

Algemene voorwaarden TechUitgelegd
Versie 19 juli 2026

Notitie voor particuliere klanten. Deze voorwaarden zijn primair opgesteld voor zakelijke opdrachtgevers. Sluit u als consument een overeenkomst met TechUitgelegd, dan gelden deze voorwaarden uitsluitend voor zover dat wettelijk is toegestaan. Dwingende consumentenrechten gaan altijd voor. Vóór het sluiten van de overeenkomst ontvangt u, waar van toepassing, aanvullende informatie over onder meer de totale prijs, betaling, uitvoering, klachten en het wettelijke herroepingsrecht.

Artikel 1 - Definities

1. Opdrachtnemer: de onderneming TechUitgelegd, gevestigd aan Hamburgerweg 44, 3851 EM Ermelo en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 95780467, handelend onder de namen TechUitgelegd, TechUitgelegd - ICT Advies, TechUitgelegd - Consultancy, TechUitgelegd - Solutions, TechUitgelegd - Managed Services, TechUitgelegd AI en TechUitgelegd Labs.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een overeenkomst met Opdrachtnemer sluit. Consument: de natuurlijke persoon die daarbij niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
3. Overeenkomst: iedere afspraak tussen partijen over door Opdrachtnemer te leveren diensten, zaken of resultaten, met inbegrip van de offerte en eventuele bijlagen.
4. AI-dienst: een dienst waarbij kunstmatige intelligentie of een generatief AI-model wordt gebruikt. Labs-dienst: een proef, bèta, prototype of experimentele dienst die als zodanig is aangeduid.
5. Licentie: een door Opdrachtnemer of een derde verstrekt gebruiksrecht op software, een online dienst, cloudcapaciteit of andere digitale functionaliteit. Abonnement: een doorlopende of voor bepaalde tijd afgenomen Licentie of dienst waarvoor periodieke of vooraf overeengekomen betaling verschuldigd is.
6. SLA: de Service Level Agreement die in het klantportaal aan Opdrachtgever is gekoppeld of anderszins Schriftelijk is overeengekomen. Servicecredit: een vergoeding wegens een in de SLA omschreven overschrijding, uitgedrukt in consultancy-uren.
7. Schriftelijk: per brief of langs elektronische weg, waaronder e-mail en het klantportaal. Een document of mededeling in het klantportaal kan door Opdrachtgever worden opgeslagen of gedownload voor latere kennisneming.

Artikel 2 - Toepasselijkheid en rangorde

1. Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten van Opdrachtnemer. Zij zijn primair opgesteld voor zakelijke Opdrachtgevers. Bij een overeenkomst met een consument gelden zij uitsluitend voor zover toegestaan; bepalingen van dwingend consumentenrecht gaan voor.
2. Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer partijen die Schriftelijk overeenkomen. Bij strijdigheid geldt, in aflopende volgorde: de verwerkersovereenkomst voor privacyonderwerpen, de ondertekende opdracht- of offerteafspraken, specifieke dienstvoorwaarden en daarna deze voorwaarden.
3. De toepasselijkheid van voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Een ongeldige bepaling tast de overige bepalingen niet aan. Partijen vervangen haar door een geldige bepaling die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 3 - Aanbiedingen en totstandkoming

1. Een offerte is vrijblijvend en 30 dagen geldig, tenzij daarin anders staat. De Overeenkomst ontstaat door Schriftelijke aanvaarding, ondertekening, opdrachtverlening of doordat Opdrachtnemer met instemming van Opdrachtgever begint.
2. Prijzen zijn exclusief btw en exclusief reis-, verblijf-, verzend- en andere overeengekomen kosten, tenzij anders vermeld. Een samengestelde prijs verplicht niet tot gedeeltelijke uitvoering tegen een evenredig deel.
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van informatie waarop de offerte is gebaseerd. Offertes gelden niet automatisch voor vervolgoedragen.

Artikel 4 - Medewerking van Opdrachtgever

1. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, toegang, beslissingen, licenties, accounts en faciliteiten die redelijkerwijs nodig zijn en wijst een bevoegde contactpersoon aan.
2. Vertraging of extra werk door ontbrekende of onjuiste medewerking komt voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag planning en kosten daarop aanpassen na Schriftelijke melding.

Artikel 5 - Uitvoering en derden

1. Opdrachtnemer voert de Overeenkomst zorgvuldig en naar beste inzicht uit. Tenzij uitdrukkelijk een concreet resultaat is gegarandeerd, geldt een inspanningsverplichting.
2. Opdrachtnemer mag gekwalificeerde derden inschakelen en blijft verantwoordelijk voor hun werkzaamheden alsof het zijn eigen werkzaamheden zijn, tenzij Opdrachtgever rechtstreeks met die derde contracteert.
3. Termijnen zijn indicatief en niet fataal, tenzij uitdrukkelijk Schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 6 - Wijzigingen en meerwerk

1. Wijzigingen in omvang, aanpak, planning of uitgangspunten kunnen leiden tot meerwerk en aangepaste termijnen. Opdrachtnemer meldt de verwachte gevolgen vooraf; meerwerk wordt uitgevoerd na Schriftelijke instemming, behalve spoedeisend werk dat nodig is om schade of een beveiligingsincident te beperken.
2. Werk dat nodig is door een aan Opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming geldt niet als meerwerk.

Artikel 7 - Duur, opzegging en overdracht

1. De duur staat in de Overeenkomst. Een Overeenkomst voor onbepaalde tijd kan door ieder van partijen Schriftelijk worden opgezegd met één maand opzegtermijn, tenzij anders overeengekomen.
2. Bij beëindiging betaalt Opdrachtgever alle tot de einddatum verrichte werkzaamheden, aangegane verplichtingen en redelijke overdrachtskosten. Opdrachtnemer werkt op verzoek redelijk mee aan overdracht.

Artikel 8 - Tarieven en indexering

1. Zonder vaste prijs worden werkzaamheden tegen het geldende uurtarief uitgevoerd. Reistijd wordt voor 50% van het uurtarief berekend; reis- en verblijfkosten volgens de offerte.
2. Opdrachtnemer mag tarieven jaarlijks per 1 januari aanpassen op basis van het CBS-consumumentenprijsindexcijfer (CPI, alle huishoudens) of een Schriftelijk overeengekomen index. Andere verhogingen worden minimaal 30 dagen vooraf aangekondigd; bij een verhoging boven 10% mag Opdrachtgever de betreffende doorlopende dienst vóór de ingangsdatum kosteloos opzeggen.

Artikel 9 - Facturering, rente en incasso

1. Facturen zijn betaalbaar binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. Bezwaren schorten de betalingsverplichting voor het onbetwiste deel niet op.
2. Na het verstrijken van de termijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is de wettelijke handelsrente verschuldigd. Daarnaast zijn redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, met een minimum van € 40, voor zover wettelijk toegestaan. Er worden niet per herinnering afzonderlijke vaste kosten gestapeld.
3. Betalingen strekken eerst in mindering op kosten, daarna rente en daarna hoofdsom. Bij faillissement, surseance, liquidatie of beslag worden alle vorderingen onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 10 - Opschorting en ontbinding

1. Opdrachtnemer mag prestaties opschorten wanneer Opdrachtgever tekortschiet of gegronde vrees bestaat dat hij niet zal nakomen, nadat een redelijke herstel- of zekerheidstermijn is gegeven, tenzij spoed zich daartegen verzet.
2. Iedere partij mag de Overeenkomst ontbinden bij een toerekenbare tekortkoming die ontbinding rechtvaardigt, nadat de andere partij een redelijke hersteltermijn heeft gekregen. Een hersteltermijn is niet vereist wanneer nakoming blijvend onmogelijk is.
3. Rechten die naar hun aard voortduren, waaronder betaling, geheimhouding, intellectuele eigendom en aansprakelijkheid, blijven gelden.

Artikel 11 - Onderzoek en klachten

1. Opdrachtgever onderzoekt geleverde prestaties zo spoedig mogelijk en meldt een concrete klacht binnen 30 dagen na ontdekking. Een klacht binnen die termijn laat wettelijke rechten onverlet.
2. Bij een gegronde klacht krijgt Opdrachtnemer eerst een redelijke gelegenheid tot herstel of vervangende uitvoering.

Artikel 12 - Eigendom en gebruiksrechten

1. Geleverde zaken blijven eigendom van Opdrachtnemer totdat alle daarmee samenhangende bedragen zijn betaald. Opdrachtgever bewaart deze herkenbaar en zorgvuldig.
2. Voor resultaten waarop intellectuele-eigendomsrechten rusten, krijgt Opdrachtgever na volledige betaling een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor het overeengekomen doel, tenzij Schriftelijk overdracht of een ruimere licentie is afgesproken.

3. Opdrachtnemer behoudt algemene kennis, methoden, sjablonen, componenten en ervaring. Rechten van derden en open-sourcelicenties blijven van toepassing.

Artikel 13 - AI-diensten

1. AI-uitvoer kan onjuist, onvolledig, verouderd, bevooroordeeld of niet uniek zijn. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor menselijke controle en voor besluiten of publicaties die op de uitvoer zijn gebaseerd.
2. Opdrachtgever gebruikt AI-uitvoer niet zonder passende deskundige beoordeling voor beslissingen met grote gevolgen voor personen, veiligheid, gezondheid, rechten of toegang tot essentiële diensten.
3. Opdrachtgever garandeert dat hij gegevens en instructies rechtmatig mag aanleveren en verstrekt geen bijzondere persoonsgegevens, vertrouwelijke gegevens van derden of beschermd materiaal tenzij dit noodzakelijk, overeengekomen en passend beveiligd is.
4. Voor zover AI-leveranciers of modellen van derden worden gebruikt, gelden hun technische beperkingen en kan beschikbaarheid of functionaliteit wijzigen. Opdrachtnemer geeft geen garantie dat uitvoer vrij is van rechten van derden of voor exclusieve bescherming in aanmerking komt.

Artikel 14 - Labs- en bètadiensten

1. Labs-diensten zijn experimenteel, kunnen fouten bevatten en mogen worden gewijzigd, opgeschort of beëindigd. Zij zijn niet bestemd voor bedrijfskritische of productieprocessen, tenzij Schriftelijk anders overeengekomen.
2. Voor zover wettelijk toegestaan worden Labs-diensten geleverd op basis van beschikbaarheid, zonder garantie op ononderbroken werking, behoud van gegevens of toekomstige beschikbaarheid. Opdrachtnemer meldt een voorgenomen beëindiging waar redelijkerwijs mogelijk.

Artikel 15 - Privacy en informatiebeveiliging

1. Iedere partij leeft de toepasselijke privacywetgeving na. Wanneer Opdrachtnemer persoonsgegevens namens Opdrachtgever verwerkt, sluiten partijen waar nodig een verwerkersovereenkomst.
2. Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor passend accountbeheer, autorisaties, back-ups en beveiliging binnen zijn eigen omgeving, tenzij deze werkzaamheden uitdrukkelijk zijn opgedragen.
3. Partijen melden relevante beveiligingsincidenten zonder onredelijke vertraging en werken redelijk mee aan onderzoek en wettelijke verplichtingen.

Artikel 16 - Geheimhouding

1. Partijen houden vertrouwelijke informatie geheim en gebruiken haar alleen voor de Overeenkomst. Verstrekking aan medewerkers en ingeschakelde derden is toegestaan voor zover noodzakelijk en onder passende geheimhoudingsverplichtingen.
2. De verplichting geldt niet voor informatie die rechtmatig openbaar is, al bekend was, onafhankelijk is ontwikkeld of op grond van wet of bevel moet worden verstrekt. Waar toegestaan wordt de andere partij vooraf geïnformeerd.
3. De geheimhouding duurt vijf jaar na einde van de Overeenkomst; voor bedrijfsgeheimen en persoonsgegevens zolang de informatie dat karakter behoudt of de wet dit vereist.

Artikel 17 - Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht in de twaalf maanden vóór de gebeurtenis is betaald, met als absoluut maximum het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering in het geval uitkeert plus het eigen risico.
2. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of verminking van gegevens en bedrijfsstagnatie, is uitgesloten. Kosten voor herstel van gegevens gelden alleen als directe schade wanneer back-up of gegevensbeheer uitdrukkelijk tot de opdracht behoorde.
3. Beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van Opdrachtnemer en evenmin waar uitsluiting wettelijk niet is toegestaan.
4. Een aanspraak vervalt wanneer Opdrachtgever haar niet binnen twaalf maanden na ontdekking Schriftelijk meldt, onverminderd dwingend recht.

Artikel 18 - Vrijwaring

1. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit door Opdrachtgever aangeleverde materialen, instructies, onrechtmatig gebruik of schending van

rechten, behalve voor zover de aanspraak door Opdrachtnemer is veroorzaakt. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig en laat hem, in overleg, de verdediging voeren.

Artikel 19 - Overmacht

1. Een partij is niet aansprakelijk voor vertraging door een niet-toerekenbare omstandigheid buiten haar redelijke invloed. Hieronder kunnen onder meer storingen bij nuts-, internet-, cloud- of telecommunicatieleveranciers, cyberincidenten ondanks passende maatregelen, overheidsmaatregelen, ziekte, oorlog en stakingen vallen.
2. De getroffen partij meldt de situatie en beperkt de gevolgen redelijkerwijs. Verplichtingen worden opgeschort. Duurt overmacht langer dan 30 dagen, dan mag ieder de getroffen werkzaamheden beëindigen; reeds verrichte prestaties worden afgerekend.

Artikel 20 - Personeel en benadering

1. Partijen zullen elkaars bij de opdracht betrokken medewerkers gedurende de Overeenkomst en zes maanden daarna niet rechtstreeks in dienst nemen zonder voorafgaand overleg. Dit geldt niet na een algemene openbare wervingsprocedure die niet specifiek op die medewerker was gericht.

Artikel 21 - Wijziging van voorwaarden

1. Opdrachtnemer mag deze voorwaarden wijzigen. Voor lopende Overeenkomsten worden materiële wijzigingen minimaal 30 dagen vooraf aangekondigd. Bij een wezenlijk nadelige wijziging mag Opdrachtgever de betreffende doorlopende dienst vóór de ingangsdatum opzeggen.
2. Op een opdracht blijft de versie gelden die bij het sluiten daarvan is verstrekt, behalve wanneer een aangekondigde wijziging rechtsgeldig op een doorlopende Overeenkomst van toepassing wordt.

Artikel 22 - Licenties en abonnementen

1. Voor Licenties en Abonnementen gelden naast deze voorwaarden de gebruiks-, product- en licentievoorwaarden van de betreffende leverancier. Opdrachtnemer stelt deze voorwaarden of een vindplaats daarvan vóór of bij bestelling beschikbaar. Opdrachtgever gebruikt de Licentie uitsluitend binnen de toegestane aantallen, looptijd, regio, gebruikersgroep en technische beperkingen.
2. Een bestelling is bindend zodra Opdrachtnemer haar bij de leverancier heeft geplaatst. Kan Opdrachtnemer de bestelling daarna niet meer kosteloos annuleren of verminderen, dan blijft Opdrachtgever de volledige overeengekomen prijs voor de resterende vaste looptijd verschuldigd, ook wanneer hij de Licentie niet of minder gebruikt.
3. De initiële looptijd, facturatieperiode en verlengdatum staan in de offerte, orderbevestiging, factuur of het klantportaal. Tenzij anders vermeld, wordt een Licentie of Abonnement na de vaste looptijd automatisch met eenzelfde periode verlengd. Opzegging of vermindering moet uiterlijk 30 dagen vóór de verlengdatum Schriftelijk zijn ontvangen, of eerder wanneer een vooraf meegedeelde leverancierstermijn dat vereist. Een opzegging werkt uitsluitend tegen het einde van de lopende vaste periode.
4. Uitbreiding van aantallen kan gedurende de looptijd ingaan en wordt naar rato of volgens de leverancierssystematiek gefactureerd. Vermindering is pas mogelijk per eerstvolgende verlengdatum en voor zover de leverancier dit toestaat.
5. Opdrachtnemer mag aantoonbare prijs-, valuta-, belasting- of voorwaardenwijzigingen van de leverancier doorberekenen vanaf het moment waarop zij voor Opdrachtnemer gelden. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk. Wanneer een verhoging niet uitsluitend voortvloeit uit een leverancier of wettelijke maatregel, geldt daarnaast Artikel 8.
6. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor bevoegde gebruikers, veilig accountbeheer en naleving van de Licentievoorwaarden. Bij niet-betaling of (vermoed) onrechtmatig gebruik mag Opdrachtnemer de Licentie na waarschuwing opschorten, tenzij onmiddellijke opschorting nodig is om schade, misbruik of een beveiligingsrisico te beperken.
7. Beëindiging van de dienstverlening beëindigt niet automatisch betaalverplichtingen of onherroepelijke leveranciersverplichtingen die voor de resterende vaste looptijd zijn aangegaan. Na het einde vervalt het gebruiksrecht en kan toegang of data bij de leverancier worden verwijderd volgens diens voorwaarden; Opdrachtgever exporteert tijdig de benodigde gegevens.

Artikel 23 - SLA, support en servicecredits

1. Een SLA geldt wanneer deze in het klantportaal aan Opdrachtgever is gekoppeld of anderszins Schriftelijk is overeengekomen. Zonder andere koppeling geldt het standaardpakket Koper uit Bijlage 1. De SLA bepaalt onder meer servicedekking, prioriteiten, responstijden, oplostijden, beschikbaarheidsdoelen, meetmethode en het aantal consultancy-uren per overschrijding. Bij strijdigheid over een specifiek serviceniveau gaat de gekoppelde SLA voor op deze voorwaarden.

2. Responstijd is de tijd tot aanvang van behandeling en is geen gegarandeerde oplostijd, tenzij de SLA dit uitdrukkelijk bepaalt. Metingen en tijdstempels in het ticketsysteem, monitoringplatform en klantportaal van Opdrachtnemer gelden als uitgangspunt, behoudens aantoonbare fouten.
3. Een SLA-overschrijding ontstaat niet voor zover zij het gevolg is van gepland onderhoud, aangekondigde werkzaamheden, overmacht, handelen of nalaten van Opdrachtgever, ontbrekende toegang of informatie, systemen of leveranciers buiten de redelijke invloed van Opdrachtnemer, gebruik buiten specificaties, of een Labs-dienst, tenzij de SLA anders bepaalt.
4. Na vaststelling van een overschrijding wordt het in de SLA bepaalde aantal consultancy-uren automatisch als Urenbundel aan het klantportaal van Opdrachtgever toegevoegd. Opdrachtgever meldt een ontbrekende of onjuiste credit binnen 30 dagen nadat de overschrijding zichtbaar had moeten zijn. Credits zijn niet uitkeerbaar in geld, niet overdraagbaar en worden niet verrekend met openstaande facturen. Tenzij de SLA anders bepaalt, zijn zij 12 maanden geldig.
5. De Servicecredit is de exclusieve contractuele compensatie voor het enkele niet behalen van het betreffende SLA-serviceniveau. Dit laat aansprakelijkheid voor afzonderlijke directe schade door een toerekenbare tekortkoming onverlet, binnen de grenzen van Artikel 17, en laat bepalingen van dwingend recht onverlet.
6. Tijdens opschorting wegens betalingsachterstand, een beveiligingsrisico of een tekortkoming van Opdrachtgever worden SLA-termijnen opgeschort voor zover de dienstverlening daardoor wordt geraakt.

Artikel 24 - Toepasselijk recht en geschillen

1. Nederlands recht is van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
2. Partijen proberen een geschil eerst via overleg op te lossen. Zij kunnen gezamenlijk mediation volgens het dan geldende MfN Mediation Reglement afspreken. Als geen oplossing wordt bereikt, is de bevoegde rechter van het arrondissement waar Opdrachtnemer is gevestigd bevoegd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Bijlage 1 - Standaard SLA-pakketten

Koper is het standaardpakket en geldt wanneer in het klantportaal geen ander SLA-pakket aan Opdrachtgever is gekoppeld. Het in het klantportaal gekoppelde pakket is bepalend. Reactietijd en oplostijd worden gemeten volgens Artikel 23 en de in het klantportaal beschreven service-uren en meetmethode.

SLA-pakket	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Credit per overschrijding
Koper	Kritiek	24 uur	72 uur	0,5 uur
Koper	Hoog	36 uur	96 uur	0,5 uur
Koper	Normaal	48 uur	120 uur	0,5 uur
Koper	Laag	72 uur	168 uur	0,5 uur
Brons	Kritiek	8 uur	24 uur	1 uur
Brons	Hoog	16 uur	48 uur	1 uur
Brons	Normaal	24 uur	72 uur	1 uur
Brons	Laag	36 uur	96 uur	1 uur
Zilver	Kritiek	4 uur	16 uur	1,5 uur
Zilver	Hoog	8 uur	24 uur	1,5 uur
Zilver	Normaal	16 uur	48 uur	1,5 uur
Zilver	Laag	24 uur	72 uur	1,5 uur
Goud	Kritiek	1 uur	8 uur	2 uur
Goud	Hoog	4 uur	16 uur	2 uur
Goud	Normaal	8 uur	24 uur	2 uur
Goud	Laag	16 uur	48 uur	2 uur

Creditberekening: iedere afzonderlijke overschrijding van de toepasselijke reactietijd of oplostijd levert de credit uit de tabel op. Wanneer bij één ticket zowel de reactietijd als de oplostijd wordt overschreden, ontstaan twee afzonderlijke credits. Na vaststelling worden de credits automatisch als Urenbundel aan het klantportaal toegevoegd.

Op maat

Voor een op maat gemaakte SLA wordt een afzonderlijk SLA-document opgesteld en aan Opdrachtgever gekoppeld. Dat document bepaalt de serviceniveaus en credits en gaat bij strijdigheid voor op deze bijlage.