

MNRV

ALGEMENE VOORWAARDEN

Voor websites, webshops, hosting, onderhoud, applicaties, automatiseringen, AI-oplossingen, AI-agents, chatbots, consultancy en aanverwante digitale dienstverlening

Bedrijfsnaam	MNRV
KvK-nummer	99723611
E-mail	info@mnrv.nl
Website	https://mnrv.nl
Versiedatum	12 juni 2026

Dit document is opgesteld als algemene contractuele basis voor de dienstverlening van MNRV. Voor specifieke opdrachten kunnen aanvullende afspraken, offertes, verwerkersovereenkomsten, SLA's of projectdocumenten gelden. Bij tegenstrijdigheid geldt de rangorde zoals opgenomen in deze voorwaarden.

Inhoudsopgave

1. Definities
 2. Identiteit van MNRV
 3. Toepasselijkheid en rangorde
 4. Offertes, voorstellen en totstandkoming
 5. Uitvoering van de opdracht
 6. Verplichtingen van opdrachtgever
 7. Planning, termijnen en oplevering
 8. Acceptatie, testfase en nazorg
 9. Meerwerk en wijzigingsverzoeken
 10. Tarieven, facturatie en betaling
 11. Hosting, domeinen, e-mail en infrastructuur
 12. Onderhoud, support en SLA
 13. Websites, webshops en applicaties
 14. AI-oplossingen, AI-agents, chatbots en automatisering
 15. API-koppelingen, integraties en externe platformen
 16. Content, data, uploads en materialen
 17. Intellectueel eigendom, licenties en broncode
 18. Privacy, AVG en informatiebeveiliging
 19. Geheimhouding
 20. Back-ups, herstel en continuïteit
 21. Aansprakelijkheid en vrijwaring
 22. Overmacht
 23. Duur, opzegging en beëindiging
 24. Opschorting en ontbinding
 25. Portfolio, referenties en publiciteit
 26. Non-werving en samenwerking
 27. Klachten en geschillen
 28. Toepasselijk recht
 29. Slotbepalingen
- Bijlage 1. Prioriteiten support en storingen
- Bijlage 2. Aanvullende bepalingen AI-dienstverlening
- Bijlage 3. Ondertekening / akkoordverklaring

Algemene Voorwaarden MNRV

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten, leveringen, diensten, werkzaamheden, abonnementen, licenties, hostingdiensten, onderhoudsdiensten, consultancy, AI-oplossingen, automatiseringen, webshops, websites, applicaties en overige digitale dienstverlening van MNRV.

MNRV levert maatwerk en digitale oplossingen waarbij technologie, automatisering, AI, e-commerce, webdevelopment en procesoptimalisatie samenkomen. Omdat digitale projecten afhankelijk zijn van samenwerking, beschikbare informatie, externe platformen, technische randvoorwaarden en keuzes van opdrachtgever, leggen deze voorwaarden de wederzijdse rechten en verplichtingen vast.

Deze voorwaarden zijn bedoeld voor zakelijke opdrachtgevers. Indien een opdrachtgever handelt als consument, gelden de dwingendrechtelijke consumentenregels voor zover daarvan niet rechtsgeldig kan worden afgeweken.

Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder MNRV: de onderneming MNRV, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 99723611, bereikbaar via info@mnr.nl en <https://mnr.nl>.

Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon, rechtspersoon, onderneming, instelling of organisatie die met MNRV onderhandelt, een offerte aanvraagt, een overeenkomst sluit, gebruikmaakt van diensten van MNRV of aan MNRV opdracht geeft tot uitvoering van werkzaamheden.

Diensten: alle door MNRV aangeboden of uitgevoerde werkzaamheden, waaronder in ieder geval webdesign, webdevelopment, frontend development, backend development, websites, webshops, hosting, onderhoud, support, API-koppelingen, automatiseringen, AI-oplossingen, AI-agents, chatbots, AI-workflows, dashboards, consultancy, advies, training, documentatie, configuratie en beheer.

Overeenkomst: iedere afspraak tussen MNRV en opdrachtgever, ongeacht of deze schriftelijk, digitaal, mondeling, via e-mail, via offerteacceptatie, via bestelproces of anderszins tot stand komt.

Offerte: ieder voorstel van MNRV waarin werkzaamheden, diensten, producten, tarieven, planning, scope of voorwaarden worden beschreven.

Meerwerk: alle werkzaamheden die buiten de overeengekomen scope, offerte, projectomschrijving, planning, functionele specificatie of technische specificatie vallen.

Project: het geheel van werkzaamheden dat MNRV voor opdrachtgever uitvoert, inclusief voorbereiding, ontwerp, ontwikkeling, implementatie, testfase, oplevering, nazorg en eventuele doorontwikkeling.

AI-oplossing: iedere toepassing waarbij kunstmatige intelligentie, machine learning, taalmodellen, multimodale modellen, agents, automatiseringslogica, prompts, embeddings, retrieval, classificatie, conversatie, generatie, analyse of besluitondersteuning wordt ingezet.

Externe leverancier: iedere derde partij waarvan diensten, software, API's, cloudplatformen, plug-ins, modellen, betaalproviders, hosting, domeinregistratie, databronnen of infrastructuur worden gebruikt.

Schriftelijk: communicatie per brief, e-mail, digitaal akkoord, ticket, projectmanagementtool of andere aantoonbare digitale vastlegging.

Artikel 2 - Identiteit en contactgegevens van MNRV

MNRV is gevestigd en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 99723611.

Voor alle vragen over offertes, overeenkomsten, facturen, support, klachten, privacy of juridische documenten kan opdrachtgever contact opnemen via info@mnr.nl.

De website van MNRV is bereikbaar via <https://mnr.nl>. Informatie op de website heeft een informatief karakter en vormt geen bindende offerte tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

MNRV mag haar contactgegevens, handelsnaam, website, e-mailadres of bedrijfsinformatie wijzigen. Een dergelijke wijziging tast bestaande overeenkomsten niet aan.

Artikel 3 - Toepasselijkheid en rangorde

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen MNRV en opdrachtgever, waaronder precontractuele onderhandelingen, offertes, overeenkomsten, vervolgoopdrachten, meerwerk, abonnementen, onderhoudsafspraken, SLA's en supportwerkzaamheden.

Afwijkingen van deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk door MNRV zijn aanvaard.

Algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij MNRV deze schriftelijk en uitdrukkelijk aanvaardt.

Indien bepalingen uit deze voorwaarden strijdig zijn met een schriftelijke overeenkomst, offerte of verwerkersovereenkomst, geldt de volgende rangorde: eerst de specifieke schriftelijke overeenkomst, daarna de verwerkersovereenkomst voor privacyverwerkingen, daarna de SLA voor serviceniveaus, daarna deze algemene voorwaarden.

Indien een bepaling nietig, vernietigbaar of ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

De toepasselijkheid van artikel 6:227b lid 1 BW en artikel 6:227c BW wordt, voor zover wettelijk toegestaan tussen zakelijke partijen, uitgesloten.

Artikel 4 - Offertes, voorstellen en totstandkoming van overeenkomsten

Alle offertes, prijsopgaven, projectvoorstellen, inschattingen, begrotingen en plannings van MNRV zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Een offerte is geldig gedurende dertig dagen na dagtekening, tenzij in de offerte een andere geldigheidsduur is opgenomen.

MNRV is niet gebonden aan kennelijke fouten, verschrijvingen, rekenfouten, programmeerfouten, typefouten of evidente vergissingen in offertes, documentatie, prijsopgaven of communicatie.

Een overeenkomst komt tot stand zodra opdrachtgever schriftelijk akkoord geeft, een offerte digitaal accepteert, MNRV met instemming van opdrachtgever start met werkzaamheden of opdrachtgever feitelijk gebruikmaakt van de diensten.

Indien opdrachtgever namens een rechtspersoon of organisatie handelt, staat opdrachtgever ervoor in bevoegd te zijn deze organisatie rechtsgeldig te vertegenwoordigen.

Wijzigingen in een offerte of overeenkomst zijn alleen bindend indien MNRV deze schriftelijk bevestigt of aantoonbaar uitvoert.

MNRV mag een opdracht weigeren indien uitvoering daarvan in strijd is met wet- en regelgeving, beroepsethiek, beveiligingsnormen, privacywetgeving, redelijke bedrijfsvoering of de belangen van MNRV.

Artikel 5 - Uitvoering van de opdracht

MNRV voert de opdracht uit naar beste inzicht, vermogen en vakmanschap, passend bij de aard van de dienstverlening en de stand van de techniek.

Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een concreet resultaat is gegarandeerd, geldt voor MNRV een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.

MNRV bepaalt de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd, tenzij partijen schriftelijk specifieke methoden, technieken, frameworks, tools of platforms zijn overeengekomen.

MNRV mag werkzaamheden laten uitvoeren door medewerkers, freelancers, partners, leveranciers of andere ingeschakelde derden. MNRV blijft verantwoordelijk voor de coördinatie richting opdrachtgever.

Opdrachtgever erkent dat digitale dienstverlening mede afhankelijk is van tijdige feedback, correcte informatie, toegang tot systemen, keuzes van opdrachtgever, externe leveranciers, API's, hostingplatformen, cloudproviders, wetgeving en technische randvoorwaarden.

MNRV mag de uitvoering faseren. Indien een project in fasen wordt uitgevoerd, mag MNRV de start van een volgende fase opschorten totdat opdrachtgever de vorige fase heeft goedgekeurd of betaald.

Indien tijdens uitvoering blijkt dat aanpassing van de opdracht noodzakelijk of wenselijk is, treden partijen in overleg. Eventuele aanvullende werkzaamheden gelden als meerwerk.

Artikel 6 - Verplichtingen van opdrachtgever

Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie, content, huisstijlmaterialen, teksten, afbeeldingen, logo's, toegangscode, accounts, API-sleutels, domeingegevens, technische gegevens en beslissingen die MNRV nodig heeft voor uitvoering van de opdracht.

Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en rechtmatigheid van alle aangeleverde informatie, materialen, data, instructies en content.

Opdrachtgever verleent MNRV tijdig toegang tot noodzakelijke systemen, hostingomgevingen, domeinregistraties, repositories, CMS-omgevingen, advertentieaccounts, analyticsaccounts, cloudplatformen, betaalproviders, CRM-systemen en overige platforms.

Opdrachtgever zorgt voor voldoende interne beschikbaarheid van bevoegde contactpersonen die beslissingen kunnen nemen, feedback kunnen geven en opleveringen kunnen beoordelen.

Indien opdrachtgever niet tijdig voldoet aan zijn verplichtingen, mag MNRV de planning aanpassen, werkzaamheden opschorten, meerkosten in rekening brengen of de overeenkomst beëindigen.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het gebruik van de opgeleverde oplossing binnen zijn organisatie, inclusief interne instructies, gebruikersbeheer, controle van output, naleving van wetgeving en eventuele sectorregels.

Opdrachtgever zal geen handelingen verrichten die systemen van MNRV of derden kunnen beschadigen, verstoren, overbelasten, onrechtmatig belasten of onveilig maken.

Artikel 7 - Planning, termijnen en oplevering

Alle door MNRV genoemde termijnen, planningen, opleverdata en doorlooptijden zijn indicatief, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk als fataal overeengekomen.

Een afgesproken termijn gaat pas lopen nadat MNRV alle benodigde informatie, materialen, toegangen en eventuele aanbesteding heeft ontvangen.

Vertraging door ontbrekende input, late feedback, wijzigingsverzoeken, afhankelijkheden van derden, storingen, ziekte, overmacht of gewijzigde scope komt niet voor rekening van MNRV.

MNRV mag deelopleveringen doen. Een deeloplevering kan afzonderlijk worden beoordeeld, geaccepteerd en gefactureerd.

Oplevering vindt plaats op het moment dat MNRV het werk aan opdrachtgever beschikbaar stelt, overdraagt, publiceert, deployt, toegang verleent of meldt dat het werk gereed is voor beoordeling.

Indien opdrachtgever niet binnen tien werkdagen na oplevering gemotiveerd schriftelijk bezwaar maakt, wordt het opgeleverde geacht te zijn geaccepteerd.

Kleine gebreken die normaal gebruik niet wezenlijk belemmeren, zijn geen grond om acceptatie of betaling te weigeren.

Artikel 8 - Acceptatie, testfase en nazorg

Oprachtgever is verantwoordelijk voor het zorgvuldig testen van opgeleverde websites, webshops, applicaties, AI-oplossingen, koppelingen en automatiseringen binnen de acceptatieperiode.

Oprachtgever meldt geconstateerde gebreken zo concreet mogelijk, inclusief stappen om het probleem te reproduceren, screenshots, browserinformatie, foutmeldingen, relevante data en verwachte werking.

MNRV zal gebreken die aantoonbaar binnen de overeengekomen scope vallen binnen een redelijke termijn herstellen.

Gebreken veroorzaakt door onjuist gebruik, wijzigingen door opdrachtgever of derden, externe plugins, updates van derden, gewijzigde API's, hostingstoringen of omstandigheden buiten invloed van MNRV vallen buiten kosteloos herstel.

Na acceptatie geldt dat verdere wijzigingen, verbeteringen, optimalisaties, uitbreidingen en nieuwe wensen als meerwerk worden behandeld.

Nazorg is uitsluitend inbegrepen indien dit schriftelijk is overeengekomen. Zonder schriftelijke afspraak wordt nazorg, support of doorontwikkeling uitgevoerd tegen het geldende tarief.

Artikel 9 - Meerwerk en wijzigingsverzoeken

Van meerwerk is sprake wanneer opdrachtgever aanvullende functionaliteit, wijzigingen, ontwerpaanpassingen, extra pagina's, extra koppelingen, extra content, extra revisies, extra consultancy, spoedwerk of aanvullende werkzaamheden vraagt die niet in de oorspronkelijke scope zijn opgenomen.

Meerwerk kan ook ontstaan door gewijzigde wetgeving, gewijzigde eisen van externe platformen, onjuiste of onvolledige informatie van opdrachtgever, technische beperkingen, extra testwerk of noodzakelijke herstelwerkzaamheden buiten de invloed van MNRV.

MNRV mag meerwerk afzonderlijk offereën of uitvoeren tegen het geldende uurtarief.

Indien MNRV op verzoek van opdrachtgever werkzaamheden verricht waarvan opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat deze buiten de scope vallen, is opdrachtgever betaling verschuldigd, ook wanneer geen afzonderlijke schriftelijke offerte is opgesteld.

Wijzigingsverzoeken kunnen gevolgen hebben voor planning, budget, technische keuzes, onderhoudbaarheid, performance, beveiliging en toekomstige schaalbaarheid. MNRV mag opdrachtgever daarop wijzen, maar opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor zijn keuzes.

MNRV is niet verplicht wijzigingsverzoeken uit te voeren indien deze technisch onverantwoord, juridisch risicovol, disproportioneel, onveilig of strijdig met de dienstverlening van MNRV zijn.

Artikel 10 - Tarieven, facturatie en betaling

Alle tarieven zijn exclusief btw en exclusief eventuele kosten van derden, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

MNRV mag werken op basis van vaste prijs, uurtarief, dagtarief, abonnement, strippenkaart, projectprijs, onderhoudscontract, hostingcontract of een combinatie daarvan.

Facturen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum volledig te zijn voldaan, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.

Bij overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat ingebrekestelling nodig is.

Vanaf de vervaldatum is opdrachtgever wettelijke handelsrente, buitengerechtelijke incassokosten en eventuele gerechtelijke kosten verschuldigd.

MNRV mag werkzaamheden, opleveringen, support, hosting, onderhoud, licenties of toegang tot systemen opschorten zolang facturen onbetaald blijven.

Betaling mag niet worden opgeschort of verrekend wegens klachten, betwiste onderdelen of vermeende tegenvorderingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of dwingend recht anders bepaalt.

Kosten van externe leveranciers, zoals domeinregistratie, hosting, cloud, AI-API's, betaalproviders, e-maildiensten, licenties, premium plugins, SaaS-diensten en advertentiebudgetten, komen voor rekening van opdrachtgever tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

MNRV mag tarieven jaarlijks indexeren of aanpassen wegens stijgende kosten van arbeid, software, licenties, hosting, cloud, AI-platformen, leveranciers of inflatie. Bij structurele prijsverhogingen van derden mag MNRV deze doorbelasten.

Artikel 11 - Hosting, domeinen, e-mail en infrastructuur

Indien MNRV hosting, domeinbeheer, e-mailhosting of infrastructuur levert, gebeurt dit op basis van een inspanningsverplichting en afhankelijk van de beschikbaarheid van betrokken leveranciers.

MNRV streeft naar stabiele, veilige en passende hosting, maar garandeert geen ononderbroken beschikbaarheid, foutloze werking of permanente bereikbaarheid.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor juist gebruik van hosting, e-mail, accounts, opslagruimte, bandbreedte, DNS-instellingen en beveiligingsinstructies.

MNRV mag technische maatregelen nemen wanneer systemen worden misbruikt, overbelast, gehackt, gespamd, besmet of anderszins risicovol zijn voor MNRV, opdrachtgever of derden.

MNRV is niet aansprakelijk voor storingen, downtime, dataverlies, vertraging, e-mailproblemen, blacklisting, DNS-problemen of beveiligingsincidenten veroorzaakt door derden, onjuiste instellingen, onveilig gebruik, verouderde software of handelen van opdrachtgever.

Bij beëindiging van hostingdiensten is opdrachtgever verantwoordelijk voor tijdige migratie van websites, domeinen, e-mail, databases en bestanden. MNRV kan migratieondersteuning aanbieden tegen het geldende tarief.

Domeinnamen worden geregistreerd op naam van opdrachtgever tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor juistheid van houdergegevens en tijdige betaling van domeinkosten.

Artikel 12 - Onderhoud, support en SLA

Onderhoud en support zijn alleen inbegrepen indien dit schriftelijk is overeengekomen in een onderhoudsabonnement, SLA, supportcontract of offerte.

Onderhoud kan bestaan uit updates, beveiligingspatches, monitoring, back-ups, kleine bugfixes, technische controle, performanceoptimalisatie of advies, afhankelijk van het overeengekomen pakket.

Support wordt verleend binnen de overeengekomen supporturen en volgens de overeengekomen prioriteiten. Zonder SLA gelden redelijke responstijden op basis van beschikbaarheid van MNRV.

MNRV mag onderhoud tijdelijk uitstellen indien directe uitvoering risico's veroorzaakt voor beschikbaarheid, compatibiliteit, dataveiligheid of stabiliteit.

Updates van CMS-systemen, plugins, frameworks, libraries, AI-modellen, API's of cloudplatformen kunnen leiden tot compatibiliteitsproblemen. Het oplossen daarvan valt buiten standaard onderhoud tenzij anders overeengekomen.

Spoedwerk, avondwerk, weekendwerk of werkzaamheden buiten supporturen worden alleen uitgevoerd indien MNRV daarmee instemt en kunnen tegen verhoogd tarief worden gefactureerd.

MNRV mag support weigeren of opschorten bij misbruik, onbehoorlijk gedrag, structurele betalingsachterstand, veiligheidsrisico's of gebruik in strijd met de overeenkomst.

Artikel 13 - Websites, webshops en applicaties

MNRV ontwikkelt websites, webshops en applicaties op basis van de overeengekomen scope, briefing, functionele eisen, technische eisen, huisstijl en beschikbare content.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor juridische juistheid van teksten, productinformatie, prijzen, algemene voorwaarden, retourbeleid, privacyverklaring, cookieverklaring, garantie-informatie, commerciële claims en overige publicaties.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor naleving van wet- en regelgeving rondom e-commerce, consumentenrecht, privacy, cookies, toegankelijkheid, intellectueel eigendom, reclame, sectorregels en fiscale verplichtingen.

MNRV kan adviseren over gebruiksvriendelijkheid, conversie, techniek, SEO, performance, beveiliging en schaalbaarheid, maar opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor zakelijke keuzes en inhoudelijke besluitvorming.

Compatibiliteit wordt nagestreefd voor gangbare moderne browsers en apparaten, tenzij anders overeengekomen. MNRV garandeert geen optimale werking op verouderde browsers, verouderde apparaten of afwijkende configuraties.

Zoekmachineoptimalisatie wordt uitgevoerd als inspanningsverplichting. MNRV garandeert geen posities in zoekmachines, verkeer, conversies, omzet, ranking, leads of commerciële resultaten.

Bij webshops is opdrachtgever verantwoordelijk voor productbeheer, voorraad, logistiek, klantenservice, retouren, betaalmethoden, fiscale verwerking, orderafhandeling en correcte informatie aan eindklanten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 14 - AI-oplossingen, AI-agents, chatbots en automatisering

MNRV kan AI-oplossingen, AI-agents, chatbots, workflowautomatiseringen, promptsystemen, retrieval-systemen, classificatiemodellen, beslisondersteuning en integraties ontwikkelen of implementeren.

Opdrachtgever erkent dat AI-systemen probabilistisch kunnen werken en output kunnen genereren die onjuist, onvolledig, verouderd, misleidend, subjectief, ongeschikt of ongewenst is.

MNRV garandeert niet dat AI-output foutloos, volledig, actueel, juridisch juist, medisch verantwoord, financieel correct, moreel passend of commercieel optimaal is.

Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor menselijke controle, eindbeslissingen, publicatie, communicatie met klanten, juridische gevolgen, operationele inzet en naleving van toepasselijke wet- en regelgeving.

AI-oplossingen mogen niet zonder passende controle worden gebruikt voor hoog-risicobeslissingen, medische beslissingen, juridische beslissingen, financiële beslissingen, personeelsbeslissingen, kredietbeoordelingen of andere besluiten met wezenlijke gevolgen voor personen, tenzij schriftelijk passende aanvullende waarborgen zijn overeengekomen.

MNRV mag adviseren over dataminimalisatie, privacy, logging, monitoring, guardrails, menselijke controle, promptkwaliteit, validatie en risicobeperking, maar opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het beoogde gebruik.

Kosten voor AI-platformen, tokens, API-calls, modelgebruik, vectoropslag, compute, hosting, monitoring en externe tools komen voor rekening van opdrachtgever tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Beschikbaarheid, snelheid, modelgedrag, tariefwijzigingen, beleidswijzigingen en beperkingen van externe AI-platformen vallen buiten de invloed van MNRV.

MNRV mag weigeren AI-systemen te bouwen of aan te passen indien het beoogde gebruik onrechtmatig, misleidend, discriminerend, schadelijk, onveilig, privacygevoelig zonder grondslag of anderszins onverantwoord is.

Artikel 15 - API-koppelingen, integraties en externe platformen

Koppelingen met externe systemen, API's, CRM-systemen, betaalproviders, boekhoudsystemen, verzendplatformen, AI-platformen, agenda's, databases of andere software zijn afhankelijk van de werking, documentatie, limieten en voorwaarden van die externe partijen.

MNRV is niet verantwoordelijk voor wijzigingen, storings, tariefwijzigingen, rate limits, beëindiging, beperkingen, datakwaliteit, API-deprecations of beveiligingsincidenten bij externe platformen.

Indien een externe leverancier zijn dienst wijzigt waardoor een koppeling moet worden aangepast, geldt dit als meerwerk tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor juiste licenties, accounts, abonnementen, betaalgegevens, toegangsrechten en contracten met externe leveranciers.

MNRV mag tijdelijke workarounds toepassen indien externe platformen niet beschikbaar zijn, maar is daartoe niet verplicht.

Integraties worden getest op basis van beschikbare testdata en documentatie. MNRV garandeert niet dat iedere uitzonderingssituatie, edge case of toekomstige wijziging vooraf wordt ondervangen.

Artikel 16 - Content, data, uploads en materialen

Alle door opdrachtgever aangeleverde teksten, afbeeldingen, video's, logo's, bestanden, data, productinformatie, klantgegevens, documenten, huisstijlmaterialen en overige content blijven verantwoordelijkheid van opdrachtgever.

Opdrachtgever garandeert dat hij gerechtigd is de materialen aan MNRV te verstrekken en dat gebruik daarvan geen inbreuk maakt op rechten van derden, waaronder auteursrechten, merkrechten, portretrechten, databankrechten en privacyrechten.

Opdrachtgever vrijwaart MNRV tegen alle aanspraken van derden die voortvloeien uit aangeleverde content, data, instructies of materialen.

MNRV mag content weigeren, verwijderen of offline halen indien deze naar het oordeel van MNRV onrechtmatig, schadelijk, misleidend, discriminerend, inbreukmakend, onveilig of reputatieschadelijk is.

Indien MNRV content schrijft, genereert, optimaliseert of bewerkt, blijft opdrachtgever verantwoordelijk voor eindcontrole, juridische juistheid, feitelijke correctheid en publicatie.

Uploads via formulieren, portals of systemen dienen vrij te zijn van malware, virussen, schadelijke code en onrechtmatige inhoud. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor schade als gevolg van schadelijke uploads door hemzelf of zijn gebruikers.

Artikel 17 - Intellectueel eigendom, licenties en broncode

Alle intellectuele eigendomsrechten op door MNRV ontwikkelde concepten, ontwerpen, code, documentatie, templates, frameworks, componenten, prompts, workflows, scripts, architecturen, configuraties, methodieken, visuals en overige materialen blijven eigendom van MNRV, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Na volledige betaling verkrijgt opdrachtgever een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor het overeengekomen doel en binnen de overeengekomen context.

MNRV behoudt het recht generieke kennis, ideeën, methodieken, componenten, codefragmenten, templates, AI-prompts, workflows, tooling en ervaring opnieuw te gebruiken voor andere opdrachten.

Opdrachtgever mag opgeleverde software, ontwerpen, prompts, workflows of documentatie niet verkopen, sublicentiëren, kopiëren, openbaar maken, reverse engineeren of buiten de overeengekomen context gebruiken zonder toestemming van MNRV.

Open-source software en software van derden vallen onder de licentievoorwaarden van de betreffende rechthebbenden. Opdrachtgever dient deze voorwaarden te respecteren.

Overdracht van broncode vindt alleen plaats indien dit schriftelijk is overeengekomen en nadat alle openstaande bedragen volledig zijn voldaan.

MNRV mag technische beveiligingen, licentiesleutels, repositories, deploymentprocessen of toegangsbeperkingen gebruiken ter bescherming van haar rechten en systemen.

Artikel 18 - Privacy, AVG en informatiebeveiliging

Partijen zullen persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming, Uitvoeringswet AVG en overige toepasselijke privacywetgeving.

Indien MNRV persoonsgegevens verwerkt namens opdrachtgever, sluiten partijen waar nodig een verwerkersovereenkomst. De verwerkersovereenkomst gaat voor op deze algemene voorwaarden voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het vaststellen van grondslagen, doeleinden, bewaartermijnen, informatieplichten, rechten van betrokkenen en rechtmatigheid van verwerking binnen zijn eigen organisatie.

MNRV neemt passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van persoonsgegevens, passend bij de aard van de dienstverlening, risico's, stand van de techniek en kosten van implementatie.

MNRV garandeert geen absolute beveiliging. Geen enkel digitaal systeem is volledig vrij van risico's.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor veilig beheer van accounts, wachtwoorden, toegangsrechten, API-sleutels, persoonsgegevens en interne autorisaties.

Bij een vermoedelijk datalek dat betrekking heeft op verwerkingen door MNRV namens opdrachtgever, zal MNRV opdrachtgever zonder onredelijke vertraging informeren voor zover MNRV daarvan kennis heeft.

Artikel 19 - Geheimhouding

Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar ontvangen.

Vertrouwelijke informatie omvat in ieder geval bedrijfsinformatie, technische informatie, broncode, toegangsgegevens, klantgegevens, prijsafspraken, strategie, processen, documentatie, data, AI-configuraties, prompts en niet-openbare projectinformatie.

Informatie geldt niet als vertrouwelijk indien deze reeds openbaar was, rechtmatig van een derde is verkregen, zelfstandig is ontwikkeld zonder gebruik van vertrouwelijke informatie of op grond van wet- of regelgeving moet worden verstrekt.

MNRV mag vertrouwelijke informatie delen met ingeschakelde derden voor zover dit noodzakelijk is voor uitvoering van de opdracht en deze derden tot geheimhouding zijn gehouden.

De geheimhoudingsverplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst bestaan.

Artikel 20 - Back-ups, herstel en continuïteit

Back-ups worden alleen gemaakt indien dit onderdeel is van hosting, onderhoud of een afzonderlijke afspraak.

MNRV bepaalt de frequentie, bewaartermijn en technische inrichting van back-ups, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Back-ups zijn bedoeld als noodvoorziening en niet als archief, versiebeheersysteem of garantie tegen dataverlies.

Herstel van back-ups kan tijd kosten en kan leiden tot verlies van wijzigingen die na het back-upmoment zijn aangebracht.

Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor eigen kopieën van belangrijke content, data, administratie, documenten en bedrijfskritische informatie, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

MNRV is niet aansprakelijk voor dataverlies dat ontstaat door handelen van opdrachtgever, derden, malware, hacks, softwarefouten, externe leveranciers, onjuiste instellingen of situaties buiten invloed van MNRV.

Artikel 21 - Aansprakelijkheid en vrijwaring

MNRV is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die rechtstreeks het gevolg is van een aantoonbare toerekenbare tekortkoming van MNRV in de nakoming van de overeenkomst.

De totale aansprakelijkheid van MNRV is beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht in de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis door opdrachtgever aan MNRV is betaald, met een absoluut maximum van EUR 5.000.

MNRV is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, winstderving, omzetverlies, gemiste besparingen, reputatieschade, verlies van klanten, verlies van data, bedrijfsstagnatie, schade door AI-output, schade door externe leveranciers of schade door beslissingen van opdrachtgever.

De beperking van aansprakelijkheid geldt niet indien schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van MNRV.

Opdrachtgever vrijwaart MNRV voor aanspraken van derden die verband houden met gebruik van de diensten door opdrachtgever, aangeleverde content, onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens, schending van rechten van derden, onjuiste instructies of gebruik in strijd met de overeenkomst.

Elke vordering tot schadevergoeding vervalt twaalf maanden na het moment waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend had kunnen zijn met de schade en de daarvoor aansprakelijke partij.

Artikel 22 - Overmacht

MNRV is niet gehouden tot nakoming van verplichtingen indien zij daartoe verhinderd is door overmacht.

Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: storingen bij internetproviders, hostingproviders, cloudleveranciers, AI-platformen, API-leveranciers, betaalproviders, stroomuitval, netwerkstoringen, cyberaanvallen, DDoS-aanvallen, malware, oorlog, terrorisme, pandemieën, overheidsmaatregelen, brand, waterschade, stakingen, ziekte, gebrek aan personeel, leveringsproblemen, wijzigingen bij derden en andere omstandigheden buiten redelijke invloed van MNRV.

Tijdens overmacht worden verplichtingen opgeschort. Indien overmacht langer dan zestig dagen duurt, mogen partijen de overeenkomst beëindigen voor het niet-uitgevoerde deel zonder schadevergoeding.

Werkzaamheden die reeds zijn uitgevoerd of kosten die reeds zijn gemaakt, blijven verschuldigd.

Artikel 23 - Duur, opzegging en beëindiging

Een overeenkomst wordt aangegaan voor de duur die partijen zijn overeengekomen. Indien geen duur is overeengekomen, eindigt de overeenkomst na voltooiing van de opdracht.

Abonnementen voor hosting, onderhoud, support, monitoring of doorlopende diensten worden aangegaan voor de overeengekomen periode en worden stilzwijgend verlengd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Opzegging dient schriftelijk te gebeuren met inachtneming van de overeengekomen opzegtermijn. Indien geen opzegtermijn is afgesproken, geldt een opzegtermijn van één maand voor doorlopende diensten.

Bij tussentijdse beëindiging door opdrachtgever blijven reeds verrichte werkzaamheden, gereserveerde capaciteit, gemaakte kosten, ingekochte licenties en lopende verplichtingen verschuldigd.

MNRV mag een overeenkomst beëindigen indien opdrachtgever structureel niet meewerkt, facturen niet betaalt, onrechtmatige instructies geeft, systemen misbruikt of de samenwerking redelijkerwijs niet langer van MNRV kan worden verlangd.

Na beëindiging kan MNRV toegang tot systemen, hosting, support, repositories, testomgevingen of diensten beëindigen, met inachtneming van redelijke overdracht waar mogelijk en betaald.

Artikel 24 - Opschorting en ontbinding

MNRV mag haar verplichtingen opschorten indien opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.

MNRV mag de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden indien opdrachtgever in verzuim is, faillissement aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt, wordt geliquideerd, zijn onderneming staakt of anderszins niet langer aan verplichtingen kan voldoen.

Opschorting of ontbinding laat het recht van MNRV op betaling van reeds uitgevoerde werkzaamheden, schadevergoeding, rente en kosten onverlet.

MNRV is niet aansprakelijk voor schade die opdrachtgever lijdt als gevolg van rechtmatige opschorting of ontbinding.

Artikel 25 - Portfolio, referenties en publiciteit

MNRV mag de naam, het logo, een korte omschrijving en afbeeldingen van gerealiseerde projecten gebruiken in portfolio's, presentaties, offertes, social media, website, cases en commerciële communicatie, tenzij opdrachtgever vooraf schriftelijk bezwaar maakt.

MNRV mag algemene projectervaring en geleerde lessen gebruiken zonder vertrouwelijke informatie of persoonsgegevens openbaar te maken.

Opdrachtgever zal openbare uitingen over MNRV die feitelijk onjuist, misleidend of schadelijk zijn niet verspreiden zonder MNRV eerst in staat te stellen te reageren.

Artikel 26 - Non-werving en samenwerking

Opdrachtgever zal gedurende de overeenkomst en twaalf maanden daarna geen medewerkers, freelancers of vaste samenwerkingspartners van MNRV benaderen met het doel hen direct of indirect in dienst te nemen of buiten MNRV om in te schakelen voor vergelijkbare werkzaamheden, tenzij MNRV schriftelijk toestemming geeft.

Bij overtreding van deze bepaling is opdrachtgever een direct opeisbare boete verschuldigd van EUR 10.000 per overtreding, onverminderd het recht van MNRV om volledige schadevergoeding te vorderen.

Deze bepaling geldt niet voor algemene wervingscampagnes die niet specifiek op betrokken personen zijn gericht.

Artikel 27 - Klachten en geschillen

Klachten over werkzaamheden, facturen of diensten dienen zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien dagen na ontdekking, schriftelijk en gemotiveerd aan MNRV te worden gemeld.

Een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

MNRV zal klachten zorgvuldig beoordelen en binnen redelijke termijn inhoudelijk reageren.

Partijen zullen zich inspannen geschillen in goed overleg op te lossen voordat zij een procedure starten.

Indien overleg niet tot oplossing leidt, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter volgens artikel 28.

Artikel 28 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op alle offertes, overeenkomsten, werkzaamheden, diensten en rechtsverhoudingen tussen MNRV en opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten voor zover van toepassing.

Geschillen worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin MNRV gevestigd is, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Partijen mogen in onderling overleg kiezen voor mediation of bindend advies, maar zijn daartoe niet verplicht tenzij schriftelijk overeengekomen.

Artikel 29 - Slotbepalingen

MNRV mag deze algemene voorwaarden wijzigen. Gewijzigde voorwaarden gelden voor nieuwe overeenkomsten en voor bestaande doorlopende overeenkomsten vanaf het moment waarop zij aan opdrachtgever bekend zijn gemaakt, tenzij opdrachtgever binnen dertig dagen gemotiveerd bezwaar maakt.

Indien opdrachtgever bezwaar maakt tegen gewijzigde voorwaarden, blijven de oude voorwaarden gelden tot het einde van de lopende contractperiode, tenzij voortzetting redelijkerwijs niet van MNRV kan worden verlangd.

Het niet uitoefenen van een recht door MNRV betekent niet dat MNRV afstand doet van dat recht.

Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om na beëindiging voort te duren, waaronder betalingsverplichtingen, intellectueel eigendom, geheimhouding, aansprakelijkheidsbeperkingen, vrijwaringen en toepasselijk recht, blijven na beëindiging van kracht.

Dit document is aangeduid als Algemene Voorwaarden MNRV, versie 12 juni 2026.

Bijlage 1 - Prioriteiten support en storingsen

Deze bijlage geeft een algemene indeling van supportprioriteiten. Specifieke responstijden gelden alleen indien deze in een SLA, offerte of onderhoudscontract zijn vastgelegd.

Prioriteit	Omschrijving	Behandeling
Prioriteit 1 - Kritiek	Volledige uitval van productieomgeving, webshop-checkout, hosting, essentiële AI-agent of bedrijfskritische applicatie.	MNRV beoordeelt met voorrang en zoekt naar herstel of workaround binnen redelijke technische mogelijkheden.
Prioriteit 2 - Hoog	Belangrijke functionaliteit werkt niet of beperkt normale bedrijfsvoering aanzienlijk.	MNRV plant herstel met hoge prioriteit binnen beschikbare supportcapaciteit.
Prioriteit 3 - Normaal	Bug, storing of afwijking waarbij normaal gebruik grotendeels mogelijk blijft.	MNRV behandelt dit binnen reguliere supportplanning.
Prioriteit 4 - Laag	Wijzigingsverzoek, tekstcorrectie, uitbreiding, optimalisatie of wens.	Wordt ingepland als regulier werk of meerwerk.

Storingen veroorzaakt door externe leveranciers, onjuist gebruik, wijzigingen door opdrachtgever of derden, verouderde software, verlopen licenties, gehackte accounts, browserextensies, netwerkproblemen of overmacht vallen buiten standaard herstelverplichtingen.

Bijlage 2 - Aanvullende bepalingen AI-dienstverlening

AI-dienstverlening van MNRV kan bestaan uit ontwerp, implementatie, configuratie, promptontwikkeling, retrieval, agentic workflows, chatbotlogica, modelselectie, evaluatie, integraties, monitoring en advies.

Opdrachtgever dient vooraf duidelijk te maken voor welk doel de AI-oplossing wordt gebruikt, welke data wordt verwerkt, welke gebruikers toegang krijgen, welke beslissingen ermee worden ondersteund en welke risico's relevant zijn.

MNRV kan adviseren over veilige inrichting, maar opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de operationele inzet, menselijke controle, juridische naleving, transparantie richting eindgebruikers en behandeling van klachten.

Voor AI-oplossingen die persoonsgegevens verwerken, kan een verwerkersovereenkomst, DPIA, risicoanalyse, loggingbeleid, bewaarbeleid of aanvullende governance nodig zijn. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor besluitvorming daarover.

MNRV garandeert geen specifieke nauwkeurigheid, conversieratio, kostenbesparing, responstijd, modelkwaliteit of zakelijke uitkomst, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk overeengekomen.

Bijlage 3 - Ondertekening / akkoordverklaring

Deze algemene voorwaarden kunnen als afzonderlijk document worden gepubliceerd, meegestuurd met offertes of opgenomen als bijlage bij overeenkomsten. Door akkoord te gaan met een offerte, overeenkomst, opdrachtbevestiging of digitale bestelling van MNRV verklaart opdrachtgever kennis te hebben genomen van deze voorwaarden en daarmee akkoord te gaan.

MNRV - KvK 99723611 - info@mnr.nl - <https://mnr.nl>

Naam opdrachtgever

Datum

Handtekening

Opmerkingen