase of mijlpaal worden gefactureerd. Externe kosten en gereserveerde capaciteit kunnen vooraf worden gefactureerd.

11.4 Facturen voor projectwerkzaamheden en urenwerk zijn betaalbaar binnen veertien dagen na factuurdatum, tenzij de offerte of artikel 12 voor licenties een eerdere betaaldatum bepaalt.

11.5 Een factuurbezwaar wordt binnen tien werkdagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd gemeld. Een bezwaar schort de betaling van het onbetwiste deel niet op.

11.6 Opdrachtgever mag niet verrekenen of betaling opschorten, behalve wanneer een dwingende wettelijke regel dit toestaat.

Artikel 12 - Licenties, abonnementen en doorlopende diensten

12.1 Tenzij de offerte anders bepaalt, wordt iedere door Clevaro geleverde, beschikbaar gestelde of beheerde licentie per maand vooraf gefactureerd en betaald.

12.2 De licentievergoeding moet vóór de eerste dag van de betreffende licentiemaand volledig door Clevaro zijn ontvangen. Bij een start gedurende een maand mag Clevaro de eerste periode naar rato of als volledige maand factureren, zoals in de offerte vermeld.

12.3 Onder licentiemaand wordt verstaan iedere opeenvolgende maandperiode vanaf de overeengekomen startdatum. Wanneer geen startdatum is vastgelegd, geldt de kalendermaand.

12.4 De licentie gaat pas in nadat de eerste licentievergoeding en eventuele implementatiekosten zijn betaald en loopt gedurende de in de offerte genoemde eerste looptijd.

12.5 Na de eerste looptijd wordt de licentie telkens met één licentiemaand verlengd, tenzij één van partijen schriftelijk opzegt met een opzegtermijn van één volledige licentiemaand. Een afwijkende minimumduur of opzegtermijn in de offerte gaat voor.

12.6 De licentie is beperkt tot de in de offerte genoemde organisatie, gebruikers, domeinen, omgeving, campagne of toepassing en is niet overdraagbaar of sublicentieerbaar zonder schriftelijke toestemming van Clevaro.

12.7 Clevaro mag licentietarieven aanpassen met een aankondiging van minimaal dertig dagen. Opdrachtgever mag de licentie vóór de ingangsdatum van een wezenlijke verhoging beëindigen. Jaarlijkse indexatie en aantoonbare prijswijzigingen van Derde Diensten mogen worden doorberekend wanneer dit in de offerte is vermeld.

12.8 Bij niet-tijdige betaling mag Clevaro na een schriftelijke waarschuwing en een hersteltermijn van zeven dagen de licentie, toegang, updates, hosting of gekoppelde dienst opschorten. De betalingsverplichting over de lopende licentiemaand blijft bestaan.

- 12.9** Opschorting of beëindiging kan betekenen dat functionaliteit, koppelingen of toegang niet meer beschikbaar zijn. Clevaro houdt daarbij, voor zover redelijk en technisch mogelijk, rekening met beveiliging en een afgesproken export- of bewaartermijn.
- 12.10** Vooruitbetaalde licentievergoedingen worden niet terugbetaald bij tussentijdse beëindiging door Opdrachtgever, behalve voor zover Clevaro zelf zonder geldige reden de betaalde prestatie niet meer kan leveren.

Artikel 13 - Te late betaling en incasso

- 13.1** Opdrachtgever is na het verstrijken van de betaaldatum van rechtswege in verzuim, voor zover de wet geen nadere ingebrekestelling verlangt.
- 13.2** Vanaf de vervaldatum is Opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd over het openstaande bedrag.
- 13.3** Alle redelijke buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten die Clevaro moet maken om betaling te verkrijgen, komen voor rekening van Opdrachtgever, met ten minste de wettelijk geldende vergoeding.
- 13.4** Betalingen worden eerst toegerekend aan kosten en rente en daarna aan de oudste openstaande hoofdsom.
- 13.5** Bij gegronde twijfel aan de kredietwaardigheid van Opdrachtgever mag Clevaro een redelijke vooruitbetaling of zekerheid verlangen voordat verdere prestaties worden geleverd.

Artikel 14 - Opschorting

- 14.1** Clevaro mag de uitvoering geheel of gedeeltelijk opschorten wanneer Opdrachtgever niet betaalt, noodzakelijke medewerking niet verleent of anderszins wezenlijk tekortschiet.
- 14.2** Behalve bij spoed, misbruik, beveiligingsrisico of blijvende betalingsonmacht stelt Clevaro Opdrachtgever eerst schriftelijk in gebreke en geeft Clevaro een redelijke hersteltermijn.
- 14.3** De planning schuift mee met de opschortingsperiode en aantoonbare herstartkosten mogen als meerwerk worden gefactureerd.
- 14.4** Opschorting ontslaat Opdrachtgever niet van reeds ontstane betalingsverplichtingen.
- 14.5** Clevaro past opschorting proportioneel toe en houdt waar redelijk rekening met beveiliging, databehoud en de continuïteit van niet-betwiste onderdelen.

Artikel 15 - Duur, opzegging en beëindiging

- 15.1** Een project eindigt na voltooiing en betaling. Een doorlopende dienst of licentie loopt gedurende de overeengekomen duur en wordt beëindigd volgens artikel 12 of de offerte.
- 15.2** Wanneer Opdrachtgever een project tussentijds opzegt, betaalt Opdrachtgever het verrichte werk, aangegane externe verplichtingen, redelijke afbouw- en overdrachtskosten en aantoonbaar gereserveerde capaciteit die niet redelijk anders inzetbaar is.
- 15.3** Een partij mag de Overeenkomst ontbinden wanneer de andere partij na schriftelijke ingebrekestelling en een redelijke hersteltermijn wezenlijk tekort blijft schieten.

- 15.4** Onmiddellijke beëindiging is toegestaan bij faillissement, surseance, bedrijfsbeëindiging, fraude, onrechtmatig gebruik, ernstig beveiligingsrisico of blijvende betalingsonmacht, voor zover wettelijk toegestaan.
- 15.5** Na beëindiging blijven bepalingen die naar hun aard doorwerken van kracht, waaronder betaling, vertrouwelijkheid, intellectuele eigendom, aansprakelijkheid, gegevensafwikkeling en geschillen.
- 15.6** Exit-ondersteuning, export, overdracht en migratie zijn betaalde werkzaamheden, tenzij de offerte of SLA anders bepaalt.

Artikel 16 - Annulering van sessies en gereserveerde capaciteit

- 16.1** Voor een workshop, training, coachingssessie, inspiratiesessie of gereserveerd dagdeel geldt de annuleringsregeling in dit artikel, tenzij de offerte afwijkt.
- 16.2** Bij annulering meer dan tien werkdagen voor de start worden geen annuleringskosten berekend, behalve reeds gemaakte externe kosten.
- 16.3** Bij annulering tussen tien en vijf werkdagen voor de start is vijftig procent van de overeengekomen vergoeding verschuldigd.
- 16.4** Bij annulering minder dan vijf werkdagen voor de start of bij niet verschijnen is honderd procent van de overeengekomen vergoeding verschuldigd.
- 16.5** Een eenmalige verplaatsing kan zonder annuleringskosten worden toegestaan wanneer Clevaro daarmee instemt en de nieuwe datum binnen drie maanden valt.

Artikel 17 - Vertrouwelijkheid en referentiegebruik

- 17.1** Partijen houden alle informatie geheim waarvan zij weten of redelijkerwijs moeten begrijpen dat deze vertrouwelijk is.
- 17.2** De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die openbaar is, rechtmatig al bekend was, zelfstandig is ontwikkeld of op grond van wet of rechterlijk bevel moet worden verstrekt.
- 17.3** Vertrouwelijke informatie wordt alleen gedeeld met personen en leveranciers die deze voor de uitvoering nodig hebben en aan passende geheimhouding zijn gebonden.
- 17.4** Clevaro mag algemene vakkennis, ervaring en geanonimiseerde inzichten hergebruiken, zolang geen vertrouwelijke klantinformatie of persoonsgegevens worden prijsgegeven.
- 17.5** Clevaro gebruikt de naam, het logo, een review, projectresultaten of een case van Opdrachtgever alleen na schriftelijke toestemming.

Artikel 18 - Persoonsgegevens en informatiebeveiliging

- 18.1** Partijen stellen per opdracht vast welke privacyrol ieder vervult. De feitelijke verwerking is bepalend.
- 18.2** Wanneer Clevaro persoonsgegevens namens Opdrachtgever verwerkt, sluiten partijen vóór de verwerking een afzonderlijke verwerkersovereenkomst.
- 18.3** Opdrachtgever staat in voor een rechtmatige grondslag, juiste informatie aan betrokkenen, passende instructies en het niet aanleveren van meer persoonsgegevens dan nodig.

- 18.4** Bijzondere of zeer gevoelige persoonsgegevens worden alleen verwerkt na voorafgaande schriftelijke afspraak en een passende beveiligings- en risicoafweging.
- 18.5** Clevaro treft passende technische en organisatorische maatregelen binnen de overeengekomen scope, maar garandeert geen absolute beveiliging.
- 18.6** Beveiligingsincidenten worden behandeld volgens de verwerkersovereenkomst of, wanneer die niet geldt, volgens de wettelijke rol en redelijke samenwerkingsafspraken.

Artikel 19 - Intellectuele eigendom

- 19.1** Alle rechten op bestaande en generieke methodieken, frameworks, formats, templates, prompts, ontwerpen, code, componenten, game-engines, documentmodellen en knowhow van Clevaro blijven bij Clevaro.
- 19.2** Opdrachtgever behoudt de rechten op eigen data, content, merk, logo en andere rechtmatig aangeleverde materialen.
- 19.3** Na volledige betaling krijgt Opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op het specifiek opgeleverde resultaat voor het in de offerte omschreven doel en binnen de overeengekomen organisatie.
- 19.4** Overdracht van auteursrechten, exclusiviteit, broncode, bewerkbare bronbestanden, white-labelrechten, wijzigingsrecht, sublicentie of doorverkoop is alleen inbegrepen wanneer dit in een afzonderlijke schriftelijke bepaling duidelijk is omschreven en geprijsd.
- 19.5** Generieke bouwstenen, Derde Diensten, open-sourceonderdelen en Clevaro-methodieken worden nooit stilzwijgend overgedragen.
- 19.6** Rechten op AI-output worden slechts verleend voor zover zulke rechten juridisch bestaan en aan Clevaro toekomen. Clevaro garandeert niet dat AI-output uniek of exclusief is.
- 19.7** Een gebruiksrecht ontstaat pas na volledige betaling. Licenties en rechten van derden blijven steeds van toepassing.

Artikel 20 - Herstel, onderhoud en support

- 20.1** Clevaro herstelt gedurende dertig dagen na acceptatie zonder aanvullende arbeidskosten een reproduceerbare fout waardoor het resultaat niet voldoet aan een overeengekomen specificatie.
- 20.2** Kosteloos herstel geldt niet voor nieuwe wensen, verkeerd gebruik, klantwijzigingen, wijzigingen door derden, verlopen licenties, gewijzigde databronnen of latere browser-, API-, platform- of wettelijke wijzigingen.
- 20.3** Onderhoud, updates, monitoring, back-ups, support, reactietijden en oplostijden zijn alleen inbegrepen wanneer deze uitdrukkelijk zijn overeengekomen.
- 20.4** Een reactietijd is de tijd waarbinnen Clevaro de melding beoordeelt en is geen gegarandeerde oplostijd.
- 20.5** Werk buiten de overeengekomen supportscope wordt na akkoord als meerwerk uitgevoerd.

Artikel 21 - Aansprakelijkheid en schadebeperking

- 21.1** Clevaro is alleen aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Clevaro en nadat Clevaro een redelijke mogelijkheid tot herstel heeft gekregen.
- 21.2** De aansprakelijkheid is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar van Clevaro voor die gebeurtenis uitkeert, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
- 21.3** Wanneer om een andere reden dan het ontbreken of niet tijdig in stand houden van passende verzekering geen verzekeringsuitkering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever in de twaalf maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de betreffende opdracht heeft betaald, met een maximum van EUR 25.000 exclusief btw.
- 21.4** Samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis. De totale aansprakelijkheid in één contractjaar bedraagt nooit meer dan tweemaal het toepasselijke plafond per gebeurtenis.
- 21.5** Clevaro is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, winstderving, bedrijfsstagnatie, gemiste besparingen, reputatieschade, verlies van kansen, tenderverlies en verlies of verminking van gegevens waarvoor Opdrachtgever geen passende back-up heeft gehouden.
- 21.6** De beperkingen gelden niet voor schade door opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van Clevaro en niet voor aansprakelijkheid die wettelijk niet mag worden beperkt.
- 21.7** Opdrachtgever beperkt schade, meldt een mogelijke schade zo snel mogelijk en verstrekt Clevaro de informatie en toegang die redelijkerwijs nodig zijn voor onderzoek en herstel.

Artikel 22 - Vrijwaring en materialen van Opdrachtgever

- 22.1** Opdrachtgever vrijwaart Clevaro tegen aanspraken van derden die voortkomen uit onrechtmatige of onjuiste door Opdrachtgever aangeleverde data, content, materialen, instructies of gebruik.
- 22.2** De vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak aantoonbaar is veroorzaakt door een zelfstandige fout of ongeoorloofde wijziging van Clevaro.
- 22.3** Clevaro informeert Opdrachtgever over een aanspraak en laat de verdediging in redelijk overleg plaatsvinden.
- 22.4** Opdrachtgever mag geen schikking treffen die aansprakelijkheid of verplichtingen voor Clevaro meebrengt zonder schriftelijke toestemming van Clevaro.

Artikel 23 - Overmacht

- 23.1** Geen partij is gehouden tot nakoming voor zover deze tijdelijk onmogelijk is door een omstandigheid die redelijkerwijs buiten haar invloed ligt.
- 23.2** Onder overmacht kunnen vallen: ernstige ziekte, overheidsmaatregelen, oorlog, natuurramp, langdurige stroom- of internetuitval, cyberincidenten ondanks passende maatregelen en essentiële storings bij leveranciers.

23.3 De getroffen partij informeert de andere partij, beperkt de gevolgen en hervat de uitvoering zodra dat redelijkerwijs mogelijk is.

23.4 Betalingsverplichtingen voor reeds geleverd werk, reeds verstreken licentiemaanden en onvermijdbare externe kosten blijven bestaan.

23.5 Duurt de overmacht langer dan zestig aaneengesloten dagen, dan mag ieder van partijen het nog niet uitgevoerde deel schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding.

Artikel 24 - Klachten en verval van aanspraken

24.1 Een klacht wordt zo spoedig mogelijk na ontdekking schriftelijk, voldoende onderbouwd en waar mogelijk reproduceerbaar gemeld.

24.2 Opdrachtgever stelt Clevaro in staat de klacht te onderzoeken en geeft Clevaro een redelijke mogelijkheid tot herstel.

24.3 Een klacht schort betaling van onbetwiste facturen niet op.

24.4 Een aanspraak op schadevergoeding vervalt wanneer deze niet binnen twaalf maanden nadat Opdrachtgever de schade en de mogelijke aansprakelijkheid van Clevaro kende of redelijkerwijs kon kennen schriftelijk is gemeld, tenzij dwingend recht zich daartegen verzet.

24.5 Een rechtsvordering vervalt uiterlijk twee jaar na de schriftelijke melding, tenzij dwingend recht een langere termijn voorschrijft.

Artikel 25 - Zelfstandigheid, personeel en besluitvorming

25.1 Partijen beogen geen arbeidsovereenkomst, maatschap, vennootschap, agentuur of volmacht tot stand te brengen.

25.2 Clevaro bepaalt zelfstandig de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd en is verantwoordelijk voor eigen belastingen, verzekeringen en bedrijfsvoering.

25.3 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor managementbesluiten, personeel, wettelijke naleving, formele goedkeuring en ingebruikname van adviezen en oplossingen.

25.4 Wanneer medewerkers van Opdrachtgever meewerken, blijven zij onder leiding en verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

Artikel 26 - Wijziging van voorwaarden en deelgeldigheid

26.1 Clevaro mag deze voorwaarden wijzigen voor toekomstige overeenkomsten.

26.2 Bij een lopende doorlopende dienst kondigt Clevaro een inhoudelijke wijziging minimaal dertig dagen vooraf aan. Opdrachtgever mag de betreffende doorlopende dienst vóór de ingangsdatum beëindigen wanneer de wijziging wezenlijk nadelig is.

26.3 Een wijziging werkt niet met terugwerkende kracht, behalve wanneer dit wettelijk verplicht is of uitsluitend in het voordeel van Opdrachtgever uitpakt.

26.4 Wanneer een bepaling ongeldig of onafdwingbaar is, blijven de overige bepalingen in stand. Partijen vervangen de bepaling door een geldige regeling die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert.

26.5 Het niet direct afdwingen van een recht betekent niet dat afstand van dat recht wordt gedaan.

Artikel 27 - Toepasselijk recht en geschillen

27.1 Op alle Overeenkomsten en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

27.2 Partijen proberen een geschil eerst op directie- of eigenaarsniveau op te lossen en geven elkaar daarvoor een redelijke termijn.

27.3 Partijen kunnen gezamenlijk besluiten een onafhankelijke mediator in te schakelen. Mediation schort wettelijke termijnen alleen op wanneer dit schriftelijk is afgesproken.

27.4 Wanneer overleg niet tot een oplossing leidt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarin Breda ligt, voor zover de wet deze forumkeuze toestaat.

Dienstmodules

Onderstaande modules vullen de kernvoorwaarden aan. Alleen de module of modules die in de offerte of opdrachtbevestiging zijn genoemd, zijn van toepassing.

Module A - Procesadvies, strategie en implementatie

A.1 De offerte beschrijft de onderzoeksvraag, betrokken organisatieonderdelen, informatiebronnen, deliverables, fasering, besluitmomenten en eventuele implementatieactiviteiten.

A.2 Bevindingen zijn gebaseerd op het onderzochte moment, de beschikbare gegevens en gesprekken. Veranderingen na het onderzoek kunnen de geldigheid of toepasbaarheid beïnvloeden.

A.3 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor bestuurlijke, personele, financiële en operationele besluiten en voor het toetsen van gevolgen binnen de eigen organisatie.

A.4 Implementatie, training, adoptie, borging en nazorg zijn alleen inbegrepen wanneer de offerte dit uitdrukkelijk vermeldt.

A.5 Clevaro betreft waar mogelijk de medewerkers die het werk uitvoeren. Opdrachtgever zorgt voor toegang tot deze praktijkkennis en voorkomt dat noodzakelijke besluiten onredelijk worden vertraagd.

A.6 Resultaat is mede afhankelijk van leiderschap, medewerkersbetrokkenheid, datakwaliteit en beschikbare capaciteit. Clevaro garandeert geen vaste besparing, doorlooptijd of KPI-verbetering.

Module B - Tenderondersteuning, Best Value en RGS

B.1 Opdrachtgever levert tijdig de uitvraag, nota's van inlichtingen, bewijsstukken, referenties, prijzen, risico-informatie en overige feitelijke onderbouwing.

B.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid van aangeleverde gegevens en controleert alle commerciële, juridische, operationele en financiële toezeggingen in de inschrijving.

B.3 Clevaro ondersteunt inhoud en strategie, maar geeft geen garantie op selectie, score, interviewresultaat of gunning.

- B.4** Aanbestedingsrechtelijk of ander juridisch advies is alleen onderdeel van de opdracht wanneer dit uitdrukkelijk is overeengekomen en door een daartoe bevoegde deskundige wordt geleverd.
- B.5** Opdrachtgever geeft de definitieve goedkeuring en blijft verantwoordelijk voor tijdige en juiste indiening via het voorgeschreven tenderportaal.
- B.6** Lastminute-input, aanvullende nota's, presentatie- of interviewfasen en herstel van portaalproblemen gelden als meerwerk wanneer zij niet in de oorspronkelijke scope staan.
- B.7** AI-ondersteunde conceptteksten worden vóór indiening door Opdrachtgever inhoudelijk en feitelijk gecontroleerd.

Module C - Coaching, training, workshops en inspiratiesessies

- C.1** De offerte vermeldt doel, doelgroep, locatie, duur, voorbereiding, deelnemersaantal, materialen en gewenste opbrengst van de sessie.
- C.2** Opdrachtgever zorgt voor een geschikte locatie, werkende voorzieningen, tijdige aanwezigheid van deelnemers en een veilige leeromgeving.
- C.3** Actieve deelname en opvolging zijn noodzakelijk. Clevaro garandeert geen individuele gedragsverandering of organisatiebrede adoptie.
- C.4** Opnames, foto's, citaten of verwerking van persoonlijke bijdragen zijn alleen toegestaan na voorafgaande duidelijke afspraken en benodigde toestemmingen.
- C.5** De annuleringsregeling van artikel 16 is van toepassing op gereserveerde sessies en dagdelen.

Module D - AI, automatisering, dashboards en data

- D.1** Partijen leggen functionele eisen, databronnen, systeemgrenzen, gebruikersrollen, testscenario's, menselijke controlemomenten en acceptatiecriteria vast.
- D.2** Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit, rechtmatigheid en actualiteit van brondata, voor autorisaties en voor inhoudelijke controle van output.
- D.3** AI-uitvoer kan onjuist, onvolledig, verouderd of variabel zijn. Clevaro valideert binnen de overeengekomen scope maar garandeert geen foutloze of unieke uitvoer.
- D.4** Een toepassing wordt niet gebruikt voor uitsluitend geautomatiseerde besluiten met aanzienlijke juridische, personele, financiële of veiligheidsgevolgen zonder afzonderlijke risicoanalyse en schriftelijke opdracht.
- D.5** Partijen bepalen welke AI-leveranciers en datastromen zijn toegestaan en leggen waar nodig afspraken vast over logging, modeltraining, subverwerkers, beveiliging, monitoring en terugvalprocedures.
- D.6** Opdrachtgever test de oplossing met representatieve data en scenario's vóór productiegebruik en meldt wijzigingen in databronnen, systemen of processen tijdig.
- D.7** Wettelijke transparantie-, informatie- en toezichtsplichten volgen de feitelijke rol van partijen en kunnen niet contractueel worden uitgesloten.

Module E - Websites, formulieren en webdesign

- E.1** De offerte vermeldt pagina's, talen, functies, contentverantwoordelijkheid, revisierondes, ondersteunde browsers en apparaten, hosting en overdracht.
- E.2** Opdrachtgever levert tijdig complete en rechtmatig bruikbare content en keurt vóór publicatie alle teksten, claims, prijzen, formulieren, afbeeldingen en bedrijfsgegevens goed.
- E.3** Zoekmachinevriendelijke techniek kan onderdeel zijn van de bouw. Clevaro garandeert geen positie, verkeer, leads, omzet of conversie.
- E.4** Privacyverklaring, cookiebeleid, toegankelijkheidsonderzoek, juridische teksten en doorlopende contentupdates zijn alleen inbegrepen wanneer dit uitdrukkelijk in scope staat.
- E.5** Domein en hoofdhostingaccount staan waar mogelijk op naam van Opdrachtgever. DNS- en mailwijzigingen worden vooraf afgestemd wegens mogelijke impact op bereikbaarheid en e-mail.
- E.6** Publicatie geldt als acceptatie, tenzij vooraf schriftelijk is afgesproken dat Clevaro onder voorbehoud publiceert.
- E.7** Bronbestanden, broncode, beheerdersrechten en een eventuele Clevaro-creditregel worden volgens de offerte en artikel 19 behandeld.

Module F - Hosting, beheer, onderhoud, support en SLA

- F.1** De offerte of SLA vermeldt provider, accounteigendom, looptijd, capaciteit, verlenging, opzegging, supportvenster, tarieven en externe kosten.
- F.2** Beschikbaarheid, hersteltijd en responstijd worden alleen gegarandeerd wanneer hiervoor meetbare serviceniveaus schriftelijk zijn overeengekomen.
- F.3** Gepland onderhoud mag worden uitgevoerd na redelijke aankondiging. Spoedeisende beveiligingsmaatregelen mogen direct worden genomen wanneer uitstel onverantwoord is.
- F.4** Back-upfrequentie, bewaartermijn, hersteltesten en herstelkosten gelden alleen voor zover zij in de SLA staan. Zonder SLA blijft Opdrachtgever verantwoordelijk voor een eigen actuele export of back-up.
- F.5** Storingen door providers, internetverbindingen, aanvallen, misbruik, klantwijzigingen of Derde Diensten worden behandeld volgens artikel 9 en de eventuele SLA.
- F.6** Support buiten de overeengekomen scope of tijden is niet gegarandeerd en kan als meerwerk worden uitgevoerd.
- F.7** Hosting-, beheer- en onderhoudslicenties worden maandelijks vooraf betaald volgens artikel 12, tenzij de offerte een andere facturatieperiode noemt.
- F.8** Bij beëindiging spreken partijen een redelijke exitperiode, exportformaat, overdracht, bewaartermijn en verwijdermoment af. Uitvoering daarvan is betaalde ondersteuning tenzij anders overeengekomen.

Module G - Browsergames en digitale producten

- G.1** De offerte beschrijft de te leveren HTML-bronset, backend, database, beheeromgeving, accounts, ranglijsten, challenges, chat, gameplay en overige functionaliteit.
- G.2** Partijen leggen ondersteunde browsers en apparaten, schaalbaarheid, scorelogica, testscenario's, hosting en acceptatiecriteria vast.
- G.3** Clevaro garandeert geen absolute bescherming tegen valsspelen, manipulatie, misbruik of ongeoorloofde toegang. Clevaro mag bij redelijke aanwijzingen scores, accounts of toegang onderzoeken, blokkeren of corrigeren.
- G.4** Publieke spelersfunctionaliteit met accounts, avatars, groepen, chat, ranglijsten of persoonsgegevens vereist aparte spelersvoorwaarden, privacy- en cookie-informatie, leeftijdsbeleid en moderatieprocedure.
- G.5** Opdrachtgever is verantwoordelijk voor juridische toetsing van prijzen, acties, lotingen, jongerenmarketing, consumentenrecht en mogelijke kansspelaspecten, tenzij afzonderlijk deskundig advies is overeengekomen.
- G.6** Licenties worden beperkt tot de overeengekomen organisatie, campagne, domein, gebruiksduur en spelersomvang en worden maandelijks vooraf betaald volgens artikel 12.
- G.7** White-labelgebruik, doorverkoop, sublicentie, exclusiviteit en broncodeoverdracht zijn alleen toegestaan wanneer deze afzonderlijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- G.8** Gameplay, scorelogica en technische eisen gelden na acceptatie als uitgangspunt. Latere uitbreidingen, balanswijzigingen en nieuwe spelmodi zijn meerwerk.

Slotblad

Deze Algemene Voorwaarden Clevaro, definitief v1.0 van 1 september 2026, zijn opgesteld voor gebruik bij zakelijke overeenkomsten. Per opdracht vermeldt de offerte welke dienstmodules van toepassing zijn.

VASTE TOEPASSELIJKHEIDSZIN VOOR OFFERTES Op deze opdracht zijn de Algemene Voorwaarden Clevaro, definitief v1.0 van 1 september 2026, inclusief de modules [A/B/C/D/E/F/G], van toepassing. De voorwaarden zijn vóór het sluiten van de overeenkomst als PDF verstrekt en maken onderdeel uit van deze opdracht.

Contactgegevens

Clevaro - Jasper Manders
 Bergschot 626, 4817 PN Breda
 KvK 57335079 | btw NL001676768B33
 info@clevaro.eu | +31 6 24 67 37 17 | www.clevaro.eu