

DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST - BIZOLVE ONDERNEMERSPAKKET AUTOPILOT

Partijen

Bizolve B.V., statutair gevestigd aan Jan Pietersz. Coenstraat 7, 2595WP te 's-Gravenhage, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 95366210, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer M. Kersten, zelfstandig bevoegd, hierna te noemen: "**Dienstverlener**";

De wederpartij die via het online verkoopkanaal <https://www.bizolve.com> het product "Bizolve Ondernemerspakket Autopilot - Basisregistratie" heeft besteld en zich online heeft geregistreerd met akkoordverklaring op deze overeenkomst en de algemene voorwaarden van Bizolve B.V., hierna: "**Opdrachtgever**".

Dienstverlener en Opdrachtgever worden hierna gezamenlijk aangeduid als: "**Partijen**", en ieder afzonderlijk als: "**Partij**".

Artikel 1 - Definities

1. In deze overeenkomst worden de volgende begrippen met hoofdletter gebruikt, in de hierna aangegeven betekenis:
 - a. **Abonnement** het door Opdrachtgever online afgenomen maandabonnement "Bizolve Ondernemerspakket Autopilot - Basisregistratie" tegen een vaste maandvergoeding van € 49,00 exclusief btw.
 - b. **Administratie** de financiële administratie van Opdrachtgever voor zover deze door de Dienst wordt geautomatiseerd en verwerkt op basis van bankmutaties en ingestelde modellen/regellogica, zonder manuele verwerking van facturen, bonnen of andere documenten.
 - c. **Autopilot-dienst of Dienst** de in deze overeenkomst omschreven, volledig geautomatiseerde administratieve verwerking op basis van bankmutaties, inclusief het opstellen en indienen van fiscale aangiften (waaronder omzetbelasting en inkomsten- of vennootschapsbelasting), zonder manuele documentverwerking en zonder advieswerkzaamheden.
 - d. **Bankkoppeling** de geautomatiseerde koppeling tussen de bankrekening(en) van Opdrachtgever en het door Dienstverlener gebruikte administratiesysteem of gegevensverwerker, uitsluitend voor het inlezen van bankmutaties.
 - e. **Bankmutatie** elke individuele boeking op een bankrekening van Opdrachtgever die via de Bankkoppeling in de Administratie wordt ingelezen en geautomatiseerd verwerkt.
 - f. **Basisregistratie** de geautomatiseerde inrichting van grootboekrekeningen en verwerkingsregels door Dienstverlener, die nodig is om bankmutaties automatisch te rubriceren in de Administratie, zonder manuele aanvulling of documentcontrole.
 - g. **Incident** ieder niet-gepland en onderbrekend event in de levering van de Dienst dat leidt tot geheel of gedeeltelijk verlies van functionaliteit, vertraging of foutieve verwerking.
 - h. **Meerwerk** werkzaamheden die buiten de scope van de Dienst vallen (bijvoorbeeld handmatige factuurverwerking, advies, bijzondere fiscale verzoeken of correcties buiten de standaard Autopilot-logica) en die uitsluitend na voorafgaande bevestiging tegen aanvullende vergoeding worden uitgevoerd.
 - i. **Reactietijd** de tijd gemeten tussen (i) registratie van een supportverzoek door Opdrachtgever via het door Dienstverlener aangewezen kanaal, en (ii) het eerste inhoudelijke antwoord van Dienstverlener.

- | | | |
|----|---------------------------|---|
| j. | Service-uren | maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur (CET/CEST), met uitzondering van in Nederland erkende feestdagen. |
| k. | Verwerkingstermijn | de termijn waarbinnen Dienstverlener zich inspanst om ingelezen bankmutaties te verwerken in de Administratie, en relevante periodieke (tussen)producten (zoals concept-aangiften) op te leveren, zoals nader bepaald in Artikel 8 en Bijlage 2 (Service Levels). |
| l. | AVG | de Algemene verordening gegevensbescherming (EU) 2016/679 en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG), voor zover van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens door of ten behoeve van Dienstverlener. |
| m. | Subverwerker | elke derde partij die door of namens Dienstverlener wordt ingeschakeld voor (een deel van) de verwerkingen die onder de Verwerkersovereenkomst vallen. |

Artikel 2 - Doel en aard van de overeenkomst

1. Deze overeenkomst regelt de voorwaarden waaronder Dienstverlener aan Opdrachtgever het Bizolve Ondernemerspakket Autopilot - Basisregistratie levert. De Dienst is gericht op volledig geautomatiseerde administratieve verwerking op basis van bankmutaties en ingestelde modellen, en omvat tevens het opstellen en indienen van fiscale aangiften (zoals omzetbelasting en inkomsten- of vennootschapsbelasting), tegen een vast maandtarief van € 49,00 exclusief btw.
2. De Dienst wordt uitsluitend online geleverd; er vindt geen intakegesprek plaats. Dienstverlener verricht geen manuele verwerking van documenten (zoals facturen en bonnen), en verleent geen financieel of fiscaal advies in het kader van deze overeenkomst. Indien Opdrachtgever aanvullende diensten verlangt die buiten de Autopilot-dienst vallen, kwalificeert dit als Meerwerk (zie Artikel 11).
3. De Autopilot-dienst is uitsluitend beschikbaar voor zakelijke Opdrachtgevers die handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf. Partijen bevestigen dat consumentenwetgeving op het gebied van afstandsovereenkomsten niet van toepassing is, nu Opdrachtgever geen consument is.

Artikel 3 - Totstandkoming, looptijd en beëindiging

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever online het product bestelt en elektronisch akkoord geeft met deze overeenkomst en de algemene voorwaarden van Dienstverlener.
2. De overeenkomst heeft een initiële looptijd van twaalf (12) maanden en wordt daarna stilzwijgend verlengd voor onbepaalde tijd, tenzij een Partij tijdig opzegt conform dit artikel.
3. Opzegging kan door beide Partijen schriftelijk of per e-mail worden gedaan met inachtneming van een opzegtermijn van drie (3) maanden. Opzegging geschiedt tegen het einde van de lopende contractmaand.
4. Dienstverlener is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen of te schorsen (geheel of gedeeltelijk) indien:
 - a. Opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet en dit verzuim niet binnen 14 dagen na schriftelijke ingebrekestelling is hersteld;
 - b. sprake is van (aanvraag van) faillissement, (voorlopige) surseance van betaling of schuldsaneringsregeling;
 - c. Opdrachtgever in strijd handelt met wet- en regelgeving (waaronder Wwft/anti-witwas) of met wezenlijke contractuele verplichtingen (zoals het niet-tijdig verstrekken van juiste en volledige informatie);
 - d. de automatische incasso herhaaldelijk mislukt of facturen onbetaald blijven.
5. Beëindiging laat de verplichting van Opdrachtgever tot betaling van openstaande bedragen, inclusief eventueel verschuldigde wettelijke (handels)rente en buitengerechtelijke incassokosten, onverlet (vgl. Artikel 18; zie ook art. 6:119a BW voor de wettelijke handelsrente).

Artikel 4 - Relatie tot algemene voorwaarden en rangorde

- Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van Dienstverlener van toepassing, zoals gepubliceerd op <https://www.bizolve.com/terms>. In geval van tegenstrijdigheid geldt de volgende rangorde:
 - deze Dienstverleningsovereenkomst (inclusief Bijlagen),
 - de algemene voorwaarden,
 - overige documentatie/aanbiedingen.
- Afwijkingen of aanvullingen gelden uitsluitend indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.

Artikel 5 - Omschrijving en reikwijdte van de Dienst

- De Dienst omvat, in de kern:
 - Automatische verwerking** van Bankmutaties aan de hand van vooraf ingerichte regels en modellen (Basisregistratie);
 - Periodieke fiscale aangiften** (o.a. omzetbelasting) op basis van de geautomatiseerde Administratie;
 - Jaarafsluitingsoutput** (geautomatiseerd "jaarrekeningmodel"/summiere overzichtstabellen) zonder manuele samenstelling, beoordeling of controle;
 - Inkomstenbelasting** (IB) of **vennootschapsbelasting** (VPB) indien en voor zover expliciet onderdeel is van het door Opdrachtgever gekozen pakket binnen de Autopilot-dienst en uitsluitend op basis van de geautomatiseerde Administratie.
- Buiten scope (geen onderdeel van de Dienst) zijn, onder meer:
 - Iedere vorm van **advies** (fiscaal, financieel, strategisch of boekhoudkundig);
 - Handmatige** verwerking of controle van documenten (facturen, bonnen, contracten, kassasystemen, Excel-overzichten etc.);
 - Assurance-werkzaamheden** (controleopdrachten, samenstellingsverklaring, beoordelingsverklaring, audit-werk in de zin van Wta);
 - Specifieke rapportages** (bijv. bank-basel compliance, subsidie-verantwoording e.d.), tenzij als Meerwerk overeengekomen;
 - Correcties** op historische administraties die niet via bankmutaties en Autopilot-logica zijn ontstaan;
 - Salarisadministratie** en aangiften loonheffingen;
 - Specifieke fiscale verzoeken** zoals bezwaar/beroep, vooroverleg of ruling-aanvragen;
 - Materiële jaarrekening** in de zin van Titel 9 BW2 of micro/kleine-entiteiten-set met manuele samenstelling;
 - Inrichting of beheer** van externe systemen van Opdrachtgever;
 - Trainingen** of **on-site** werkzaamheden.
- Indien Opdrachtgever werkzaamheden verlangt die onder 5.2 vallen, kan Dienstverlener - geheel naar eigen inzicht - Meerwerk aanbieden tegen aanvullende vergoeding (zie Artikel 11).

Artikel 6 - Verplichtingen van Opdrachtgever

- Opdrachtgever is volledig verantwoordelijk voor de volledigheid, juistheid en tijdigheid van alle aangeleverde en/of via de Bankkoppeling uitgelezen informatie. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle gegevens rechtmatig zijn verkregen, en dat diens gebruik geen rechten van derden schendt.
- Opdrachtgever zorgt voor een werkende Bankkoppeling en verleent alle medewerking die redelijkerwijs nodig is voor de uitvoering van de Dienst (waaronder, indien relevant, afgifte van machtigingen ten behoeve van elektronische indiening van aangiften).
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het naleven van fiscale bewaarplichten en alle overige toepasselijke administratieve verplichtingen als ondernemer.
- Opdrachtgever zal onnauwkeurigheden of onvolledigheden in de aan Dienstverlener verstrekte gegevens onverwijld corrigeren en aan Dienstverlener meedelen. Dienstverlener mag uitgaan van de juistheid en volledigheid van de gegevens die via de Bankkoppeling of anderszins zijn ontvangen.
- Indien Opdrachtgever niet (tijdig) voldoet aan zijn verplichtingen, kan dit leiden tot vertraging, foutieve verwerking, verzuim en/of bijkomende kosten voor Opdrachtgever (zie o.m. Artikel 12 en Artikel 18). Aansprakelijkheid van Dienstverlener voor schade die (mede) het gevolg is van dergelijke tekortkomingen aan de zijde van Opdrachtgever is uitgesloten binnen de grenzen van Artikel 16.

Artikel 7 - Verplichtingen van Dienstverlener; aard van de prestatie

1. Dienstverlener zal de Dienst zorgvuldig uitvoeren als inspanningsverbintenis met toepassing van redelijke zorg, passend bij de aard van een geautomatiseerde administratieve dienst (vgl. de zorgplicht van de opdrachtnemer in de zin van art. 7:401 BW, voor zover van toepassing).
2. Dienstverlener geeft geen advies en verricht geen manuele documentverwerking in het kader van de Autopilot-dienst. Eventuele uitlatingen van medewerkers of systemen van Dienstverlener die op advies lijken, zijn niet bedoeld als advies en mogen niet als zodanig worden opgevat.
3. Dienstverlener is gerechtigd om voor de uitvoering van de Dienst derden/Subverwerkers in te schakelen. Dienstverlener blijft verantwoordelijk voor de juiste nakoming van de door haar ingeschakelde derden in de zin van deze overeenkomst.

Artikel 8 - Verwerkingstermijnen, oplevering en reactietijden (SLA-kader)

1. **Verwerkingstermijn bankmutaties per maand:** mutaties uit kalendermaand M worden (onder voorbehoud van tijdige en ongestoorde Bankkoppeling) uiterlijk op de 15e dag van de daaropvolgende kalendermaand (M+1) geautomatiseerd verwerkt in de Administratie.
2. **Concept-btw-aangifte** (maand/kwartaal): indien Opdrachtgever btw-plichtig is en de btw-aangifte onderdeel vormt van het Abonnement, stelt Dienstverlener de concept-aangifte in beginsel beschikbaar binnen 15 dagen na afloop van de daaropvolgende maand van de betreffende aangifteperiode, mits de benodigde gegevens tijdig en volledig beschikbaar zijn. De definitieve indiening geschiedt tijdig vóór de wettelijke uiterste termijn, voor zover Opdrachtgever tijdig akkoord geeft en aan alle informatie- en betaalverplichtingen voldoet.
3. **IB/VPB-aangifte:** indien onderdeel van het Abonnement, hanteert Dienstverlener uiterste interne aanleverdeadlines en machtigings-/machtigingsprocedures. Indien Opdrachtgever aanleverdeadlines overschrijdt of geen (volledige) machtiging verstrekt, kan Dienstverlener de tijdige indiening niet garanderen.
4. **Reactietijden** (tijdens Service-uren):
 - a. **Normale tickets** (functionele vragen over Autopilot): eerste inhoudelijke reactie binnen 2 Werkdagen;
 - b. **Incident cruciaal** (Dienst geheel onbruikbaar): eerste inhoudelijke reactie binnen 1 Werkdag;
 - c. **Incident niet-cruciaal** (gedeeltelijke beperking): eerste inhoudelijke reactie binnen 2 Werkdagen.
5. De in dit artikel genoemde termijnen zijn streeftermijnen (inspanningsverplichtingen). Overschrijding vormt geen tekortkoming, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk als fatale termijn is aangemerkt.

Artikel 9 - Limieten, pakketomvang en prijsstructuur

1. De maandvergoeding voor het Abonnement bedraagt € 49,00 exclusief btw per maand, te voldoen per automatische incasso of factuur per maand vooruit.
2. In dit tarief is inbegrepen de automatische verwerking van maximaal 200 (tweehonderd) Bankmutaties per kalenderjaar. Mutaties worden geteld over de periode 1 januari t/m 31 december.
3. Bij overschrijding van dit aantal is Opdrachtgever aanvullend verschuldigd: € 50,00 exclusief btw per extra 100 mutaties of gedeelte daarvan, per kalenderjaar, welke eenmalig wordt gefactureerd zodra de overschrijding zich voordoet.
4. Indien gedurende het jaar structureel hogere aantallen mutaties worden verwerkt, kan Dienstverlener in overleg een passender pakket voorstellen. Het staat Dienstverlener vrij een dergelijk pakketvoorstel te weigeren; in dat geval blijft de staffel uit 9.3 van toepassing.
5. Alle prijzen zijn exclusief btw en indexeerbaar per 1 januari van elk kalenderjaar overeenkomstig het door het CBS gepubliceerde consumentenprijsindexcijfer (CPI; alle huishoudens), met een maximum van 5% per jaar, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.

Artikel 10 - Facturatie en betaling

1. Dienstverlener factureert de maandvergoeding per maand vooruit en de staffelkosten (art. 9.3) achteraf bij overschrijding.
2. Betalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum, tenzij op de factuur anders is vermeld of automatische incasso is overeengekomen.
3. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is Dienstverlener gerechtigd de wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW) en de buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
4. Dienstverlener is gerechtigd de uitvoering van de Dienst te schorsen bij achterstand in betaling, na voorafgaande schriftelijke waarschuwing, onverminderd het recht op vergoeding van schade en kosten.
5. Opdrachtgever is niet gerechtigd de betaling op te schorten of te verrekenen, tenzij sprake is van een onherroepelijk vastgestelde tegenvordering of voor zover verrekening contractueel expliciet is toegestaan. (Vgl. het wettelijke kader inzake verrekening in art. 6:127 BW.)

Artikel 11 - Meerwerk en tarieven voor aanvullende werkzaamheden

1. Werkzaamheden die niet uitdrukkelijk binnen de scope van de Autopilot-dienst vallen (zie Artikel 5.2) kwalificeren als Meerwerk.
2. Meerwerk wordt slechts uitgevoerd na voorafgaande bevestiging per e-mail of via het klantportaal, tegen de dan geldende tarieven of een vaste prijsafspraken. Dienstverlener is vrij een Meerwerkverzoek te weigeren.
3. Tenzij anders overeengekomen, gelden voor Meerwerk de algemene betalings- en indexatiebepalingen uit Artikel 9 en Artikel 10.

Artikel 12 - Kwaliteit van de input en gevolgen van onjuiste of onvolledige gegevens

1. Geautomatiseerde verwerking berust per definitie op de kwaliteit van de input. Indien Bankkoppelingen defect zijn, transacties ontbreken, of informatie onjuist/onvolledig is, kan Dienstverlener de continuïteit of juistheid van de Administratie en de daarop gebaseerde aangiften niet waarborgen.
2. Schade die het gevolg is van onjuiste/onvolledige gegevens, onvoldoende medewerking of het niet tijdig aanleveren door Opdrachtgever, komt voor rekening en risico van Opdrachtgever.
3. Indien het gebrek in de input leidt tot naheffingen, boetes of rente door de Belastingdienst, is Dienstverlener daarvoor niet aansprakelijk, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid van Dienstverlener en met inachtneming van de aansprakelijkheidsbeperking in Artikel 16.

Artikel 13 - Acceptatie, klachten en herstel

1. Opdrachtgever zal door Dienstverlener aangeleverde (tussen)producten (zoals concept-aangiften) onverwijld controleren en eventuele klachten of onvolkomenheden binnen 5 Werkdagen na oplevering schriftelijk melden.
2. Dienstverlener spant zich in gemelde gebreken binnen redelijke termijn te herstellen. Herstel kan ook bestaan uit een redelijke workaround.
3. Het achterwege blijven van een tijdige klacht geldt als acceptatie van het betreffende (tussen)product.
4. Indien herstel redelijkerwijs niet mogelijk is of niet tot een voor Opdrachtgever acceptabel resultaat leidt, is aansprakelijkheid van Dienstverlener beperkt conform Artikel 16.

Artikel 14 - Fiscale aangiften; machtigingen en grenzen

1. Voor zover de Dienst de indiening van fiscale aangiften omvat, verleent Opdrachtgever Dienstverlener tijdig de vereiste machtigingen en zorgt hij voor een werkende digitale aanlevering.
2. Dienstverlener dient aangiften uitsluitend in op basis van de geautomatiseerde Administratie. Dienstverlener verricht geen materiële beoordeling van volledigheid of juistheid buiten de geautomatiseerde logica.
3. De tijdige indiening van aangiften is mede afhankelijk van tijdige aanlevering en akkoord van Opdrachtgever en de beschikbaarheid van systemen van derden (o.a. Belastingdienst). Dienstverlener is niet aansprakelijk voor systeemfouten bij derden of voor vertraging veroorzaakt door omstandigheden buiten haar redelijke invloedssfeer (zie Artikel 17 - Overmacht).

Artikel 15 - Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op door of namens Dienstverlener ontwikkelde of ter beschikking gestelde software, modellen, regelsets, (AI-)algoritmen, templates, handleidingen en documentatie blijven uitsluitend bij Dienstverlener of haar licentiegevers berusten.
2. Opdrachtgever verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en herroepelijk gebruiksrecht voor de duur van deze overeenkomst, uitsluitend voor interne bedrijfsdoeleinden.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de geautomatiseerde modellen/regellogica te reverse-engineeren, te kopiëren, te verveelvoudigen of aan derden ter beschikking te stellen, behoudens soweit dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 16 - Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Dienstverlener is aansprakelijk voor directe schade die Opdrachtgever lijdt als gevolg van een aan Dienstverlener toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst, met inachtneming van de hierna opgenomen beperkingen (vgl. uitgangspunten van wanprestatie art. 6:74 BW en overmacht art. 6:75 BW).
2. De totale aansprakelijkheid van Dienstverlener is per schadeveroorzakende gebeurtenis – waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt – beperkt tot het bedrag dat door Opdrachtgever in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan het schadevooral op grond van deze overeenkomst aan Dienstverlener is betaald (excl. btw), met een absoluut maximum van € 10.000.
3. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, reputatieschade, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door het niet halen van prognoses, of verlies of verminking van gegevens, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid.
4. Beperkingen uit dit artikel vervallen niet bij aansprakelijkheid voor dood of lichamelijk letsel voor zover dwingend recht zulks verbiedt.
5. Opdrachtgever vrijwaart Dienstverlener voor aanspraken van derden – waaronder begrepen boetes en rente van de Belastingdienst – die voortvloeien uit of samenhangen met (i) door Opdrachtgever verstrekte onjuiste/onvolledige gegevens; (ii) onrechtmatig verstrekte of verwerkte persoonsgegevens; (iii) handelingen of nalaten van Opdrachtgever in strijd met deze overeenkomst of toepasselijk recht.

Artikel 17 - Overmacht

1. Onder Overmacht wordt verstaan elke van de wil van Dienstverlener onafhankelijke omstandigheid die nakoming tijdelijk of blijvend verhindert, waaronder mede (maar niet uitsluitend) begrepen:
(i) storingen in of uitval van internet,
(ii) telecommunicatie of infrastructuur van derden,
(iii) (D)DoS-aanvallen,
(iv) uitval van clouddiensten of bankkoppelingen van derden,
(v) overheidsmaatregelen,
(vi) epidemieën/pandemieën,
(vii) oorlog,
(viii) terrorisme,
(ix) extreme weersomstandigheden,
(x) brand,
(xi) stroomuitval, en
(xii) algemene onbeschikbaarheid van systemen van Belastingdienst of banken.
2. Indien sprake is van Overmacht, rust op Dienstverlener geen aansprakelijkheid voor daardoor ontstane schade en worden verplichtingen opgeschort voor de duur van de Overmacht, conform het wettelijke uitgangspunt dat een tekortkoming die niet toerekenbaar is, niet tot schadeplichtigheid leidt (art. 6:75 BW).
3. Indien de Overmacht-situatie langer dan 60 dagen voortduurt, is iedere Partij gerechtigd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden voor het gedeelte dat door Overmacht is getroffen, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding.

Artikel 18 - Verzuim, rente en incassokosten

1. Indien Opdrachtgever een opeisbare betalingsverplichting niet nakomt, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is de wettelijke handelsrente verschuldigd vanaf de vervaldag tot aan de dag der algehele voldoening (vgl. art. 6:119a BW).
2. Daarnaast is Opdrachtgever buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd overeenkomstig het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, onverminderd het recht van Dienstverlener op vergoeding van redelijke proces- en executiekosten.

Artikel 19 - Opschorting, ontbinding en gevolgen van beëindiging

1. Dienstverlener kan, naast of in plaats van beëindiging, haar verplichtingen opschorten zolang Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, waaronder betalingsverplichtingen.
2. Ontbinding van de overeenkomst wegens toerekenbare tekortkoming geschiedt door schriftelijke mededeling. Voor zover nodig wordt verwezen naar het wettelijke ontbindingsregime (vgl. art. 6:265 BW).
3. Na beëindiging of ontbinding:
 - a. Eindigt het gebruiksrecht van Opdrachtgever op door Dienstverlener ter beschikking gestelde materialen;
 - b. Blijft de betalingsverplichting voor reeds geleverde diensten en openstaande bedragen bestaan;
 - c. Kan Opdrachtgever, desgewenst, binnen 30 dagen schriftelijk verzoeken om een export van de beschikbare geautomatiseerde output (in gangbaar bestandsformaat), tegen de dan geldende tarieven.

Artikel 20 - Privacy, gegevensbescherming en verwerkersovereenkomst

1. Voor zover Dienstverlener in het kader van de uitvoering van de Dienst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever, kwalificeert Dienstverlener als verwerker en Opdrachtgever als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG/UAVG. Partijen sluiten hiertoe de Verwerkersovereenkomst zoals opgenomen in Bijlage 1, welke integraal onderdeel uitmaakt van deze overeenkomst (vgl. UAVG).
2. Opdrachtgever garandeert dat hij een rechtsgeldige grondslag heeft voor de verwerking van persoonsgegevens en dat betrokkenen op passende wijze zijn geïnformeerd.
3. Dienstverlener treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging, rekening houdend met de stand van de techniek, uitvoeringskosten, aard, omvang, context en doeleinden van de verwerking en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen.
4. Dienstverlener is gerechtigd Subverwerkers in te schakelen; de lijst met Subverwerkers is op verzoek beschikbaar en kan door Dienstverlener worden geactualiseerd met inachtneming van de in de Verwerkersovereenkomst opgenomen kennisgevings- en bezwaarprocedure.

Artikel 21 - Wwft/KYC-verplichtingen

1. Voor zover Dienstverlener onder de reikwijdte van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) valt, kan zij gehouden zijn tot het uitvoeren van cliëntenonderzoek (identificatie en verificatie van Opdrachtgever/UBO's) en het melden van ongebruikelijke transacties. Opdrachtgever zal hiertoe alle gevraagde informatie tijdig en volledig verstrekken.
2. Dienstverlener is gerechtigd de uitvoering van de Dienst op te schorten of te beëindigen indien Opdrachtgever niet voldoet aan redelijke Wwft-verzoeken of indien de risico-inschatting daartoe aanleiding geeft.

Artikel 22 - Geheimhouding

1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst van elkaar verkrijgen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door de andere Partij is meegedeeld of uit de aard van de informatie voortvloeit.
2. Geheimhouding geldt niet voor zover openbaarmaking verplicht is op grond van wet of bindend overheidsbevel, met inachtneming van een redelijke kennisgeving aan de andere Partij, tenzij dit verboden is.

Artikel 23 - Wijzigingen van de Dienst en voorwaarden

1. Dienstverlener is gerechtigd de Dienst, prijzen en/of voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden ten minste 30 dagen vooraf aangekondigd. Bij wezenlijke wijzigingen die leiden tot een aanmerkelijk nadeel voor Opdrachtgever, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen tegen de datum waarop de wijziging ingaat, met inachtneming van eventuele nog lopende termijnen.
2. Kleine wijzigingen of wijzigingen die noodzakelijk zijn in verband met
 - (i) toepasselijke wet- of regelgeving,
 - (ii) security-verbeteringen, of
 - (iii) aanpassingen door derden (bijv. Belastingdienst/bankkoppelingen) kunnen onmiddellijk worden doorgevoerd.

Artikel 24 - Elektronische communicatie en bewijs

1. Elektronische communicatie (waaronder e-mail, portaalberichten, loggings en klik-akkoorden) heeft bewijskracht tussen Partijen. Partijen erkennen dat elektronische logs en automatische registraties van Dienstverlener authentiek worden geacht, behoudens tegenbewijs.
2. Elektronisch akkoord bij online bestelling geldt als rechtsgeldige aanvaarding van deze overeenkomst, de Bijlagen en de algemene voorwaarden.

Artikel 25 - Overdraagbaarheid en onderaanneming

1. Opdrachtgever mag rechten en verplichtingen uit deze overeenkomst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Dienstverlener overdragen.
2. Dienstverlener mag bij de uitvoering van de Dienst onderaannemers/Subverwerkers inschakelen. Dienstverlener blijft verantwoordelijk voor de nakoming van verplichtingen jegens Opdrachtgever conform deze overeenkomst.

Artikel 26 - Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met deze overeenkomst worden, behoudens dwingend recht anders, exclusief voorgelegd aan de bevoegde rechter te Den Haag.

Artikel 27 - Slotbepalingen

1. Indien enige bepaling uit deze overeenkomst nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen onverkort van kracht. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde een vervangende bepaling overeen te komen die zoveel mogelijk recht doet aan het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
2. Deze overeenkomst vormt, tezamen met de Bijlagen en de algemene voorwaarden, de volledige weergave van de afspraken tussen Partijen over het onderwerp hierof en treedt in de plaats van alle eerdere uitingen, voorstellen en afspraken.

Aldus overeengekomen en door Opdrachtgever elektronisch geaccepteerd bij online bestelling van "Bizolve Ondernemerspakket Autopilot - Basisregistratie".

BIJLAGE 1 - VERWERKERSOVEREENKOMST (AVG/UAVG)**Artikel 1 - Onderwerp en duur**

1. Deze Verwerkersovereenkomst (VWO) is van toepassing voor zover Dienstverlener persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de hoofd-overeenkomst (de "Overeenkomst").
2. De VWO vangt aan op de ingangsdatum van de Overeenkomst en eindigt gelijktijdig met de Overeenkomst, behoudens bepalingen die naar hun aard voortduren (zoals verwijdering/retournering van gegevens).

Artikel 2 - Rollen van partijen

1. Opdrachtgever is verwerkingsverantwoordelijke; Dienstverlener is verwerker.
2. Opdrachtgever bepaalt de doeleinden en middelen van de verwerkingen in de zin van de AVG; Dienstverlener verwerkt uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever en conform diens schriftelijke instructies.

Artikel 3 - Doeleinden, aard en categorieën

1. Doeleinden: geautomatiseerde administratieve verwerking op basis van bankmutaties, geautomatiseerde output/rapportages en (voor zover onderdeel van de Overeenkomst) het opstellen en indienen van fiscale aangiften.
2. Aard: verzamelen, raadplegen, vastleggen, ordenen, bijwerken, opvragen, samenvoegen, verstrekken aan Subverwerkers (waaronder hosting), verwijderen of vernietigen.
3. Categorieën persoonsgegevens: identificatie- en contactgegevens van ondernemers/eenmanszaken en (indien van toepassing) contactpersonen; bankrekeningidentifiers; boekingsreferenties; beperkte transactie-metadata; fiscale identificatiegegevens voor indiening; login-/accountgegevens voor het klantportaal.
4. Categorieën betrokkenen: ondernemers/natuurlijke personen, werknemers van Opdrachtgever die als contactpersonen optreden, en eventuele overige natuurlijke personen die in de Administratie voorkomen.

Artikel 4 - Instructies en naleving

1. Dienstverlener verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van documenteerde instructies van Opdrachtgever, tenzij verwerking vereist is op grond van een wettelijke verplichting.
2. Indien een instructie van Opdrachtgever naar het oordeel van Dienstverlener in strijd is met de AVG/UAVG, zal Dienstverlener Opdrachtgever daarvan voorafgaand op de hoogte stellen, tenzij een wettelijke bepaling dit verbiedt (vgl. UAVG).

Artikel 5 - Beveiligingsmaatregelen

1. Dienstverlener treft passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen, waaronder in elk geval: toegangsbeheer, logging en monitoring, geheimhoudingsverplichtingen voor personeel, pseudonimisering waar passend, versleutelde transportkanalen, segmentatie van omgevingen, en regelmatige evaluatie van maatregelen.
2. Dienstverlener kan de maatregelen van tijd tot tijd aanpassen om het beveiligingsniveau op peil te houden, zonder de algehele beveiliging te verlagen.

Artikel 6 - Datalekken en meldplicht

1. Dienstverlener meldt een inbreuk in verband met persoonsgegevens die aanzienlijke gevolgen kan hebben voor betrokkenen zonder onredelijke vertraging aan Opdrachtgever, met mededeling van de aard van het lek, (vermoedelijke) gevolgen en getroffen maatregelen.
2. Opdrachtgever is als verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor het, indien nodig, melden aan de AP en betrokkenen.

Artikel 7 - Subverwerkers

1. Opdrachtgever verleent Dienstverlener toestemming voor het inschakelen van Subverwerkers die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst (bijv. hostingproviders, communicatietools, bankkoppeling-leveranciers).
2. Dienstverlener legt Subverwerkers ten minste gelijkwaardige privacy-verplichtingen op. Dienstverlener blijft tegenover Opdrachtgever verantwoordelijk voor de nakoming door Subverwerkers.

Artikel 8 - Rechten van betrokkenen

1. Dienstverlener zal – voor zover mogelijk – Opdrachtgever bijstaan bij het beantwoorden van verzoeken van betrokkenen tot uitoefening van hun rechten (inzage, rectificatie, verwijdering, beperking, overdraagbaarheid en bezwaar).
2. Voor ondersteuning die verder gaat dan redelijk voorzien in de Overeenkomst kan Dienstverlener kosten in rekening brengen.

Artikel 9 - Gegevensoverdracht buiten de EER

1. Dienstverlener verwerkt persoonsgegevens in beginsel binnen de EER. Wanneer doorgifte buiten de EER noodzakelijk is, zorgt Dienstverlener voor een passend doorgiftemechanisme (bijv. standaardcontractbepalingen), en informeert Opdrachtgever daarover vooraf, tenzij een wettelijke verplichting dit verhindert.

Artikel 10 - Audit en informatieplicht

1. Dienstverlener stelt Opdrachtgever op verzoek informatie ter beschikking die aantoont dat Dienstverlener voldoet aan deze VWO.
2. Indien die informatie redelijkerwijs onvoldoende is, kan Opdrachtgever een audit (desk review) laten uitvoeren door een onafhankelijke, gecertificeerde derde, maximaal eens per 12 maanden, tijdens kantooruren, zonder verstoring van de dienstverlening en met redelijke vooraankondiging (minimaal 30 dagen). Kosten zijn voor Opdrachtgever, tenzij uit de audit blijkt van een wezenlijke tekortkoming.

Artikel 11 - Bewaren, retourneren en verwijderen

1. Na afloop van de Overeenkomst zal Dienstverlener, op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever en binnen een redelijke termijn, de persoonsgegevens retourneren in een gangbaar formaat of wissen, tenzij opslag langer verplicht is op grond van wet (bijv. fiscale bewaartermijnen).
2. Waar wissen niet onmiddellijk realiseerbaar is door back-upcycli, zal Dienstverlener de gegevens logisch verwijderen (inaccessibel maken) totdat fysieke verwijdering plaatsvindt.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid privacy

1. Aansprakelijkheid van Dienstverlener in het kader van deze VWO is beperkt overeenkomstig Artikel 16 van de Overeenkomst, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 13 - Looptijd en beëindiging

1. Deze VWO eindigt van rechtswege door beëindiging van de Overeenkomst. Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om voort te duren (zoals beveiliging, geheimhouding, aansprakelijkheid en exit-afspraken) blijven van kracht.

BIJLAGE 2 - SERVICE LEVELS (SLA)

Artikel 1 - Reikwijdte

1. Deze SLA beschrijft de Reactietijden, Verwerkingstermijnen, communicatiekanalen en onderhoudsvensters voor de Autopilot-dienst.

Artikel 2 - Communicatiekanalen

1. Support verloopt via het klantportaal en/of het door Dienstverlener gecommuniceerde e-mailadres. Telefonische ondersteuning wordt alleen geleverd indien expliciet door Dienstverlener aangeboden.
2. Opdrachtgever zorgt dat contactpersonen actueel zijn en op verzoek worden geverifieerd.

Artikel 3 - Reactietijden (tijdens Service-uren)

1. **Cruciaal Incident** (Dienst onbruikbaar): eerste inhoudelijke reactie binnen 1 Werkdag.
2. **Niet-cruciaal Incident** (gedeeltelijke beperking): eerste inhoudelijke reactie binnen 2 Werkdagen.
3. **Vragen/verzoeken**: eerste inhoudelijke reactie binnen 2 Werkdagen.

Artikel 4 - Verwerkingstermijnen

1. **Bankmutaties**: maand M wordt uiterlijk op de 15e van M+1 verwerkt, mits de Bankkoppeling correct functioneert en geen Overmacht speelt.
2. **Concept-btw-aangifte**: binnen 15 dagen na afloop van de volgende maand van de betreffende aangifteperiode (maand/kwartaal), onder de voorwaarden in Artikel 8.
3. **Definitieve aangifte**: tijdig vóór de wettelijke uiterste termijn, mits Opdrachtgever tijdig akkoord geeft en alle voorwaarden/machtigingen zijn vervuld.

Artikel 5 - Beschikbaarheid en onderhoud

1. Dienstverlener streeft naar een hoge beschikbaarheid, maar geeft geen gegarandeerde uptime-SLA.
2. Gepland onderhoud wordt bij voorkeur buiten Service-uren uitgevoerd. Bij te verwachten impact > 30 minuten zal Dienstverlener Opdrachtgever minimaal 48 uur vooraf informeren, tenzij spoedeisend onderhoud noodzakelijk is (security/continuïteit).

Artikel 6 - Wijzigingen

1. Dienstverlener kan deze SLA actualiseren. Wezenlijke wijzigingen worden ten minste 30 dagen vooraf gecommuniceerd; zie Artikel 23 van de Overeenkomst.

BIJLAGE 3 - TARIEVEN EN STAFFEL BANKMUTATIES

1. **Abonnement:** Bizolve Ondernemerspakket Autopilot – Basisregistratie – € 49,00 p/mnd (excl. btw).
2. **Bankmutaties inbegrepen:** 200 per kalenderjaar.
3. **Overschrijding:** € 50,00 (excl. btw) per 100 extra mutaties of gedeelte daarvan, per kalenderjaar, eenmalig gefactureerd bij overschrijding.
4. **Meerwerk:** op aanvraag/offerte, conform Artikel 11.
5. **Indexatie:** zie Artikel 9.5.