

# Algemene Voorwaarden

## Twocare Advisory VOF

Versie 2.0 – mei 2026

### Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Opdrachtnemer:** Twocare Advisory VOF, gevestigd te Rotterdam, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 42046994, hierna ook te noemen: “Twocare”.

**Opdrachtgever:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die met Opdrachtnemer een Overeenkomst sluit of wenst te sluiten.

**Overeenkomst:** iedere overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, inclusief wijzigingen, aanvullingen en vervolgovereenkomsten, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering daarvan.

**Opdracht:** het verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tot het verrichten van Werkzaamheden.

**Werkzaamheden:** alle door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten advies-, analyse-, ontwerp-, implementatie- en overige werkzaamheden, in de ruimste zin van het woord, waaronder mede begrepen procesoptimalisatie, financiële en declaratieanalyse, en datagedreven advisering.

**Bescheiden:** alle door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde of in het kader van de Overeenkomst door Opdrachtnemer vervaardigde informatie, documenten, bestanden, rapporten, adviezen, analyses en overige materialen, op welke informatiedrager dan ook.

**Partijen:** Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk.

**Schriftelijk:** per brief, e-mail of enig ander elektronisch communicatiemiddel, mits de identiteit van de afzender en de integriteit van de inhoud voldoende vaststaan.

### Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten door of namens Opdrachtnemer, tenzij Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk Schriftelijk zijn overeengekomen in, bijvoorbeeld, een (nadere) schriftelijke overeenkomst of opdrachtbevestiging.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van toepassing. Partijen zullen in dat geval in overleg treden teneinde een vervangende bepaling overeen te komen die het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling zoveel mogelijk benadert.
5. Indien Opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, brengt dit niet mee dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### Artikel 3 – Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij daarin uitdrukkelijk een termijn voor aanvaarding is gesteld.

2. Een offerte of aanbieding vervalt indien deze niet binnen dertig (30) dagen is aanvaard, tenzij daarin een andere aanvaardingstermijn is vermeld.
3. Opdrachtnemer kan niet aan een offerte worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Opdrachtnemer niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
5. Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

## **Artikel 4 – Totstandkoming van de Overeenkomst**

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment van Schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever van de offerte van Opdrachtnemer, dan wel op het moment dat Opdrachtnemer feitelijk een aanvang maakt met de uitvoering van de Opdracht op verzoek van of met instemming van Opdrachtgever.
2. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur zoals in de opdrachtbevestiging is bepaald. Bij gebreke van een dergelijke bepaling geldt de Overeenkomst voor de duur van de Opdracht.
3. Wijzigingen in of aanvullingen op de Overeenkomst komen slechts tot stand door Schriftelijke overeenstemming tussen Partijen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig informeren over de financiële en overige consequenties van een wijziging.

## **Artikel 5 – Uitvoering van de Overeenkomst**

1. Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en techniek. De verplichting van Opdrachtnemer betreft een inspanningsverbintenis in de zin van artikel 7:400 BW en uitdrukkelijk geen resultaatsverbintenis.
2. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop de Opdracht wordt uitgevoerd, maar neemt daarbij de tijdig en verantwoord verstrekte aanwijzingen van Opdrachtgever in acht. Opdrachtnemer is niet verplicht aanwijzingen op te volgen die de inhoud of strekking van de Overeenkomst wijzigen of aanvullen.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd om bij de uitvoering van de Overeenkomst derden in te schakelen indien en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hierover vooraf informeren, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Indien de Werkzaamheden worden verricht op locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door Opdrachtnemer in redelijkheid gewenste faciliteiten, waaronder een geschikte werkplek, toegang tot relevante systemen en een beveiligde internetverbinding.
5. Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

## **Artikel 6 – Medewerking en informatieplicht Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en Bescheiden waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze aan Opdrachtnemer worden verstrekt.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en Bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.
3. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle schade en aanspraken die het gevolg zijn van het niet, niet tijdig, onjuist of onvolledig verstrekken van gegevens en Bescheiden.
4. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en de hieruit voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

5. Opdrachtgever zorgt ervoor dat Opdrachtnemer tijdig en adequaat toegang krijgt tot de systemen, applicaties, locaties en medewerkers die nodig zijn voor de uitvoering van de Opdracht, en draagt er zorg voor dat een bevoegd contactpersoon beschikbaar is als aanspreekpunt.

## **Artikel 7 – Wijziging en meerwerk**

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten Werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien Partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging of aanvulling op de Overeenkomst financiële of kwalitatieve consequenties heeft, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover tevoren Schriftelijk informeren. Indien een vaste prijs is overeengekomen, zal Opdrachtnemer aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling een overschrijding van deze prijs tot gevolg heeft.
4. Indien Opdrachtnemer meerwerk heeft verricht dat redelijkerwijs noodzakelijk was voor de behoorlijke uitvoering van de Opdracht en dit meerwerk niet tevoren Schriftelijk kon worden medegedeeld, is Opdrachtnemer gerechtigd dit meerwerk op basis van nacalculatie in rekening te brengen, mits Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte heeft gesteld.

## **Artikel 8 – Tarieven en betaling**

1. De tarieven en vergoedingen worden vastgelegd in de Overeenkomst of opdrachtbevestiging. Alle bedragen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks per 1 januari te indexeren overeenkomstig de wijziging in de consumentenprijsindex (CPI) zoals gepubliceerd door het CBS. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever minimaal dertig (30) dagen van tevoren Schriftelijk in kennis van tariefwijzigingen. Indien de verhoging meer bedraagt dan de CPI-indexering, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst op te zeggen met ingang van de datum waarop de verhoging zou ingaan.
3. Indien Partijen een vergoeding op basis van waardecreatie zijn overeengekomen, worden de berekeningswijze, meetcriteria, meetmomenten, referentieperiode en afrekenperiodes vastgelegd in een bijlage bij de Overeenkomst. Geschillen over de hoogte van de waardecreatie worden beslecht overeenkomstig artikel 21 van deze voorwaarden.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd voorafgaand aan of tijdens de uitvoering van de Overeenkomst zekerheid te verlangen voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever, waaronder een voorschotbetaling tot maximaal dertig (30) procent van de geschatte opdrachtwaarde.
5. Betaling dient te geschieden binnen dertig (30) dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze, in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
6. Indien Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is dan de wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW verschuldigd. Alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte komen eveneens voor rekening van Opdrachtgever, met inachtneming van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
7. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van Opdrachtgever zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
8. Betalingen strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opgevallen rente en ten slotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

## **Artikel 9 – Retentierecht**

1. Opdrachtnemer is gerechtigd om Bescheiden en overige zaken van Opdrachtgever die hij onder zich heeft, onder zich te houden totdat Opdrachtgever alle opeisbare vorderingen van Opdrachtnemer volledig heeft voldaan, onverminderd het bepaalde in artikel 3:290 BW.

2. Het retentierecht geldt eveneens op grond van eerdere overeenkomsten waaruit Opdrachtgever nog betalingen verschuldigd is.
3. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade die Opdrachtgever lijdt als gevolg van de uitoefening van het retentierecht.

## **Artikel 10 – Opschorting en ontbinding**

1. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, dan wel indien na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.
2. Voorts is Opdrachtnemer bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevegd.
3. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit wet en Overeenkomst.
4. Opdrachtnemer behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 11 – Opzegging**

1. Beide Partijen kunnen de Overeenkomst te allen tijde Schriftelijk opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van twee (2) maanden, tenzij in de Overeenkomst een andere termijn is overeengekomen. Het recht van Opdrachtgever om de Overeenkomst te allen tijde op te zeggen op grond van artikel 7:408 lid 1 BW wordt hierdoor niet beperkt.
2. Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon overeenkomstig artikel 7:411 BW, alsmede op vergoeding van kosten die voortvloeien uit reeds door Opdrachtnemer aangegane verplichtingen jegens derden.
3. Indien de Overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij de opzegging aan Opdrachtgever is toe te rekenen. Indien de overdracht extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan Opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij de opzegging aan Opdrachtnemer is toe te rekenen.
4. Bij opzegging dienen Partijen een redelijke afbouwperiode in acht te nemen, gedurende welke Opdrachtnemer de lopende Werkzaamheden op ordentelijke wijze afrondt of overdraagt.

## **Artikel 12 – Aansprakelijkheid**

1. De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of uit enige andere hoofde is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag dat in het desbetreffende geval door de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitbetaald, vermeerderd met het eigen risico dat ingevolge de polisvoorwaarden voor rekening van Opdrachtnemer komt.
2. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de in lid 1 bedoelde verzekering plaatsvindt, is de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot het bedrag van de voor de uitvoering van de desbetreffende Overeenkomst in rekening gebrachte en betaalde vergoedingen, met een maximum van het bedrag dat in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis daadwerkelijk door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer is betaald, tot een absoluut maximum van vijftigduizend euro (EUR 50.000).
3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: (a) de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden; (b) de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor

zover deze aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden; en (c) de redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze voorwaarden.

4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, schade door bedrijfsstagnatie, schade wegens door Opdrachtnemer gegeven adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de Overeenkomst vormt, of schade als gevolg van het verstrekken van gebrekkige medewerking, informatie of materialen door Opdrachtgever.
5. De in dit artikel opgenomen beperkingen gelden niet indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer of zijn leidinggevende ondergeschikten, noch voor schade als gevolg van dood of lichamelijke letsel.
6. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die verband houden met de door Opdrachtnemer geleverde Werkzaamheden, tenzij de aanspraak het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.
7. Elke aanspraak tot schadevergoeding jegens Opdrachtnemer vervalt in elk geval twaalf (12) maanden nadat de gebeurtenis die de aansprakelijkheid direct of indirect heeft veroorzaakt zich heeft voorgedaan, onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW.
8. Opdrachtgever is gehouden afdoende maatregelen te nemen ter beperking van de schade, waaronder begrepen het tijdig melden van gebreken aan Opdrachtnemer.

## Artikel 13 – Overmacht

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt 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 zijn 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 Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen, waaronder begrepen maar niet beperkt tot: ziekte of arbeidsongeschiktheid van medewerkers of ingeschakelde derden, storingen in het computernetwerk, energievoorziening of telecommunicatie-infrastructuur, overheidsmaatregelen, pandemieën, stakingen, en tekortkomingen van toeleveranciers of andere ingeschakelde derden.
3. Indien een overmachtssituatie langer dan negentig (90) dagen voortduurt, hebben beide Partijen het recht de Overeenkomst Schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds ingevolge de Overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat Partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## Artikel 14 – Geheimhouding

1. Beide Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere Partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en Opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever, voor zover wettelijk toegestaan, voorafgaand informeren over een dergelijke verstrekking.
3. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die: (a) reeds algemeen bekend was op het moment van verstrekking zonder dat dit het gevolg is van een schending van de geheimhoudingsplicht; (b) door de ontvangende Partij zelfstandig is ontwikkeld zonder gebruik te maken van vertrouwelijke informatie van de andere Partij; (c) door de ontvangende Partij rechtmatig van een derde is verkregen die niet gebonden was aan een geheimhoudingsplicht; of (d) door de ontvangende Partij openbaar gemaakt moet worden op grond van de wet.
4. Opdrachtnemer zal zijn verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door hem ingeschakelde derden.

5. De geheimhoudingsverplichting blijft ook na beëindiging van de Overeenkomst van kracht gedurende een periode van drie (3) jaar.

## Artikel 15 – Intellectueel eigendom

1. Alle rechten van intellectueel eigendom op de door Opdrachtnemer ontwikkelde of ter beschikking gestelde Bescheiden, adviezen, rapporten, ontwerpen, analyses, werkwijzen, modellen, software, templates en andere materialen berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers, tenzij Partijen Schriftelijk anders zijn overeengekomen.
2. Opdrachtgever verkrijgt na volledige betaling een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de in het kader van de Overeenkomst geleverde resultaten, uitsluitend voor het doel waarvoor deze zijn verstrekt en uitsluitend voor gebruik binnen de eigen organisatie van Opdrachtgever.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan de in het kader van de Overeenkomst geleverde resultaten te verveelvoudigen, openbaar te maken, te bewerken of aan derden ter beschikking te stellen zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, behoudens voor zover dit noodzakelijk is voor het beoogde gebruik als bedoeld in lid 2.
4. Opdrachtnemer behoudt het recht de bij de uitvoering van de Werkzaamheden opgedane kennis, ervaring en generieke methodieken te gebruiken voor andere doeleinden, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever aan derden wordt verstrekt.

## Artikel 16 – Persoonsgegevens en privacy

1. Partijen verwerken persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679, hierna: AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG). Voor zover Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt als verwerker in de zin van artikel 4 lid 8 AVG, sluiten Partijen een afzonderlijke verwerkersovereenkomst conform artikel 28 lid 3 AVG.
2. Opdrachtgever is als verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor de naleving van de privacywetgeving voor zover het de door hem ter beschikking gestelde persoonsgegevens betreft, waaronder de rechtmatigheid van de verwerking, de naleving van de beginselen van artikel 5 AVG, het informeren van betrokkenen en het afhandelen van verzoeken van betrokkenen.
3. Opdrachtnemer treft passende technische en organisatorische maatregelen om een op het risico afgestemd beveiligingsniveau te waarborgen overeenkomstig artikel 32 AVG. Voor zover de Werkzaamheden betrekking hebben op gezondheidszorggegevens, houdt Opdrachtnemer rekening met de NEN 7510-norm voor informatiebeveiliging in de zorg.
4. Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst kennis neemt van een inbreuk in verband met persoonsgegevens (datalek), zal Opdrachtnemer dit onverwijld en uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na ontdekking melden aan Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever aan zijn eventuele meldplichten jegens de Autoriteit Persoonsgegevens en betrokkenen kan voldoen.

## Artikel 17 – Gebruik van AI-technologie

1. Opdrachtnemer kan bij de uitvoering van de Werkzaamheden gebruikmaken van artificiële intelligentie (AI), waaronder grote taalmodellen (LLMs), voor analyse, rapportage en advisering. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever voorafgaand aan de aanvang van de Werkzaamheden over de aard, het doel en de voorziene omvang van het gebruik van AI-hulpmiddelen.
2. Opdrachtnemer waarborgt dat het gebruik van AI-technologie geschiedt met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689). Opdrachtnemer draagt zorg voor een passend niveau van AI-geletterdheid bij zijn medewerkers overeenkomstig artikel 4 van de AI-verordening.
3. Opdrachtnemer zal geen persoonsgegevens of vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever invoeren in AI-systemen anders dan onder de voorwaarden die zijn overeengekomen in de verwerkersovereenkomst en met inachtneming van de beveiligingsmaatregelen als bedoeld in artikel 16 lid 3 van deze voorwaarden.
4. AI-gegenereerde resultaten worden te allen tijde inhoudelijk geverifieerd door gekwalificeerde medewerkers van Opdrachtnemer alvorens zij aan Opdrachtgever worden verstrekt. Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit, juistheid en

volledigheid van de geleverde Werkzaamheden, ongeacht of bij de totstandkoming daarvan AI-hulpmiddelen zijn ingezet.

5. Opdrachtgever erkent dat AI-technologie inherente beperkingen kent. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die uitsluitend het gevolg is van de inherente beperkingen van AI-technologie, mits Opdrachtnemer heeft voldaan aan zijn verplichtingen uit de voorgaande leden van dit artikel.

## **Artikel 18 – Klachten**

1. Klachten over de verrichte Werkzaamheden dienen door Opdrachtgever binnen veertien (14) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen zestig (60) dagen na voltooiing van de betreffende Werkzaamheden, Schriftelijk en met een deugdelijke omschrijving van het gebrek te worden gemeld aan Opdrachtnemer.
2. Indien een klacht niet binnen de in lid 1 genoemde termijn is ingediend, vervallen alle rechten en aanspraken van Opdrachtgever ter zake, onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW.
3. Een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
4. Indien een klacht gegrond is, zal Opdrachtnemer de Werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden, in welk geval Opdrachtgever dit Schriftelijk kenbaar dient te maken. Indien herstel van het gebrek redelijkerwijs niet mogelijk of zinvol is, zal Opdrachtnemer een evenredig deel van de vergoeding crediteren.

## **Artikel 19 – Niet-overname personeel**

1. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst en tot twaalf (12) maanden na beëindiging daarvan geen medewerkers of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de Overeenkomst in dienst nemen of anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken, behoudens na voorafgaande Schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.
2. Opdrachtgever is bij overtreding van het in lid 1 bepaalde aan Opdrachtnemer een onmiddellijk opeisbare, niet voor matiging vatbare boete verschuldigd van vijftienduizend euro (EUR 25.000) per overtreding, vermeerderd met tweeduizendvijfhonderd euro (EUR 2.500) per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om volledige schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 20 – Toepasselijk recht en geschillenbeslechting**

1. Op alle rechtsbetrekkingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met de Overeenkomst in eerste instantie trachten te beslechten door middel van onderling overleg. Indien dit niet tot een oplossing leidt, zullen Partijen trachten het geschil te beslechten door middel van mediation overeenkomstig het Mediationreglement van de Mediatorsfederatie Nederland.
3. Geschillen die niet door middel van overleg of mediation kunnen worden opgelost, worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam.

## **Artikel 21 – Slotbepalingen**

1. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam en worden op verzoek kosteloos toegezonden.
2. Van toepassing is steeds de meest recente versie van de algemene voorwaarden, dan wel de versie die gold ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst.
3. De Nederlandse tekst van deze algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.
4. Twocare Advisory VOF is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen treden in werking dertig (30) dagen na Schriftelijke bekendmaking aan Opdrachtgever, dan wel op een latere datum die in de bekendmaking is vermeld.