

ALGEMENE VOORWAARDEN

UNISCALE

Versie 2026 — uitsluitend van toepassing op zakelijke (B2B) overeenkomsten

Preambule

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld voor toepassing in zakelijke verhoudingen tussen Uniscale en haar opdrachtgevers. Door het aangaan van een overeenkomst met Uniscale aanvaardt opdrachtgever uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk de toepasselijkheid van deze voorwaarden. Opdrachtgever verklaart in dat geval dat hij van deze voorwaarden voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst kennis heeft kunnen nemen en dat hem een redelijke mogelijkheid is geboden deze te bestuderen.

Artikel 1 — Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Uniscale: de besloten vennootschap, eenmanszaak of handelsnaam waaronder de in deze voorwaarden bedoelde diensten en producten worden aangeboden, statutair gevestigd in Nederland, alsmede al haar aan haar gelieerde ondernemingen en rechtsopvolgers.

Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die met Uniscale een overeenkomst aangaat, dan wel aan wie Uniscale een offerte of aanbieding uitbrengt. Consumenten in de zin van artikel 7:5 BW kunnen uitdrukkelijk geen overeenkomst sluiten onder deze voorwaarden.

Partijen: Uniscale en opdrachtgever gezamenlijk.

Overeenkomst: iedere afspraak tussen Uniscale en opdrachtgever met betrekking tot het leveren van diensten en/of producten, alsmede iedere wijziging, aanvulling of vervolgopdracht daarvan.

Diensten: alle door Uniscale aangeboden en/of geleverde werkzaamheden, waaronder begrepen maar niet beperkt tot telecommunicatie, VoIP-diensten, mobiele telefonie, AI-oplossingen, AI-chatbots, machine learning toepassingen, consultancy, cybersecurity en beveiligingsdiensten, ICT-beheer, websiteontwikkeling en -onderhoud, hosting, domeinregistratie, automatisering, integraties, koppelingen, support en alle daarmee samenhangende of aanverwante werkzaamheden.

Producten: alle door Uniscale geleverde fysieke en digitale producten, waaronder hardware, telefoontoestellen, licenties, softwarepakketten en digitale content.

Offerte: ieder aanbod, voorstel, prijsopgave of aanbieding van Uniscale, in welke vorm dan ook.

Abonnement: een overeenkomst met een vaste of doorlopende looptijd en een periodieke (maandelijkse, kwartaal- of jaarlijkse) betalingsverplichting.

Schriftelijk: per brief, e-mail, ondertekend digitaal document, of via een door Uniscale gehanteerd digitaal portaal of ondertekenplatform.

Werkdag: een kalenderdag, niet zijnde een zaterdag, zondag of in Nederland algemeen erkende feestdag.

AVG: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679) en de uitvoeringswetgeving daarvan in Nederland.

Artikel 2 — Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten, leveringen, diensten en (rechts)handelingen van Uniscale, ongeacht of deze schriftelijk, mondeling, elektronisch of anderszins tot stand zijn gekomen.
2. Afwijkingen van of aanvullingen op deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk door een daartoe bevoegde vertegenwoordiger van Uniscale zijn aanvaard en bevestigd.
3. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk en onvoorwaardelijk van de hand gewezen, ook indien deze eerder zijn ontvangen of indien daarin een gelijksoortige clause is opgenomen.
4. Indien enige bepaling van deze voorwaarden nietig is, vernietigd wordt of buiten toepassing wordt verklaard, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen zullen in dat geval de nietige of vernietigde bepaling vervangen door een geldige bepaling die de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.
5. Uniscale is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen worden ten minste dertig (30) dagen voor inwerkingtreding aan opdrachtgever bekendgemaakt. Indien opdrachtgever de wijziging niet wenst te accepteren én deze wijziging een wezenlijke verzwaring van zijn verplichtingen inhoudt, is hij gerechtigd de overeenkomst per de datum van inwerkingtreding van de wijziging op te zeggen, zonder dat dit recht geeft op restitutie of schadevergoeding.
6. In geval van strijdigheid tussen deze voorwaarden, een offerte en/of een aanvullende overeenkomst, geldt de volgende rangorde: (i) de schriftelijk ondertekende overeenkomst, (ii) de offerte, (iii) deze algemene voorwaarden.

Artikel 3 — Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle offertes, aanbiedingen en prijsopgaven van Uniscale zijn vrijblijvend en herroepbaar, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een geldigheidstermijn is vermeld. Een offerte vervalt in ieder geval na verloop van dertig (30) dagen na dagtekening, tenzij anders aangegeven.
2. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat (i) opdrachtgever de offerte schriftelijk, digitaal (waaronder via e-mail, een online ondertekenplatform of acceptatieknop) of mondeling aanvaardt, (ii) Uniscale de opdracht schriftelijk bevestigt, of (iii) Uniscale daadwerkelijk aanvangt met de uitvoering, waarbij het eerstgenoemde moment leidend is.
3. Kennelijke fouten, vergissingen, druk- of schrijffouten in offertes, prijslijsten, websites of andere communicatie binden Uniscale niet. Uniscale is gerechtigd zulke fouten te corrigeren zonder dat dit aanleiding geeft tot schadevergoeding of ontbinding.
4. Door aanvaarding van de offerte verklaart opdrachtgever uitdrukkelijk dat hij van deze algemene voorwaarden kennis heeft genomen, deze heeft begrepen en daarmee onvoorwaardelijk akkoord gaat.
5. Mondelinge toezeggingen of afspraken van medewerkers of vertegenwoordigers van Uniscale binden Uniscale slechts indien en voor zover deze schriftelijk door een bevoegde vertegenwoordiger zijn bevestigd.
6. Indien de overeenkomst tot stand komt na een door Uniscale uitgevoerde inventarisatie, intake of analyse, is opdrachtgever verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de daarbij verstrekte informatie. Afwijkingen daarvan die later blijken kunnen leiden tot meerkosten.

Artikel 4 — Uitvoering van diensten

1. Uniscale zal de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Alle verbintenissen van Uniscale onder de overeenkomst kwalificeren als inspanningsverbintenissen en uitdrukkelijk niet als resultaatsverbintenissen, tenzij in een schriftelijke overeenkomst expliciet en ondubbelzinnig anders is overeengekomen en daarbij specifiek de term 'resultaatsverbintenis' is gehanteerd.
3. Uniscale is gerechtigd om bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik te maken van derden, onderaannemers of leveranciers, zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever. Uniscale blijft jegens opdrachtgever verantwoordelijk voor de uitvoering, onverlet artikel 9.
4. Door Uniscale opgegeven termijnen, levertermijnen of uitvoeringstermijnen zijn indicatief en gelden nimmer als fatale termijnen in de zin van artikel 6:83 sub a BW, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van een termijn dient opdrachtgever Uniscale schriftelijk in gebreke te stellen en een redelijke termijn voor nakoming te gunnen van ten minste dertig (30) dagen.
5. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens, informatie, materialen, toegangsrechten en medewerking die Uniscale redelijkerwijs nodig heeft voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig, juist en volledig aan Uniscale ter beschikking te stellen. Vertraging, meerkosten of schade als gevolg van het niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomen van deze verplichting komen volledig voor rekening en risico van opdrachtgever.
6. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd, is Uniscale gerechtigd de uitvoering van een volgende fase op te schorten totdat opdrachtgever de voorgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd en/of de daarvoor verschuldigde bedragen heeft voldaan.
7. Meerwerk en aanvullende werkzaamheden die niet in de oorspronkelijke offerte zijn opgenomen, worden door Uniscale uitgevoerd op basis van het op dat moment geldende uurtarief, en worden afzonderlijk gefactureerd. Opdrachtgever stemt op voorhand in met meerwerk dat redelijkerwijs noodzakelijk is voor de behoorlijke uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 5 — Levering van producten

1. Levering van producten geschiedt af bedrijf van Uniscale, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. De wijze van verzending, vervoerder en route worden door Uniscale bepaald.
2. Levertermijnen zijn indicatief en nimmer fatale termijnen.
3. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering van geleverde producten gaat over op opdrachtgever op het moment van feitelijke aflevering, dan wel op het moment dat opdrachtgever in verzuim is met afname.
4. Het eigendom van geleverde producten gaat eerst over op opdrachtgever nadat opdrachtgever al hetgeen hij uit hoofde van de overeenkomst aan Uniscale verschuldigd is — daaronder begrepen koopprijs, eventuele meerkosten, rente, kosten en boetes — volledig heeft voldaan (eigendomsvoorbehoud ex artikel 3:92 BW).
5. Zolang het eigendom niet is overgegaan is het opdrachtgever verboden de producten te vervreemden, te verpanden, te bezwaren of anderszins aan derden ter beschikking te stellen. Bij overtreding is opdrachtgever direct alle openstaande bedragen verschuldigd en is Uniscale gerechtigd de producten terug te nemen.

6. Opdrachtgever is verplicht de producten direct na ontvangst te inspecteren. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk aan Uniscale te worden gemeld, op straffe van verval van rechten. Niet-zichtbare gebreken dienen binnen vijf (5) werkdagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen drie (3) maanden na levering, schriftelijk te worden gemeld.

Artikel 6 — Abonnementen, looptijden en verlenging

1. Abonnementen — waaronder begrepen telecom-, VoIP-, hosting-, website-, AI-, beveiligings- en supportabonnementen — worden aangegaan voor de in de offerte vermelde initiële looptijd. Indien geen looptijd is vermeld, geldt een initiële looptijd van zesendertig (36) maanden voor telecom- en VoIP-diensten en twaalf (12) maanden voor overige abonnementen.
2. Na afloop van de initiële looptijd wordt het abonnement stilzwijgend en automatisch verlengd voor opeenvolgende perioden van telkens twaalf (12) maanden, tenzij opdrachtgever de overeenkomst tijdig en op de in lid 4 voorgeschreven wijze opzegt.
3. Uniscale is gerechtigd de abonnementsprijzen en tarieven jaarlijks per 1 januari aan te passen op basis van: (i) de consumentenprijsindex (CPI) zoals gepubliceerd door het CBS, vermeerderd met een opslag van maximaal vijf procent (5%), met een totaal maximum van negen procent (9%) per jaar, of (ii) wijzigingen in de tarieven van toeleveranciers, voor zover deze rechtstreeks doorwerken in de dienstverlening. Een dergelijke aanpassing geeft opdrachtgever geen recht op tussentijdse opzegging.
4. Opzegging van een abonnement dient schriftelijk plaats te vinden, met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden voor het einde van de lopende contractperiode. Opzegging is alleen rechtsgeldig indien deze door Uniscale schriftelijk is bevestigd. Bij gebreke van tijdige opzegging wordt het abonnement automatisch verlengd overeenkomstig lid 2.
5. Bij telecom- en VoIP-abonnementen voor zakelijke opdrachtgevers is opdrachtgever ermee bekend en stemt hij er uitdrukkelijk mee in dat de regels omtrent stilzwijgende verlenging zoals die gelden voor consumenten (artikel 7:230b BW) niet van toepassing zijn op zakelijke overeenkomsten.
6. Indien opdrachtgever een nummer wenst te porteren bij beëindiging van een telecom- of VoIP-abonnement, zal Uniscale daaraan medewerking verlenen mits opdrachtgever alle openstaande bedragen heeft voldaan. Voor portering kunnen kosten in rekening worden gebracht conform de op dat moment geldende prijslijst.

Artikel 7 — Beëindiging, opzegging en beëindigingsvergoeding

1. Tussentijdse beëindiging van een overeenkomst voor bepaalde tijd of een abonnement door opdrachtgever is uitsluitend mogelijk na voorafgaande schriftelijke instemming van Uniscale. Uniscale kan aan zijn instemming voorwaarden verbinden, waaronder de verplichting tot betaling van een beëindigingsvergoeding.
2. Bij tussentijdse beëindiging door opdrachtgever, om welke reden dan ook anders dan een toerekenbare tekortkoming van Uniscale die ontbinding rechtvaardigt, is opdrachtgever de volledige beëindigingsvergoeding verschuldigd zoals vermeld in de offerte of overeenkomst.
3. Indien geen afzonderlijke beëindigingsvergoeding is vastgelegd, is opdrachtgever bij tussentijdse beëindiging een vergoeding verschuldigd ter hoogte van de resterende contractsom, te weten het totaal van de nog niet verschenen periodieke termijnen tot het einde van de lopende contractperiode, alsmede alle door Uniscale reeds gemaakte kosten

en aangegane verplichtingen ten behoeve van opdrachtgever die niet redelijkerwijs ongedaan kunnen worden gemaakt.

4. Partijen erkennen uitdrukkelijk dat de in dit artikel opgenomen vergoeding een redelijke vergoeding vormt voor de door Uniscale gederfde winst en gemaakte investeringen, en niet als een onredelijk hoog boetebeding in de zin van artikel 6:94 BW kwalificeert. Opdrachtgever doet voor zover rechtens mogelijk afstand van het recht op matiging.
5. Reeds gefactureerde of betaalde bedragen worden bij beëindiging niet gerestitueerd, behoudens voor zover deze betrekking hebben op nog niet geleverde diensten en het Uniscale onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijs is toe te rekenen dat deze niet meer geleverd zullen worden.
6. Uniscale is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk te beëindigen of op te schorten indien zich een van de in artikel 15 genoemde omstandigheden voordoet.

Artikel 8 — Prijzen, facturatie en betaling

1. Alle door Uniscale gehanteerde prijzen zijn in euro's, exclusief btw en exclusief eventuele andere heffingen, belastingen of toeslagen, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Uniscale factureert in beginsel maandelijks vooraf voor abonnementen en periodieke diensten, en achteraf voor projecten, meerwerk en eenmalige werkzaamheden, tenzij anders overeengekomen.
3. Facturen dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum volledig en zonder enige korting, opschorting of verrekening te zijn voldaan op een door Uniscale aangewezen bankrekening.
4. Bij overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever van rechtswege in verzuim, zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is. Vanaf de datum van verzuim is opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd zoals bedoeld in artikel 6:119a BW.
5. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten die Uniscale maakt ter inning van haar vorderingen komen volledig voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen ten minste vijftien procent (15%) van de hoofdsom met een minimum van € 250,—, onverminderd het recht van Uniscale om de werkelijke kosten te vorderen indien deze hoger zijn.
6. Uniscale is gerechtigd haar dienstverlening (waaronder telefonie-, VoIP-, hosting- en internetdiensten) geheel of gedeeltelijk op te schorten, te blokkeren of af te sluiten zodra opdrachtgever in verzuim is met betaling, zonder dat dit Uniscale schadeplichtig maakt en zonder dat opdrachtgever aanspraak kan maken op vermindering van de prijs.
7. Heractivering na opschorting wegens wanbetaling vindt eerst plaats na volledige betaling van alle openstaande bedragen, vermeerderd met rente en kosten, en kan onderworpen worden aan een door Uniscale vast te stellen heractiveringsvergoeding.
8. Bezwaren tegen de hoogte of inhoud van een factuur dienen binnen veertien (14) dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd bij Uniscale te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de factuur als aanvaard geldt en het recht op betwisting komt te vervallen. Een ingediend bezwaar schort de betalingsverplichting niet op.
9. Uniscale is te allen tijde gerechtigd zekerheid (zoals een bankgarantie of vooruitbetaling) van opdrachtgever te verlangen alvorens (verder) uitvoering te geven aan de overeenkomst, indien er redelijke twijfel bestaat over de kredietwaardigheid van opdrachtgever.
10. Verrekening door opdrachtgever van vorderingen op Uniscale met betalingsverplichtingen aan Uniscale is uitgesloten.

Artikel 9 — Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Uniscale uit hoofde van of in verband met de overeenkomst — uit welke hoofde dan ook, waaronder toerekenbare tekortkoming, onrechtmatige daad of anderszins — is beperkt tot hetgeen in dit artikel is bepaald.
2. Uniscale is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van Uniscale in de nakoming van de overeenkomst. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: (i) de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, (ii) de redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie aan de overeenkomst te laten beantwoorden, en (iii) de redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade.
3. Iedere aansprakelijkheid van Uniscale voor indirecte schade is uitdrukkelijk uitgesloten. Onder indirecte schade wordt mede verstaan: gevolgschade, bedrijfsschade, bedrijfsstilstand, gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, immateriële schade, schade door verlies of corruptie van data, schade door cyberincidenten of beveiligingsincidenten (waaronder ransomware, datadiefstal, phishing en DDoS), schade door uitval of storing van telecom-, internet-, hosting- of VoIP-diensten, schade door uitval van leveranciers of derden, schade door fouten of onnauwkeurigheden van AI-systemen, schade door verlies van klanten, en schade door claims van derden.
4. Voor zover Uniscale ondanks het voorgaande tot vergoeding van schade gehouden is, is haar aansprakelijkheid per gebeurtenis dan wel reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van Uniscale wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico.
5. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de in lid 4 bedoelde verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Uniscale per gebeurtenis dan wel reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het door opdrachtgever in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis daadwerkelijk aan Uniscale betaalde bedrag uit hoofde van de betreffende overeenkomst, met een absoluut maximum van € 25.000,— per kalenderjaar.
6. Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt door verloop van twaalf (12) maanden na de gebeurtenis waaruit de schade voortvloeit, dan wel twaalf (12) maanden na het moment waarop opdrachtgever de schade redelijkerwijs had kunnen ontdekken, met inachtneming van een absoluut maximum van vierentwintig (24) maanden na de schadeveroorzakende gebeurtenis.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever Uniscale onverwijld, doch uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na het ontdekken of redelijkerwijs kunnen ontdekken van de schade, schriftelijk en gemotiveerd in gebreke stelt en Uniscale een redelijke termijn voor herstel gunt.
8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Uniscale.
9. Opdrachtgever vrijwaart Uniscale en haar medewerkers, ingeschakelde derden en leveranciers volledig voor alle aanspraken van derden — daaronder begrepen werknemers, klanten, eindgebruikers en toezichthouders van opdrachtgever — die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst, alsmede voor alle daarmee samenhangende kosten van juridische bijstand.

Artikel 10 — Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan iedere van de wil van Uniscale onafhankelijke omstandigheid — voorzien of onvoorzien — waardoor nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend redelijkerwijs niet (volledig) van Uniscale kan worden gevergd.
2. Onder overmacht wordt in ieder geval — doch niet uitsluitend — verstaan: storingen in elektriciteits-, internet-, telecom- of datanetwerken; cyberaanvallen, ransomware, DDoS-aanvallen en hacking; uitval, vertraging of tekortkoming van leveranciers, onderaannemers of toeleveranciers (waaronder cloud-, hosting- en software-as-a-serviceleveranciers); overheidsmaatregelen, sancties of exportbeperkingen; pandemieën, epidemieën en quarantainemaatregelen; brand, overstroming, aardbeving of andere natuurrampen; oorlog, oorlogsdreiging, terrorisme of sabotage; werkstakingen, werkonderbrekingen of bedrijfsbezettingen; tekorten aan personeel of grondstoffen; transportstoringen; en wijzigingen in wet- en regelgeving die nakoming aanmerkelijk bemoeilijken.
3. Gedurende de overmachtssituatie worden de verplichtingen van Uniscale opgeschort, zonder dat Uniscale gehouden is tot enige schadevergoeding.
4. Indien de overmachtssituatie langer dan zestig (60) dagen voortduurt, zijn beide partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat dit recht geeft op schadevergoeding. Hetgeen reeds door Uniscale is gepresteerd zal naar rato worden gefactureerd en door opdrachtgever worden voldaan.

Artikel 11 — Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten — daaronder begrepen auteursrechten, merkrechten, modelrechten, databankrechten, octrooirechten, knowhow en daarmee verwante rechten — op alle door Uniscale ontwikkelde, geleverde of beschikbaar gestelde werken, software, ontwerpen, broncode, configuraties, documentatie, AI-modellen, prompts, trainingsdata, datasets, rapporten en methodieken, berusten uitsluitend bij Uniscale of haar licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar gebruiksrecht op de geleverde werken, voor de duur van de overeenkomst en uitsluitend voor de overeengekomen doeleinden binnen de eigen onderneming van opdrachtgever.
3. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Uniscale de geleverde werken geheel of gedeeltelijk te kopiëren, te wijzigen, te decompileren, te reverse-engineeren, te verveelvoudigen, openbaar te maken, te verspreiden, te verhuren, te verkopen of anderszins aan derden ter beschikking te stellen.
4. Uniscale is gerechtigd de algemene kennis, expertise en methodieken die zij bij de uitvoering van de overeenkomst opdoet, vrijelijk te gebruiken voor andere opdrachten.
5. Door opdrachtgever aangeleverde materialen, data, content en gegevens blijven eigendom van opdrachtgever. Opdrachtgever verleent Uniscale een niet-exclusieve licentie om deze te gebruiken voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.
6. Opdrachtgever staat ervoor in dat door hem aangeleverde materialen geen inbreuk maken op rechten van derden, en vrijwaart Uniscale volledig voor alle aanspraken van derden ter zake.
7. Uniscale is gerechtigd de naam, het logo en een algemene omschrijving van het project van opdrachtgever te gebruiken voor eigen promotionele doeleinden (waaronder website, social media en portfolio), tenzij opdrachtgever hiertegen schriftelijk bezwaar maakt.

Artikel 12 — AI-diensten, automatisering en algoritmische toepassingen

1. AI-systemen, chatbots, machine learning-toepassingen en automatiseringen die door Uniscale worden ontwikkeld, geïmplementeerd of beheerd, leveren probabilistische output. De resultaten zijn afhankelijk van de ingevoerde data, gehanteerde modellen, prompts, configuraties en externe omstandigheden, en kunnen onnauwkeurigheden, hallucinaties, vooringenomenheid of fouten bevatten.
2. Uniscale verstrekt uitdrukkelijk geen garantie ten aanzien van de juistheid, volledigheid, actualiteit, geschiktheid, ononderbroken werking of foutloze werking van AI-output. Iedere garantie ter zake — expliciet of impliciet — wordt uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan.
3. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk voor: (i) de controle en verificatie van AI-output voorafgaand aan gebruik, publicatie of communicatie; (ii) beslissingen die mede zijn gebaseerd op AI-output; (iii) communicatie met klanten, eindgebruikers of derden door middel van AI-systemen, waaronder chatbots; (iv) naleving van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AVG, de EU AI Act en sectorspecifieke regelgeving; en (v) menselijk toezicht op AI-systemen waar dit wettelijk of redelijkerwijs vereist is.
4. Opdrachtgever vrijwaart Uniscale voor alle aanspraken van derden — waaronder eindgebruikers en toezichthouders — die voortvloeien uit het gebruik, de output of de uitkomsten van AI-systemen, behoudens voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Uniscale.
5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid en kwaliteit van de data die hij aanlevert ten behoeve van training, fine-tuning, prompting of operationele werking van AI-systemen. Uniscale is niet verplicht aangeleverde data te controleren op rechtmatigheid, kwaliteit of vooringenomenheid.
6. Uniscale is gerechtigd geanonimiseerde of geaggregeerde gegevens die voortkomen uit het gebruik van haar AI-diensten te gebruiken ter verbetering van haar dienstverlening, mits dit gebeurt in overeenstemming met de AVG.
7. Uniscale kan onderliggende AI-modellen, leveranciers, parameters en prompts op ieder moment wijzigen ter optimalisatie of in verband met wijzigingen bij toeleveranciers, zonder voorafgaande aankondiging, mits de overeengekomen functionaliteit redelijkerwijs gehandhaafd blijft.

Artikel 13 — Beveiligingsdiensten en cybersecurity

1. Beveiligingsdiensten van Uniscale — waaronder firewall-, monitoring-, endpoint-, back-up- en SOC-diensten — beogen het risico op beveiligingsincidenten te verkleinen, maar bieden geen absolute zekerheid of garantie tegen cyberaanvallen, datalekken of andere incidenten.
2. Opdrachtgever is en blijft zelf primair verantwoordelijk voor de informatiebeveiliging van zijn organisatie, waaronder het bijhouden van software-updates op systemen die niet onder beheer van Uniscale staan, het hanteren van adequaat wachtwoordbeleid, het bewustzijn en de training van medewerkers, en het naleven van toepasselijke beveiligingsnormen.
3. Uniscale is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van cyberincidenten, datalekken of beveiligingsincidenten, behoudens voor zover deze het rechtstreekse gevolg zijn van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Uniscale, met inachtneming van de beperkingen van artikel 9.
4. Indien Uniscale een beveiligingsincident detecteert dat opdrachtgever raakt, zal zij opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk

voor wettelijke meldingen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen in een verwerkersovereenkomst.

Artikel 14 — Hosting, domeinnamen en service levels

1. Uniscale spant zich in voor een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van hosting-, website- en VoIP-diensten, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid. Tenzij in een afzonderlijke service level agreement (SLA) anders is overeengekomen, geldt een streefbeschikbaarheid van 99% op jaarbasis, exclusief gepland onderhoud, overmacht en oorzaken die buiten de invloedssfeer van Uniscale liggen.
2. Gepland onderhoud wordt waar mogelijk uitgevoerd buiten reguliere kantooruren en, indien nodig, vooraf aangekondigd. Spoedonderhoud kan zonder aankondiging worden uitgevoerd.
3. Domeinnamen worden geregistreerd op naam van opdrachtgever bij de daartoe bevoegde registry. Opdrachtgever is gebonden aan de voorwaarden van de betreffende registry (waaronder SIDN voor .nl-domeinen).
4. Uniscale is gerechtigd diensten op te schorten of te beëindigen indien opdrachtgever de diensten gebruikt in strijd met wet- en regelgeving, de openbare orde, de goede zeden of de redelijke gebruiksregels (fair use), waaronder begrepen: het verzenden van spam, het hosten van illegale content, het uitvoeren van aanvallen op derden, of het overmatig belasten van gedeelde infrastructuur.
5. Bij beëindiging van een hosting- of websitedienst zal Uniscale gedurende een redelijke termijn — in beginsel veertien (14) dagen na einddatum — meewerken aan export van data, mits opdrachtgever alle openstaande bedragen heeft voldaan. Daarna is Uniscale gerechtigd data te verwijderen.

Artikel 15 — Opschorting en ontbinding

1. Uniscale is, zonder daarvoor enige schadevergoeding verschuldigd te zijn en zonder rechterlijke tussenkomst, gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk schriftelijk op te schorten of met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
 - opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van enige verplichting onder de overeenkomst en deze tekortkoming niet binnen veertien (14) dagen na schriftelijke ingebrekestelling herstelt;
 - opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, in de wettelijke schuldsanering wordt toegelaten, onder curatele of bewind wordt gesteld, of wordt geliquideerd;
 - opdrachtgever zijn onderneming of een wezenlijk deel daarvan staakt, vervreemdt of overdraagt aan een derde;
 - ten laste van opdrachtgever executoriaal of conservatoir beslag wordt gelegd op zaken die voor de uitvoering van de overeenkomst van belang zijn;
 - opdrachtgever in verzuim is met betaling van enig opeisbaar bedrag aan Uniscale;
 - opdrachtgever de diensten gebruikt in strijd met wet- en regelgeving, deze algemene voorwaarden of aanwijzingen van Uniscale;
 - zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk wordt of waardoor het ongewijzigd in stand laten van de overeenkomst in redelijkheid niet van Uniscale kan worden gevergd.

2. In de gevallen genoemd in lid 1 zijn alle vorderingen van Uniscale op opdrachtgever onmiddellijk en volledig opeisbaar, onverminderd het recht van Uniscale op vergoeding van schade, kosten en rente.
3. Indien opdrachtgever op het moment van ontbinding reeds prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van ongedaanmaking zijn.

Artikel 16 — Privacy, AVG en verwerkersovereenkomst

1. Uniscale verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de AVG en overige toepasselijke privacywetgeving.
2. Voor zover Uniscale in het kader van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van opdrachtgever, kwalificeert zij als verwerker en opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Partijen zullen in dat geval een verwerkersovereenkomst sluiten, die als aanvulling op deze algemene voorwaarden geldt.
3. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle door hem aan Uniscale verstrekte persoonsgegevens rechtmatig zijn verkregen en dat de verwerking daarvan door Uniscale rechtmatig is. Opdrachtgever vrijwaart Uniscale voor alle aanspraken en boetes — waaronder boetes van de Autoriteit Persoonsgegevens — die voortvloeien uit een schending van deze garantie.
4. Uniscale neemt passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens, zoals voorgeschreven in artikel 32 AVG. Het beveiligingsniveau wordt beoordeeld in het licht van de aard van de gegevens en de stand van de techniek.
5. Uniscale is gerechtigd sub-verwerkers in te schakelen voor de uitvoering van haar dienstverlening, mits deze sub-verwerkers ten minste een vergelijkbaar beschermingsniveau bieden. Een actueel overzicht van sub-verwerkers wordt op verzoek verstrekt.

Artikel 17 — Geheimhouding

1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door de andere partij is meegedeeld of indien dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Deze geheimhoudingsverplichting geldt niet voor informatie die: (i) reeds openbaar bekend is zonder schending van enige geheimhoudingsplicht; (ii) onafhankelijk is ontwikkeld zonder gebruik van de vertrouwelijke informatie; (iii) rechtmatig van een derde is verkregen; of (iv) op grond van wet, rechterlijke uitspraak of toezichthouder openbaar gemaakt dient te worden.
3. De geheimhoudingsverplichting blijft van kracht gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende vijf (5) jaar na beëindiging daarvan.
4. Bij overtreding van deze geheimhoudingsverplichting verbeurt de overtredende partij — zonder ingebrekestelling en onverminderd het recht op volledige schadevergoeding — een direct opeisbare boete van € 10.000,— per overtreding, vermeerderd met € 1.000,— voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, met een maximum van € 100.000,— per gebeurtenis.

Artikel 18 — Herroepingsrecht en annulering

1. Op alle overeenkomsten tussen Uniscale en opdrachtgever is uitsluitend het zakelijke (B2B) kader van toepassing. Opdrachtgever handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en kwalificeert uitdrukkelijk niet als consument in de zin van artikel 7:5 BW.
2. Het wettelijke herroepingsrecht zoals geregeld in afdeling 2B van titel 5 van Boek 6 BW, voortvloeiend uit de Richtlijn Consumentenrechten 2011/83/EU, is uitdrukkelijk niet van toepassing op enige overeenkomst met Uniscale, aangezien deze rechten uitsluitend toekomen aan consumenten.
3. Partijen komen uitdrukkelijk overeen dat geen enkel herroepingsrecht, bedenkttermijn of recht tot ontbinding zonder opgave van redenen van toepassing is op enige overeenkomst tussen Uniscale en opdrachtgever, ook niet bij overeenkomsten op afstand of buiten verkoopruimten.
4. Indien opdrachtgever — ondanks het ontbreken van een recht daartoe — een overeenkomst of opdracht wenst te annuleren nadat deze tot stand is gekomen, wordt dit uitsluitend behandeld als een verzoek tot tussentijdse beëindiging zoals geregeld in artikel 7 van deze voorwaarden.
5. Uniscale is gerechtigd om bij een dergelijk verzoek tot annulering alle reeds verrichte werkzaamheden volledig in rekening te brengen op basis van het overeengekomen of geldende uurtarief, dan wel de overeengekomen projectprijs, alsmede alle door Uniscale reeds gemaakte kosten en aangegane verplichtingen ten behoeve van opdrachtgever.
6. Daarnaast is Uniscale gerechtigd de beëindigingsvergoeding in rekening te brengen zoals opgenomen in de offerte of overeenkomst, dan wel — bij gebreke daarvan — de resterende contractwaarde of resterende abonnementsperiode zoals nader uitgewerkt in artikel 7 lid 3.
7. Een annulering komt eerst tot stand nadat Uniscale deze schriftelijk heeft aanvaard. Tot dat moment blijven alle verplichtingen van opdrachtgever onverkort van kracht. Reeds gefactureerde bedragen blijven verschuldigd en worden niet gerestitueerd.
8. Deze bepaling is gebaseerd op het beginsel van contractsvrijheid zoals neergelegd in artikel 6:248 BW en de overige bepalingen van het Nederlandse verbintenissenrecht. Partijen erkennen dat zakelijke partijen vrij zijn om voorwaarden over beëindiging, kostenverdeling en schadevergoeding contractueel vast te leggen, voor zover deze niet in strijd zijn met dwingend recht.

Artikel 19 — Verwerving van personeel

1. Het is opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende twaalf (12) maanden na beëindiging daarvan niet toegestaan om — direct of indirect — medewerkers, freelancers of ingeschakelde derden van Uniscale die bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn geweest, in dienst te nemen, te benaderen voor indiensttreding of anderszins werkzaamheden voor opdrachtgever te laten verrichten, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Uniscale.
2. Bij overtreding van deze bepaling verbeurt opdrachtgever — zonder ingebrekestelling en onverminderd het recht op volledige schadevergoeding — een direct opeisbare boete van € 25.000,— per overtreding, vermeerderd met € 500,— per dag dat de overtreding voortduurt.

Artikel 20 — Overdracht en cessie

1. Het is opdrachtgever niet toegestaan rechten en/of verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Uniscale.
2. Uniscale is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een gelieerde onderneming of aan een rechtsopvolger onder algemene titel of in het kader van een bedrijfsoverdracht, zonder dat daarvoor toestemming van opdrachtgever vereist is. Opdrachtgever verleent hiertoe op voorhand zijn medewerking.

Artikel 21 — Kennisgevingen, communicatie en bewijs

1. Alle kennisgevingen, mededelingen en verklaringen die op grond van de overeenkomst schriftelijk dienen te geschieden, kunnen rechtsgeldig per brief of per e-mail worden gedaan aan het door de andere partij laatst opgegeven adres.
2. Een e-mail wordt geacht te zijn ontvangen op het moment dat deze in de inbox van de geadresseerde aankomt, behoudens tegenbewijs.
3. De administratie van Uniscale, waaronder logbestanden, ticketing-systemen, gespreksopnamen en facturatiesystemen, levert tussen partijen dwingend bewijs op van het bestaan en de omvang van de wederzijdse rechten en verplichtingen, behoudens tegenbewijs.

Artikel 22 — Toepasselijk recht, geschillen en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen Uniscale en opdrachtgever, en op alle daaruit voortvloeiende of daarmee samenhangende geschillen, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Alle geschillen tussen partijen zullen in eerste aanleg uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank in het arrondissement waar Uniscale statutair is gevestigd, onverminderd het recht van Uniscale om opdrachtgever in rechte te betrekken voor de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Voorafgaand aan het aanhangig maken van een gerechtelijke procedure zullen partijen zich naar redelijkheid inspannen om het geschil in onderling overleg op te lossen. Hiertoe zal de meest gereede partij de andere partij schriftelijk uitnodigen voor een overlegmoment binnen veertien (14) dagen na de uitnodiging.

Artikel 23 — Slotbepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal. In geval van vertaling prevaleert de Nederlandse tekst.
2. Indien een bepaling van deze voorwaarden door een bevoegde rechter geheel of gedeeltelijk onverbindend wordt verklaard, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen verbinden zich alsdan in onderling overleg de onverbindende bepaling te vervangen door een bepaling die qua strekking de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert en wel verbindend is.
3. Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging van de overeenkomst voort te duren — waaronder bepalingen omtrent aansprakelijkheid, geheimhouding, intellectuele eigendom, vrijwaring, verwerving van personeel en toepasselijk recht — blijven ook na beëindiging van de overeenkomst onverminderd van kracht.
4. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel en/of gepubliceerd op de website van Uniscale, en worden op eerste verzoek kosteloos toegezonden.