

Algemene voorwaarden Bright Digital



Versie 2026

Artikel 1. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten en/of overige rechtsbetrekkingen tussen Bright en Opdrachtgever.
2. In het navolgende wordt verstaan onder:
 - 2.1. **Bright:** Bright Digital B.V., en diens rechtsopvolgers dan wel een aan Bright Digital B.V. verbonden onderneming of partner die de rechtsbetrekking met Opdrachtgever aangaat en de Algemene Voorwaarden Bright Digital van toepassing heeft verklaard.
 - 2.2. **Opdrachtgever:** iedere wederpartij, rechtspersoon of natuurlijk persoon dan wel een aantal gezamenlijk optredende personen, al dan niet rechtspersonen, die met Bright een overeenkomst sluit, dan wel Bright opdraagt werkzaamheden te verrichten, dan wel diensten te verlenen.
 - 2.3. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst die tussen Bright en Opdrachtgever tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst.
3. Van deze voorwaarden kan uitsluitend schriftelijk worden afgeweken, mits de directie van Bright dit heeft ondertekend of wanneer hier door Bright uitvoering aan wordt gegeven.
4. Wanneer de rechter één of meerdere bepalingen om welke reden dan ook niet van toepassing c.q. ongeldig verklaart, dan blijven deze voorwaarden voor het overige onverminderd gelden.

Artikel 2. Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen, daaronder begrepen, offertes, gegevens in eventuele toegevoegde bijlagen, prijzen en andere voorwaarden, zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten.
3. Een samengestelde prijsopgave verplicht Bright niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Artikel 3. Totstandkoming overeenkomsten

1. Overeenkomsten komen schriftelijk tot stand, maar ook indien door Bright uitvoering wordt gegeven aan de geoffreerde of besproken werkzaamheden.
2. De overeenkomst komt in de plaats van, en vervangt, alle eerdere voorstellen, correspondentie, afspraken of andere communicatie, schriftelijk dan wel mondeling gedaan.

3. De inhoud van drukwerk, website, media etc. binden Bright niet, tenzij daarnaar in de overeenkomst uitdrukkelijk is verwezen.
4. Bright behoudt zich het recht voor zonder opgave van redenen overeenkomsten niet te accepteren of uitsluitend te accepteren onder de voorwaarde dat vooraf de overeenkomst door Opdrachtgever schriftelijk wordt bevestigd en/of de werkzaamheden door Bright pas zullen aanvangen na vooruitbetaling.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Bright, dan wel de door haar ingeschakelde partij, zal de overeenkomst naar de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, volgens de met Opdrachtgever overeengekomen procedures en daarbij de belangen van Opdrachtgever naar beste weten behartigen. Ter zake de beoogde werkzaamheden is uitdrukkelijk sprake van een inspanningsverbintenis aan de zijde van Bright.
2. Bright bepaalt de wijze waarop en door wie de verleende opdracht c.q. de overeenkomst wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door Opdrachtgever kenbaar gemaakte eisen zoveel mogelijk in acht. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Bright het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Eventuele financiële doelstellingen van Opdrachtgever gelden nimmer als een garantie of resultaatsverbintenis van Bright.
4. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Bright aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn, voor het uitvoeren van de overeenkomst, correct en tijdig aan Bright worden verstrekt.
5. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Bright zijn verstrekt, heeft Bright het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.
6. Bright is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Bright is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
7. Indien door Bright of door Bright ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten.
8. Indien Opdrachtgever aan Bright informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen of andere schadelijke software en defecten.
9. Bright en Opdrachtgever zijn ieder voor zich gerechtigd om gebruik te maken van AI systemen bij uitvoering van de overeenkomst, ieder met inachtneming van de op zichzelf respectievelijk toepasselijke wet - en regelgeving omtrent het gebruik van AI of soortgelijke technologieën. Bright staat niet in voor de juistheid, volledigheid of bruikbaarheid van gegevens, waaronder maar niet beperkt tot de *output* van AI systemen.

Artikel 5. Meldtermijn bugs na livegang websites

1. Opdrachtgever dient eventuele (technische) bugs of gebreken aan de website uiterlijk binnen twee (2) weken na livegang schriftelijk bij Bright Digital te melden. Bright Digital beoordeelt de melding en zal technische bugs die aantoonbaar binnen de scope van de opdracht en onder haar verantwoordelijkheid vallen, binnen een redelijke termijn kosteloos herstellen.
2. Onder bugs wordt verstaan: aantoonbare technische fouten die afwijken van de overeengekomen functionaliteiten en specificaties.
Niet onder deze kosteloze herstelverplichting vallen:
nieuwe wensen, uitbreidingen of wijzigingen ten opzichte van de afgesproken scope;
problemen die ontstaan door gebruik, wijziging of beheer door Opdrachtgever of derden;
issues veroorzaakt door externe systemen, koppelingen, hosting, browsers, plugins, software-updates of andere factoren buiten de invloedssfeer van Bright Digital.
3. Meldingen buiten de genoemde termijn of buiten bovenstaande voorwaarden worden beschouwd als meerwerk en kunnen tegen het dan geldende tarief worden uitgevoerd.

Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

1. Eventuele wijzigingen in en aanvullingen op de overeenkomst zijn slechts geldig indien Bright deze schriftelijk heeft bevestigd of indien door Bright hieraan uitvoering wordt gegeven.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed.
3. Indien een vaste prijs was overeengekomen, zullen de meer- of minderkosten bij een wijziging van de overeenkomst aan Opdrachtgever worden doorbelast en door Opdrachtgever betaalbaar worden gesteld.

Artikel 7. Prijzen en kosten

1. Alle prijzen zijn exclusief BTW en exclusief eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd. De verschuldigde bedragen zullen inclusief BTW en inclusief eventuele heffingen van overheidswege in rekening worden gebracht..
2. Opdrachtgever zal de kosten van derden zoveel mogelijk rechtstreeks voldoen. Indien deze door Bright worden voorgesloten, is Bright gerechtigd hiervoor een opslag te rekenen.
3. Een door Bright verstrekte of overeengekomen begroting/prijs is geenszins te beschouwen als een vaste prijs, maar slechts als een indicatie c.q. inschatting. Dit geldt ook voor een door Opdrachtgever kenbaar gemaakt beschikbaar budget. Uren die door Bright buiten de begroting of het budget zijn of worden gemaakt, worden aanvullend in rekening gebracht en zullen door Opdrachtgever betaalbaar worden gesteld. Bright zal de meer (of minder) te besteden uren zoveel mogelijk vooraf kenbaar maken.
4. Indien de Opdrachtgever een project of een pakket aan uren afneemt en hiervoor (gedeeltelijk) vooruitbetaalt, maar het project of de uitvoering daarvan, om welke reden dan ook, niet (tijdig) aanvangt of wordt opgeschort door toedoen of nalatigheid van de Opdrachtgever, blijven de reeds betaalde bedragen verschuldigd.

5. Ongebruikte uren of niet-uitgevoerde werkzaamheden die binnen drie (3) maanden na de factuurdatum niet zijn ingezet, komen automatisch te vervallen, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen. Bright Digital zal de Opdrachtgever tijdig informeren over het naderen van de vervalttermijn, maar het niet-ontvangen van een dergelijke melding ontslaat de Opdrachtgever niet van haar verplichting tot tijdige inzet van de uren. In geval van vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever, waaronder mede begrepen interne organisatorische omstandigheden, planning of gebrek aan aanlevering van benodigde informatie of materialen, kan geen aanspraak worden gemaakt op restitutie of verlenging van de looptijd van de overeengekomen uren.
6. Sessies op locatie kunnen door of namens de Opdrachtgever kosteloos worden geannuleerd tot uiterlijk drie (3) werkdagen voorafgaand aan de overeengekomen datum. Bij annulering binnen drie (3) werkdagen voorafgaand aan deze datum of bij no-show is Bright gerechtigd de overeengekomen vergoeding volledig aan de klant door te belasten. Indien een geplande online meeting door of namens de Opdrachtgever wordt geannuleerd binnen vierentwintig (24) uur voorafgaand aan het overeengekomen tijdstip of bij no-show, is Bright gerechtigd de overeengekomen vergoeding voor deze meeting volledig in rekening te brengen. De in dit artikel bedoelde vergoedingen in verband met no-show zijn verschuldigd, aangezien Bright voor de uitvoering van de overeenkomst capaciteit heeft gereserveerd en exclusief heeft gealloceerd ten behoeve van Opdrachtgever. In het geval dat de no-show aan de zijde van de Opdrachtgever rechtens niet aan Opdrachtgever kan worden toegerekend, waaronder mede wordt verstaan onvoorziene omstandigheden in de zin van overmacht buiten de invloedssfeer van partijen, treden partijen in overleg om de gevolgen van annulering of verplaatsing van de betreffende meeting of sessie in redelijkheid vast te stellen.
7. De tussen Bright en Opdrachtgever overeengekomen prijzen zijn onder meer gebaseerd op de kosten van elektriciteit, salarissen, sociale lasten, materialen, en reis- en verblijfkosten etc., alsmede de wisselkoers tussen de gehanteerde valuta, zoals deze geldt op het moment van het sluiten van de overeenkomst. Bright is gerechtigd in geval van wijziging van een of meer kostenposten (o.a. ingekochte producten en/of diensten) en/of wijziging van de wisselkoers, wijziging van de Consumentenprijsindices (CPI), dan wel de Dienstenprijsindex (DPI) J Informatie en communicatie, de prijzen aan deze wijziging(en) aan te passen. Bright zal minimaal jaarlijks, op 1 januari, zijn prijzen verhogen, gebaseerd op de door CBS, op 1 januari (eventueel gebaseerd op derde kwartaalcijfers) gepubliceerde cijfers van de Dienstenprijsindex (DPI) J Informatie en communicatie. Wijzigingen worden afgerond naar boven op een veelvoud van € 2,50,-.
8. Bright zal Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om kennis te nemen van eventuele prijswijzigingen. Indien Opdrachtgever niet instemt met een prijswijziging is Opdrachtgever slechts gerechtigd de overeenkomst te beëindigen via opzegging met ingang van de datum dat de prijswijziging van kracht zal zijn, indien en zolang de totale prijsverhoging gedurende 1 (één) jaar het door het CBS gepubliceerde inflatiecijfer van het actuele jaar (dan wel het voorafgaande jaar voor prijsverhogingen aangekondigd voor het volgende jaar) met meer dan 5 punten (uitgedrukt in %) overschrijdt.

9. Bovendien mag Bright de prijs verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan Bright, dat in redelijkheid niet van Bright mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen de oorspronkelijk overeengekomen prijs.
10. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn reiskosten en reistijd niet inbegrepen in retainer-, service- of urenovereenkomsten van Bright. Voor werkzaamheden buiten het kantoor van Bright worden uurlonen, reis- en wachttijdvergoedingen, reiskosten en/of kilometervergoedingen, hotelkosten en eventuele andere aan dergelijke werkzaamheden verbonden kosten in rekening gebracht. In de regel bedraagt de reis- en wachttijdvergoeding 50% van het overeengekomen (of het geldende) uurtarief. De wijze van vervoer wordt door Bright bepaald. Het voorgaande is eveneens van toepassing op werkzaamheden die buiten Nederland zullen plaatsvinden.
11. Bright behoudt zich het recht voor om de verschuldigde kosten periodiek in rekening te brengen.

Artikel 8. Betaling en zekerheid

1. Betaling door Opdrachtgever dient te geschieden, zonder opschorting of verrekening, binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Bright aan te geven wijze. Tenzij anders overeengekomen.
2. Bright behoudt zich het recht voor om voor de uitvoering van de overeenkomst, of het stellen van zekerheid te eisen, of in andere zin afwijkende betalingscondities te stellen, zoals (vooruit)betaling van het overeengekomen tarief.
3. Indien Opdrachtgever met betaling in gebreke blijft dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en vanaf dat moment is Opdrachtgever een percentage dat gelijk is aan de wettelijke handelsrente verhoogd met 3 (uitgedrukt in %) verschuldigd tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
4. Alle op de invordering vallende buitengerechtelijke kosten - waaronder incassokosten en de eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten begrepen - komen eveneens voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten bedragen minimaal 15% van de verschuldigde hoofdsom met een minimum van € 175,- (honderdvijfenzeventig euro) en minimaal conform het Besluit vergoeding buitengerechtelijke incassokosten (BIK).
5. Reclamaties tegen facturen dienen binnen 14 dagen schriftelijk bij Bright te worden ingediend. Reclamaties tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

Artikel 9. Contractduur, opzegging, uitvoeringstermijn

1. Een overeenkomst tussen Bright en Opdrachtgever waarvoor geen nadere duur is overeengekomen heeft een duur van 1 (één) jaar en wordt telkens stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode. Beide partijen kunnen de overeenkomst schriftelijk opzeggen, met

inachtnaam van een opzegtermijn van drie maanden, tenzij anders overeengekomen. Gedurende de opzegtermijn is Opdrachtgever tenminste gehouden om maandelijks een bedrag te betalen gelijk aan het gemiddelde gefactureerde bedrag over de reeds gefactureerde maanden voorafgaand aan de opzegging.

2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan, wordt telkens stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, en kan enkel worden opgezegd tegen het einde van het op dat moment lopende contractjaar door middel van een schriftelijke kennisgeving die uiterlijk 3 (drie) maanden voordat de verlenging van de overeenkomst in werking treedt door Bright is ontvangen. De werking van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2, 7:408 lid 1 en 7:409 BW wordt volledig uitgesloten.
3. Overeenkomsten die gelden voor een specifiek project of een specifieke opdracht kunnen niet tussentijds worden beëindigd. Indien een dergelijke opdracht door Opdrachtgever niettemin tussentijds wordt beëindigd, dan houdt Bright recht op betaling van de bij aanvang overeengekomen prijs voor de gehele opdracht, of (bij gebreke daarvan) op in ieder geval de gemiste winst hierover, alsook op vergoeding van de reeds gemaakte kosten, onverminderd de rechten die Bright op grond van de wet toekomen.
4. Bij tussentijdse beëindiging draagt Bright in overleg met Opdrachtgever zorg voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan een derde(n). Artikel 16 van deze algemene voorwaarden is hierop evenwel van toepassing. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Bright extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Bright heeft het recht om haar verplichtingen hieromtrent op te schorten totdat Opdrachtgever aan al haar betalingsverplichtingen heeft voldaan.
5. In geval van een verlenging van de overeenkomst worden eventueel eerdere verleende kortingen ongedaan gemaakt en gelden vanaf dat moment de actuele prijzen van Bright.
6. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor het verrichten van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn en derhalve kan de overeenkomst niet wegens termijnoverschrijding worden ontbonden. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient Opdrachtgever Bright derhalve eerst schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 10. Uitloop van het project door toedoen van de Opdrachtgever

1. Indien door toedoen van de Opdrachtgever, om welke reden dan ook, uitstel of vertraging van het project ontstaat ten aanzien van de overeengekomen opleverdatum of delen hiervan, waarbij deze vertraging niet aan Bright toe te rekenen is, heeft Bright recht op vergoeding van de hierdoor ontstane extra kosten en tijdsbesteding.
2. Onder uitloop wordt mede verstaan:
 - 2.1. het niet tijdig aanleveren van benodigde materialen, informatie of feedback;
 - 2.2. het verschuiven van planningen, opleverdata of testmomenten;
 - 2.3. het niet of minder beschikbaar stellen van betrokken medewerkers of besluitvorming binnen de overeengekomen termijnen.

3. Bij een uitloop van langer dan twee (2) weken na de overeengekomen livegangdatum of een andere schriftelijk vastgelegde bindende mijlpaaldatum (zoals een fase-oplevering, eindoplevering of projectafsluiting), is Bright gerechtigd een projectvertragingstoeslag in rekening te brengen ter hoogte van 10% van het totale projectbedrag per begonnen maand vertraging, met een minimum van € 250 per maand, tenzij schriftelijk anders overeengekomen
4. Daarnaast kunnen eventuele aanvullende uren die noodzakelijk zijn om het project na de vertraging te hervatten of herplannen, separaat worden gefactureerd tegen het dan geldende uurtarief van Bright.
5. Bright is gerechtigd reeds gereserveerde capaciteit of ingeplande resources na uitloop te heralloceren aan andere Opdrachtgevers, zonder dat dit leidt tot enige aansprakelijkheid voor verdere vertraging.

Artikel 11. Reclamaties over verrichtte werkzaamheden

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door Opdrachtgever binnen 14 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Bright. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Bright in staat is adequaat te reageren.
2. Reclamaties als in het eerste lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting niet op.
3. Na verloop van voornoemde termijnen worden klachten niet meer in behandeling genomen en komt Opdrachtgever dienaangaande geen (vorderings)recht meer toe.
4. Indien een klacht gegrond is, heeft Bright de keuze tussen aanpassing van de in rekening gebrachte prijs, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de overeenkomst tegen restitutie naar evenredigheid van de door Opdrachtgever reeds betaalde prijs.

Artikel 12. Opschorting en ontbinding

1. Indien Opdrachtgever de overeenkomst geheel of gedeeltelijk wenst te ontbinden, dient dit schriftelijk per aangetekende brief te geschieden.
2. Bright is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
 - a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
 - b. na het sluiten van de overeenkomst Bright ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - c. Bright Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst heeft verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - d. indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd;

- e. faillissement, surséance van betaling, gehele of gedeeltelijke stillegging van zaken of bedrijf, liquidatie, overdracht, overlijden, bij curatele of indien op Opdrachtgever de Wettelijke Schuldsaneringsregeling voor Natuurlijke Personen van toepassing wordt of is verklaard en voorts in geval er conservatoir en/of executoriaal beslag op een substantieel deel van haar vermogen wordt gelegd.
3. Indien sprake is van één of meer van de omstandigheden genoemd in artikel 12 lid 2 van de algemene voorwaarden zijn de vorderingen van Bright op Opdrachtgever onmiddellijk volledig opeisbaar. Indien Bright de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst, waaronder het recht op schadevergoeding.

Artikel 13. Niet toerekenbare tekortkoming (overmacht)

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Bright geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Bright niet in staat is de verplichtingen na te komen, zoals maar echter niet beperkt tot een niet-toerekenbare tekortkoming van toeleveranciers van Bright, het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Bright zijn voorgeschreven evenals gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen van derden waarvan het gebruik door Opdrachtgever aan Bright is voorgeschreven, overheidsmaatregelen, zoals import en handelsbeperkingen, elektriciteitsstoring, storing van internet, computernetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, (D)Dos-aanvallen, hacking, cracking of enige downtime of onbeschikbaarheid door onrechtmatig handelen van derden, zoals (cyber)crime, (cyber)vandalisme, materiaalschaarste, diefstal, brand, pandemie, oorlog, terrorisme, werkstakingen of gebrek aan capaciteit of onbeschikbaarheid van één of meer personeelsleden in het bedrijf van Bright (of de door haar ingeschakelde derden) en algemene vervoersproblemen.
3. Opdrachtgever erkent dat Bright niet verantwoordelijk is voor wijzigingen, updates, releases of functionaliteitsaanpassingen die door HubSpot of andere derde softwareleveranciers worden doorgevoerd. Het informeren van Opdrachtgever over dergelijke updates, release notes of notificaties maakt uitsluitend onderdeel uit van de dienstverlening indien dit expliciet is overeengekomen. Het uitblijven van dergelijke communicatie kan nimmer worden aangemerkt als een tekortkoming van Bright.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

1. Bright is niet aansprakelijk voor door Opdrachtgever of derde(n) geleden schade die verband houdt met een tekortkoming door haar dan wel door de door haar ingeschakelde personen in de uitvoering van de overeenkomst, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Bright.

2. Indien Bright onverhoopt aansprakelijk wordt gehouden en Bright voor aansprakelijkheid is verzekerd, is de schadeplichtigheid van Bright te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van Bright in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
3. Indien de assuradeur geen uitkering verstrekt en Bright onverhoopt aansprakelijk wordt gehouden, is de aansprakelijkheid beperkt tot de directe schade ter hoogte van maximaal het declaratiebedrag van de overeenkomst, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden wordt de aansprakelijkheid verder beperkt tot de over de laatste drie maanden verschuldigde prijs. Te allen tijde strekt de aansprakelijkheid nooit verder dan € 10.000 (zegge: tienduizend euro) aan directe schade.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - 4.1. De redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade;
 - 4.2. De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van schade.
 - 4.3. De redelijke kosten, gemaakt ter herstel van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot herstel van schade én Bright, na schriftelijk verzoek daartoe, niet zelf een tijdige oplossing kan aanbieden ter herstel van schade.
5. Aansprakelijkheid van Bright voor gevolgschade is nadrukkelijk uitgesloten. Onder gevolgschade wordt verstaan schade niet zijnde directe schade limitatief verwoord in lid 4 van dit artikel, zoals maar niet beperkt tot, gederfde winst, gemiste besparingen, vernietiging of zoekraken van bestanden en/of gegevens, vertragingsschade, geleden verlies, schade veroorzaakt door het gebrekkig verschaffen van informatie en/of verlening van medewerking door Opdrachtgever, schade door bedrijfsstagnatie of vorderingen van derden op Opdrachtgever. De uitsluiting van aansprakelijkheid geldt ook voor eventuele schade die betrekking heeft op of het gevolg is van een cyberaanval, een datalek, door het gebruik van software (waaronder plug-ins), het niet (of niet goed) functioneren van templates, websites of campagnes.
6. Opdrachtgever vrijwaart Bright voor alle schades en rechtsvorderingen van derden.
7. Tenzij er een service level agreement is overeengekomen die anders bepaalt, is Bright niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die het gevolg is van tijdelijke onbeschikbaarheid of het niet dan wel niet-tijdig verstrekken van ondersteuning, onderhoud en/of incidentafhandeling.

Artikel 15. Geheimhouding

1. Opdrachtgever alsmede haar werknemers en door haar ingeschakelde derden zijn gehouden tot geheimhouding van alle informatie die zij van Bright of uit een andere bron ontvangt en waarvan zij weten of redelijkerwijs had kunnen weten dat deze vertrouwelijk is, waaronder in ieder geval begrepen persoonsgegevens, zulks op verbeurte van een direct opeisbare niet voor verrekening vatbare dwangsom ad € 50.000 (zegge: vijftigduizend euro)

per overtreding, zulks onverminderd het recht van Bright volledige schadevergoeding c.q. schadeloosstelling te vorderen.

Artikel 16. Intellectuele eigendom

1. Onverminderd het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt Bright zich alle rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet of andere rechten van intellectuele eigendom, waaronder (doch niet uitsluitend) broncodes en (functionele en technische) ontwerpen.
2. Alle door Bright verstrekte goederen, in de ruimste zin van het woord, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever en mogen niet door haar zonder voorafgaande toestemming van Bright worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis of in bezit van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken of de wet anders voortvloeit. Opdrachtgever is niet gerechtigd de verstrekte goederen te gebruiken voor AI-trainingsdoeleinden noch om deze op enige andere wijze te gebruiken voor andere doeleinden dan de uitvoering van de overeenkomst, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders overeengekomen.
3. Indien Bright bereid is zich te verbinden tot overdracht van een recht van intellectuele eigendom, kan een zodanige verbintenis slechts schriftelijk en uitdrukkelijk worden aangegaan.
4. Indien partijen schriftelijk overeenkomen dat een recht van intellectuele eigendom ten aanzien van specifiek voor Opdrachtgever ontwikkelde programmatuur, websites, broncodes, databestanden, ontwerpen, apparatuur of andere materialen, over zal gaan op Opdrachtgever, tast dit nimmer het recht of de mogelijkheid van Bright aan om de aan die ontwikkeling ten grondslag liggende onderdelen, algemene beginselen, ideeën, ontwerpen, algoritmen, documentatie, werken, programmeertalen, protocollen, standaarden en dergelijke, zonder enige beperking voor andere doeleinden te gebruiken en/of te exploiteren, hetzij voor zich zelf hetzij voor derden.
5. Opdrachtgever vrijwaart Bright voor ieder vorderingsrecht ter zake enig recht van intellectueel eigendom.
6. Opdrachtgever garandeert dat alle tekstelementen, afbeeldingen, foto's, ontwerpen, handelsmerken of andere illustraties die aan Bright worden verstrekt, eigendom zijn van Opdrachtgever en/of dat Opdrachtgever toestemming heeft om ze te gebruiken.
7. Tenzij anders overeengekomen is Bright gerechtigd gebruik te maken van kunstmatige intelligentie (AI) of andere soortgelijke technologieën. Bright is niet aansprakelijk voor enig verlies of schade of inbreuk op intellectuele of industriële eigendomsrechten van een derde als gevolg van het gebruik van AI of soortgelijke technologieën.

Artikel 17. Privacy & gegevensbescherming

1. Indien Opdrachtgever is aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Bright is aan te merken als verwerker in de zin van de AVG ten behoeve van Opdrachtgever, is Opdrachtgever verplicht ten aanzien van de gegevensverwerking zoals opgedragen aan Bright uitsluitend

rechtmatige instructies te geven aan Bright. Tevens erkent Opdrachtgever zich ervan te hebben vergewist dat Bright passende technische en organisatorische maatregelen biedt zoals bedoeld in artikel 28 lid 1 van de AVG, waaronder mede wordt verstaan beveiligingsmaatregelen als bedoeld in artikel 32 van de AVG. Opdrachtgever vrijwaart Bright van alle boetes en claims wegens inbreuk op de persoonlijke levenssfeer die met het voorgaande verband houden. Indien noodzakelijk zal Bright op eerste verzoek een verwerkersovereenkomst sluiten met Opdrachtgever.

2. Tenzij anders overeengekomen is Bright gerechtigd gebruik te maken van kunstmatige intelligentie (AI) of andere soortgelijke technologieën. Bright is niet aansprakelijk voor enig verlies, schade of boete in verband met inbreuk op het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer of het recht op bescherming van persoonsgegevens als gevolg van het gebruik van AI of soortgelijke technologieën.

Artikel 18. Niet-overname personeel

1. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens met toestemming van Bright, medewerkers van Bright of van ondernemingen waarop Bright ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen danwel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, zulks op verbeurte van een niet voor verrekening vatbare dwangsom ad € 50.000 (zegge: vijftigduizend euro) per overtreding.

Artikel 19. Vervaltermijn

1. Ieder vorderingsrecht en andere bevoegdheden van Opdrachtgever jegens Bright, uit welke hoofde dan ook, vervalt in ieder geval na het verstrijken van één jaar vanaf het moment waarop zich een feit voordoet dat Opdrachtgever deze rechten en/of bevoegdheden jegens Bright kan aanwenden en Opdrachtgever niet binnen deze termijn een vordering in rechte heeft ingesteld.

Artikel 20. Service Level Agreement (SLA) en supportverlening

1. Onder Service Level Agreement ("SLA") wordt verstaan een afzonderlijke Overeenkomst tussen Bright en Opdrachtgever waarin specifieke afspraken zijn vastgelegd met betrekking tot beschikbaarheid, responstijden, onderhoud en ondersteuning (hierna ook: "Support") na oplevering van een project of binnen een retainer. Een SLA wordt afzonderlijk overeengekomen, met specifieke bepalingen omtrent reactietijden, beschikbaarheid, escalatieprocedures en tarieven.
2. De volgende definities zijn van toepassing op Support:
 - a. Eerste Lijns Support: De ondersteuning aan eindgebruikers door (of namens) Opdrachtgever, inclusief het verzamelen, filteren en beoordelen van incidenten. Dit valt volledig en uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

- b. Tweede Lijns Support: Functionele ondersteuning door Bright aan de Opdrachtgever over het gebruik van de bestaande HubSpot-inrichting, zoals het beantwoorden van vragen en incidentanalyse binnen de bestaande configuratie.
 - c. Derde Lijns Support: Specialistische technische ondersteuning op niveau van softwareleveranciers of structurele architectuuraanpassingen. Dit dient altijd als separaat project te worden overeengekomen en valt buiten de standaard SLA.
- 3. Support omvat uitdrukkelijk géén maatwerkontwikkeling, structurele doorontwikkeling, nieuwe integraties, custom code of andere werkzaamheden die buiten de bestaande inrichting van Opdrachtgever vallen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
 - 4. Indien Opdrachtgever en Bright geen SLA hebben gelden de volgende afspraken: Bright verleent uitsluitend Tweede Lijns Support op basis van een inspanningsverbintenis en geen resultaatsverbintenis. Bright behoudt zich te allen tijde het recht voor om Support-verzoeken te weigeren of op een later moment uit te voeren. Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op prioriteit of specifieke responstijden.
 - 5. Indien Bright verzoeken om Support van een Opdrachtgever zonder SLA, dan wel buiten de reikwijdte van een met Opdrachtgever overeengekomen SLA, alsnog accepteert en uitvoert, geschieden dergelijke werkzaamheden uitsluitend op basis van een inspanningsverbintenis en tegen de op dat moment geldende (uur)tarieven van Bright.

Artikel 21. Wijziging

- 1. Bright is gerechtigd de algemene voorwaarden te wijzigen en daarmee voorgaande Algemene voorwaarden te vervangen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden Bright zullen van toepassing zijn na kennisgeving, tenzij tegen eventuele wijzigingen binnen 30 (dertig) dagen na dagtekening van de wijziging, schriftelijk gemotiveerd bezwaar is gemaakt.

Artikel 22. Toepasselijk recht en geschillen

- 1. Op de onderhavige voorwaarden, alsmede op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, overeenkomsten en andere verbintenissen hoe ook genaamd van Bright, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 3. Alle geschillen zullen berecht worden door de bevoegde rechter die bevoegd is ter vestigingsplaats van Bright, tenzij enige dwingendrechtelijke bepaling zich hiertegen verzet, en zulks onverlet het recht van Bright om een geschil aanhangig te maken bij de rechtbank die op grond van de wet bevoegd is.
- 4. Indien Opdrachtgever is gevestigd buiten de EU, komen partijen overeen hun geschil voor te leggen aan het Nederlands Arbitrage Instituut, conform het meest recente reglement (www.nai-nl.org). Slechts één arbiter zal worden benoemd en de procedure zal in de Engelse taal worden gevoerd. Locatie van de zittingen is Amsterdam. Het voorgaande laat onverlet de mogelijkheid voor iedere partij om in spoedeisende gevallen een kort geding te entameren voor de bevoegde rechter in de regio waar de andere partij is gevestigd.