

Algemene voorwaarden SilentPixel

Versie 1.1, ingangsdatum 29 oktober 2026.

Artikel 1. Identiteit en definities

- 01 **SilentPixel:** SilentPixel V.O.F., gevestigd aan Jan Luykenlaan 332, 3842 LS Harderwijk, Nederland, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer **42200581**, btw-identificatienummer **NL870150911B01**, handelend onder de naam SilentPixel. Website: silentpixel.net. E-mail: hello@silentpixel.net.
- 02 **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met SilentPixel een overeenkomst aangaat of daartoe een aanvraag doet.
- 03 **Zakelijke klant:** een opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
- 04 **Consument:** een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.
- 05 **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen SilentPixel en opdrachtgever over producten, werkzaamheden of diensten, met inbegrip van offertes, opdrachtbevestigingen en toepasselijke aanvullende afspraken.
- 06 **Diensten:** onder meer het ontwerpen, ontwikkelen, testen, leveren, beheren en onderhouden van websites, applicaties, software en digitale producten, alsmede het aanbieden van software-as-a-service (SaaS), digitale abonnementen, prototypes en aanverwante werkzaamheden.
- 07 **Resultaten:** de in de overeenkomst omschreven, door SilentPixel op te leveren materialen, ontwerpen, documentatie, code of andere werkproducten.
- 08 **Klantgegevens:** gegevens, bestanden en overige inhoud die opdrachtgever of diens gebruikers aanleveren, uploaden of via een dienst verwerken.
- 09 **Schriftelijk:** op papier of elektronisch, waaronder e-mail, mits de inhoud duurzaam kan worden opgeslagen en later geraadpleegd.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

- 01 Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten van SilentPixel en voor het gebruik van door SilentPixel aangeboden diensten, voor zover zij vóór of bij het sluiten van de betreffende overeenkomst van toepassing zijn verklaard en ter beschikking zijn gesteld.
- 02 Afwijkingen gelden alleen wanneer partijen die uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

- 03 Bij tegenstrijdigheid geldt, in deze volgorde: (a) uitdrukkelijk overeengekomen individuele afspraken, (b) een toepasselijke verwerkersovereenkomst voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft, (c) specifieke product-, licentie- of servicevoorwaarden voor de betreffende dienst, en (d) deze algemene voorwaarden. Dwingend recht en toepasselijke open-sourcelicenties gaan voor waar dat wettelijk vereist is.
- 04 Algemene voorwaarden van zakelijke opdrachtgevers worden uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij SilentPixel deze schriftelijk aanvaardt.
- 05 Een bepaling die uitsluitend voor zakelijke klanten is bedoeld, geldt niet voor consumenten. Voor consumenten geldt bovendien artikel 23. Bij strijdigheid met dwingend consumentenrecht gaat dat recht voor.
- 06 Het enkel bezoeken van de website silentpixel.net leidt niet tot een overeenkomst, en deze voorwaarden zijn daarop niet van toepassing.

Artikel 3. Aanbiedingen en totstandkoming

- 01 Een offerte is geldig gedurende **30 dagen** na dagtekening, tenzij in de offerte anders staat. Een offerte die niet binnen die termijn is aanvaard, vervalt.
- 02 Een overeenkomst ontstaat wanneer opdrachtgever een aanbod van SilentPixel aanvaardt en SilentPixel die aanvaarding bevestigt, of wanneer SilentPixel met instemming van opdrachtgever met de uitvoering begint. Bij een online bestelling ontstaat de overeenkomst volgens het kenbaar gemaakte bestelproces.
- 03 Beschrijvingen, illustraties, demonstraties, ramingen en voorbeelden dienen ter toelichting. Zij vormen alleen een bindende specificatie wanneer dat uitdrukkelijk is overeengekomen. Duidelijke vergissingen of kennelijke fouten binden SilentPixel niet, voor zover opdrachtgever redelijkerwijs had moeten begrijpen dat sprake was van een vergissing.
- 04 Een overeenkomst omvat uitsluitend de functionaliteiten, prestaties, opleveringen en ondersteuning die daarin zijn beschreven. Niet opgenomen werkzaamheden vallen buiten de opdracht.
- 05 Personen die namens een organisatie een overeenkomst sluiten, verklaren daartoe bevoegd te zijn. Bij gebrek aan bevoegdheid gelden de wettelijke regels over vertegenwoordiging.

Artikel 4. Uitvoering van opdrachten

- 01 SilentPixel voert opdrachten zorgvuldig en vakbekwaam uit, overeenkomstig de schriftelijk overeengekomen specificaties. Tenzij uitdrukkelijk een concreet resultaat is gegarandeerd, heeft SilentPixel bij ontwikkel-, ontwerp- en adviesgerelateerde werkzaamheden een **inspanningsverplichting**.
- 02 SilentPixel mag de werkwijze en technische inrichting bepalen, voor zover de overeengekomen eisen en gerechtvaardigde belangen van opdrachtgever worden gerespecteerd.
- 03 SilentPixel mag voor de uitvoering geschikte derden inschakelen. SilentPixel blijft tegenover opdrachtgever verantwoordelijk voor de eigen contractuele verplichtingen, voor zover de wet niet anders bepaalt.

- 04 Opgegeven planningen en opleverdata zijn streefdata, tenzij partijen uitdrukkelijk een fatale termijn overeenkomen. Bij een vertraging informeert SilentPixel opdrachtgever zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk. Wettelijke rechten bij tekortkomingen blijven bestaan.
- 05 SilentPixel is niet verantwoordelijk voor vertraging of meerkosten die aantoonbaar voortvloeien uit onjuiste of te late informatie, besluitvorming, toegang of medewerking van opdrachtgever, voor zover deze gevolgen redelijkerwijs aan opdrachtgever zijn toe te rekenen. Partijen stemmen dan een aangepaste planning en eventuele meerkosten af.
- 06 SilentPixel mag de uitvoering tijdelijk onderbreken als voortzetting een reëel beveiligingsrisico, een wettelijke overtreding of een onveilige situatie zou veroorzaken. SilentPixel beperkt de gevolgen waar redelijkerwijs mogelijk en informeert opdrachtgever, tenzij dit wettelijk of om veiligheidsredenen niet kan.

Artikel 5. Medewerking van opdrachtgever

- 01 Opdrachtgever verstrekt tijdig de informatie, materialen, goedkeuringen en toegangsrechten die redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de opdracht.
- 02 Opdrachtgever staat ervoor in dat hij de benodigde rechten heeft op aangeleverde teksten, afbeeldingen, merken, datasets, broncode en andere materialen, en dat zijn instructies en gebruik daarvan rechtmatig zijn.
- 03 Opdrachtgever zorgt voor correcte instellingen en beveiliging van eigen accounts, apparaten en systemen, waaronder passend wachtwoord- en toegangsbeheer.
- 04 Opdrachtgever controleert aangeleverde gegevens en beslissingen die op basis van software-uitvoer worden genomen, voor zover deze controle redelijkerwijs tot zijn verantwoordelijkheid behoort.
- 05 SilentPixel mag bij een aantoonbaar gebrek aan noodzakelijke medewerking de betreffende werkzaamheden, na een redelijke schriftelijke waarschuwing, opschorten voor zover dat gerechtvaardigd is. Aan consumenten komen steeds de wettelijke rechten toe.

Artikel 6. Wijzigingen, aanvullend werk en kosten

- 01 Verzoeken die buiten de overeengekomen opdracht vallen, gelden als aanvullend werk.
- 02 SilentPixel informeert opdrachtgever vooraf over de gevolgen voor prijs en planning. Aanvullend werk wordt pas uitgevoerd na schriftelijke goedkeuring, tenzij onmiddellijke maatregelen aantoonbaar noodzakelijk zijn om schade of een beveiligingsincident te voorkomen. In dat laatste geval worden alleen redelijke en noodzakelijke maatregelen uitgevoerd en wordt opdrachtgever zo snel mogelijk geïnformeerd.
- 03 SilentPixel is niet verplicht een wijzigingsverzoek te aanvaarden. Een overeengekomen wijziging kan de oorspronkelijke planning aanpassen.
- 04 Indien geen vaste prijs voor aanvullend werk is overeengekomen, geldt het vooraf meegedeelde tarief of een door opdrachtgever goedgekeurde begroting.

Artikel 7. Oplevering, testen en acceptatie van maatwerk

- 01 Bij maatwerk stelt SilentPixel de overeengekomen resultaten ter beoordeling beschikbaar en meldt zij wanneer deze gereed zijn voor acceptatie.
- 02 **Zakelijke opdrachtgevers** krijgen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, **10 werkdagen** om de resultaten te testen tegen de overeengekomen specificaties en concrete gebreken schriftelijk te melden.
- 03 Een gemeld gebrek is voor de acceptatie wezenlijk wanneer het normaal gebruik overeenkomstig de overeengekomen kernfunctionaliteit aantoonbaar verhindert. SilentPixel krijgt een redelijke gelegenheid om zulke gebreken te herstellen, waarna opdrachtgever opnieuw kan testen.
- 04 Bij zakelijke opdrachtgevers wordt het resultaat na afloop van de testperiode geacht te zijn geaccepteerd indien (a) opdrachtgever zonder concrete melding van een wezenlijk gebrek niet reageert, nadat SilentPixel hem eenmaal schriftelijk op het einde van de testperiode heeft gewezen, of (b) opdrachtgever het resultaat daadwerkelijk in productie gebruikt, anders dan voor afgesproken tests. Dit geldt niet voor verborgen gebreken die redelijkerwijs niet bij de acceptatietest konden worden ontdekt.
- 05 Acceptatie laat uitdrukkelijk overeengekomen garanties, wettelijke rechten bij verborgen gebreken en niet-uitsluitbare rechten onverlet.
- 06 Kleine afwijkingen die het normale gebruik niet wezenlijk belemmeren, staan bij zakelijke opdrachtgevers acceptatie niet in de weg. SilentPixel verhelpt deze binnen een redelijke termijn indien zij onder de opdracht vallen.
- 07 Voor consumenten geldt de wettelijke beoordeling van deugdelijkheid en conformiteit. De fictieve acceptatie uit lid 4 geldt niet voor hen.

Artikel 8. SaaS, hosting, onderhoud en beschikbaarheid

- 01 Voor SaaS en andere doorlopende digitale diensten verleent SilentPixel gedurende de overeengekomen looptijd een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor het overeengekomen doel en aantal gebruikers. Dit is geen verkoop van de onderliggende software.
- 02 De concrete functionaliteiten, abonnementslimieten, systeemvereisten, supportniveaus, onderhoudsvensters en eventuele beschikbaarheidsgaranties staan in het productaanbod of de overeenkomst. Zonder afzonderlijke service level agreement (SLA) wordt geen specifiek uptimepercentage gegarandeerd, maar blijft SilentPixel gehouden aan een zorgvuldige dienstverlening en toepasselijke wettelijke verplichtingen.
- 03 SilentPixel mag onderhoud, reparaties, beveiligingsupdates en noodzakelijke technische aanpassingen uitvoeren. Bij voorzienbare ingrijpende onderbrekingen wordt, waar praktisch mogelijk, vooraf geïnformeerd.
- 04 SilentPixel mag functionaliteiten doorontwikkelen of vervangen, mits dit voor zakelijke klanten niet leidt tot een wezenlijke aantasting van uitdrukkelijk overeengekomen kernfunctionaliteit zonder passende oplossing of beëindigingsmogelijkheid. Voor consumenten gelden daarnaast de dwingende regels voor wijziging en conformiteit van digitale diensten.

- 05 Ondersteuning, reactietijden, back-ups, herstelpunten en continuïteitsvoorzieningen zijn alleen volgens een specifiek niveau gegarandeerd als deze schriftelijk zijn overeengekomen. Dit neemt de verplichting niet weg om passende beveiligingsmaatregelen te treffen en overeengekomen diensten zorgvuldig uit te voeren.
- 06 SilentPixel kan test-, preview-, proef- of bètafunctionaliteiten aanbieden. De experimentele aard, bekende beperkingen en eventuele tijdelijke beschikbaarheid worden vooraf duidelijk gemaakt. Dit beperkt geen niet-uitsluitbare wettelijke rechten.

Artikel 9. Toegestaan gebruik en accounts

- 01 Opdrachtgever gebruikt de diensten overeenkomstig de wet, de overeenkomst, toepasselijke licenties en redelijke veiligheidsinstructies.
- 02 Het is niet toegestaan diensten te gebruiken voor malware, ongeoorloofde toegang, spam, fraude, schending van rechten van derden of handelingen die de beveiliging of beschikbaarheid van systemen aantoonbaar bedreigen.
- 03 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor gebruik van zijn account door personen aan wie hij toegang heeft gegeven, behalve voor zover onbevoegd gebruik aan SilentPixel kan worden toegerekend.
- 04 Bij een concrete aanwijzing van misbruik of een ernstig risico mag SilentPixel de betrokken toegang tijdelijk en proportioneel beperken. Waar mogelijk krijgt opdrachtgever vooraf een waarschuwing en gelegenheid tot herstel. Bij spoedeisende incidenten kan onmiddellijke ingreep nodig zijn. SilentPixel herstelt de toegang zodra de grond daarvoor vervalst.
- 05 Een beperking of beëindiging van toegang laat de wettelijke rechten op gegevens, restitutie, herstel of schadevergoeding onverlet.

Artikel 10. Derden, koppelingen en externe platforms

- 01 Diensten kunnen afhankelijk zijn van externe leveranciers, waaronder hostingbedrijven, appstores, betaalproviders, API-aanbieders en cloudplatforms.
- 02 Voor het gebruik van zulke diensten kunnen afzonderlijke voorwaarden, tarieven en beperkingen van de betreffende derde gelden. SilentPixel wijst opdrachtgever vooraf op relevante bekende afhankelijkheden en aanvullende kosten.
- 03 SilentPixel is niet gehouden prestaties van onafhankelijke derden te garanderen die uitdrukkelijk buiten haar contractuele verantwoordelijkheid vallen. Dit ontslaat SilentPixel niet van verplichtingen die zij zelf heeft aanvaard of die wettelijk op haar rusten.
- 04 Wijzigingen, prijsverhogingen of beëindiging door derden kunnen aanleiding zijn voor een redelijk wijzigingsvoorstel. Aanvullende kosten worden niet zonder contractuele grondslag of akkoord doorberekend. Voor consumenten gelden de wettelijke wijzigings- en opzeggingsrechten.
- 05 Publicatie of toelating van software in een externe appstore of op een platform is alleen gegarandeerd wanneer dit uitdrukkelijk is overeengekomen en binnen de invloedssfeer van SilentPixel ligt.

Artikel 11. Prijzen, facturatie en betaling

- 01 Prijzen voor **zakelijke klanten** zijn exclusief btw en andere wettelijke heffingen, tenzij anders vermeld. Prijzen voor **consumenten** worden vóór contractsluiting inclusief toepasselijke btw en verplichte kosten getoond.
- 02 Een vaste projectprijs geldt uitsluitend voor de gespecificeerde werkzaamheden en aannames. Overeengekomen termijnen, mijlpalen, voorschotten en terugkerende vergoedingen worden vastgelegd in de offerte, bestelling of overeenkomst.
- 03 Facturen aan zakelijke klanten zijn betaalbaar binnen **14 kalenderdagen** na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 04 Bij niet-tijdige betaling mag SilentPixel aan een zakelijke klant de toepasselijke wettelijke handelsrente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen voor zover de wet dit toestaat.
- 05 Voordat dienstverlening aan een zakelijke klant wegens wanbetaling wordt opgeschort, ontvangt die in beginsel een schriftelijke waarschuwing met een redelijke hersteltermijn, tenzij een uitzonderlijke situatie onmiddellijke opschorting rechtvaardigt.
- 06 Voor consumenten gelden de overeengekomen betaaltermijn, de wettelijke regels voor verzuim en de wettelijke rente. Buitengerechtelijke incassokosten worden pas gevorderd nadat de wettelijk vereiste kosteloze aanmaning met een termijn van ten minste **14 dagen**, berekend volgens de wet, zonder betaling is verstreken.
- 07 Een betwisting van een zakelijke factuur wordt bij voorkeur binnen **14 dagen** gemotiveerd gemeld; dit is geen vervaltermijn voor wettelijke rechten. Het onbetwiste deel blijft op de vervaldatum verschuldigd.
- 08 SilentPixel mag een redelijk voorschot verlangen als dit vooraf in het aanbod of de overeenkomst is opgenomen.
- 09 SilentPixel mag de vergoeding voor een doorlopende dienst, zoals een abonnement, onderhoud of hosting, ten hoogste eenmaal per kalenderjaar aanpassen. Zij deelt de nieuwe prijs en de ingangsdatum ten minste **30 dagen** vooraf schriftelijk mee. Een zakelijke klant die het met een verhoging niet eens is, kan de betrokken dienst vóór de ingangsdatum opzeggen tegen die datum. Voor consumenten gelden daarnaast artikel 23 lid 8 en de wettelijke regels.

Artikel 12. Looptijd, opzegging en beëindiging

- 01 De overeengekomen looptijd en opzegregeling worden vermeld bij de betreffende opdracht of het abonnement. Een eenmalige ontwikkelopdracht eindigt na afronding van de overeengekomen prestaties, onverminderd voortlopende verplichtingen.
- 02 Een SaaS-overeenkomst zonder uitdrukkelijk overeengekomen vaste looptijd loopt voor onbepaalde tijd en kan door een zakelijke klant tegen het einde van de lopende betaalperiode worden opgezegd, met een opzegtermijn van maximaal **één maand**.
- 03 SilentPixel kan een zakelijke SaaS-overeenkomst voor onbepaalde tijd schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van ten minste **drie maanden**, zodat opdrachtgever tijdig zijn gegevens kan exporteren (artikel 13).

- 04 Een zakelijk SaaS-abonnement met vaste looptijd eindigt of wordt voortgezet op de wijze die vóór contractsluiting duidelijk is overeengekomen. Als een regeling over verlenging ontbreekt, wordt het na afloop voor onbepaalde tijd voortgezet met een opzegtermijn van maximaal één maand.
- 05 Partijen mogen de overeenkomst beëindigen of ontbinden op de gronden en volgens de voorwaarden die uit de overeenkomst en de wet voortvloeien. Bij een toerekenbare tekortkoming wordt, indien wettelijk vereist, eerst een redelijke termijn voor herstel geboden.
- 06 SilentPixel mag een zakelijke overeenkomst na schriftelijke kennisgeving beëindigen bij een ernstige, aanhoudende schending van de wet of de contractuele gebruiksregels wanneer voortzetting redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Waar herstel mogelijk is, krijgt opdrachtgever daarvoor een redelijke gelegenheid.
- 07 Bij tussentijdse beëindiging van een zakelijke maatwerkopdracht door opdrachtgever zonder tekortkoming van SilentPixel is opdrachtgever de vergoeding verschuldigd voor reeds uitgevoerde werkzaamheden, redelijkerwijs aangegane niet-annuleerbare kosten en, uitsluitend voor zover wettelijk en contractueel gerechtvaardigd, aantoonbaar verlies door de voortijdige beëindiging. Dubbele vergoeding is uitgesloten.
- 08 Opzegging kan per e-mail naar hello@silentpixel.net of via een beschikbaar gestelde accountfunctie. Consumenten kunnen in ieder geval opzeggen langs de wettelijk toegestane weg, waaronder op dezelfde wijze als waarop zij de overeenkomst sloten.
- 09 Voor consumenten gelden de aanvullende regels van artikel 23, waaronder die voor stilzwijgende verlenging en de opzegtermijn.

Artikel 13. Gegevens bij het einde van de overeenkomst

- 01 Klantgegevens blijven van opdrachtgever of de desbetreffende rechthebbenden. Het einde van de overeenkomst brengt op zichzelf geen overdracht van eigendom of intellectuele-eigendomsrechten mee.
- 02 Bij een zakelijke SaaS-dienst kan opdrachtgever gedurende de looptijd beschikbare exportfuncties gebruiken. Indien geen exportfunctie bestaat, zal SilentPixel op schriftelijk verzoek dat uiterlijk **30 dagen** na beëindiging wordt gedaan, voor zover redelijkerwijs technisch mogelijk, een export van de nog aanwezige klantgegevens in een gangbaar formaat verzorgen. Voor aantoonbaar aanvullend handwerk mag SilentPixel vooraf overeengekomen redelijke kosten berekenen.
- 03 Tenzij een wettelijke bewaarplicht, een toepasselijke verwerkersovereenkomst of een individuele afspraak anders vereist, mag SilentPixel klantgegevens na **30 dagen** na het einde van de overeenkomst uit actieve systemen verwijderen. Gegevens in back-ups worden overeenkomstig het gedocumenteerde back-up- en bewaarbeleid verwijderd of overschreven, rekening houdend met wettelijke plichten.
- 04 SilentPixel informeert zakelijke klanten vooraf over een afwijkende, kortere bewaartermijn die specifiek voor een dienst noodzakelijk is. Voor consumenten blijven wettelijke rechten op toegang tot en overdracht of terbeschikkingstelling van gegevens en niet-persoonsgebonden inhoud onaangetast.
- 05 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het tijdig bewaren en exporteren van eigen administratie en andere gegevens, voor zover die verantwoordelijkheid wettelijk op hem rust en praktische exportmogelijkheden zijn geboden.

Artikel 14. Intellectuele eigendom en licenties

- 01 Alle intellectuele-eigendomsrechten op door SilentPixel ontwikkelde of gebruikte software, ontwerpen, methoden, documentatie, templates, bibliotheken, systemen en knowhow berusten bij SilentPixel of haar licentiegevers, tenzij rechtsgeldig anders is overeengekomen.
- 02 Na volledige betaling krijgt een zakelijke opdrachtgever voor specifiek voor hem opgeleverde resultaten een niet-exclusief, wereldwijd en in beginsel onbeperkt in tijd geldend gebruiksrecht voor het in de overeenkomst beschreven gebruiksdoel, tenzij schriftelijk een andere licentie is overeengekomen. Dit gebruiksrecht omvat niet zonder meer de afgifte van broncode, overdracht van auteursrecht of het recht onderliggende generieke componenten zelfstandig te verhandelen.
- 03 Voor SaaS-software geldt uitsluitend het gebruiksrecht van artikel 8 gedurende de overeengekomen looptijd.
- 04 Een **overdracht van auteursrechten** of een **exclusieve licentie** vindt uitsluitend plaats wanneer de betreffende rechten en resultaten voldoende bepaald en overeenkomstig de wettelijke vormvereisten schriftelijk zijn vastgelegd. Een offerte die uitsluitend ontwikkeling of oplevering noemt, houdt geen overdracht in.
- 05 SilentPixel mag algemene vaardigheden, ideeën, technieken, niet-vertrouwelijke kennis en voor hergebruik ontwikkelde generieke onderdelen blijven gebruiken, mits zij daarbij geen vertrouwelijke informatie of intellectuele-eigendomsrechten van opdrachtgever schendt.
- 06 Opdrachtgever behoudt de rechten op eigen materialen en klantgegevens en verleent SilentPixel uitsluitend de rechten die noodzakelijk zijn voor uitvoering van de overeenkomst.
- 07 Een verplichting tot levering van broncode, buildbestanden, ontwerpbestanden, documentatie of beheerrechten bestaat voor zover die onderdelen uitdrukkelijk tot de overeengekomen resultaten behoren.
- 08 Opdrachtgever mag aanduidingen van rechthebbenden en licentievermeldingen niet verwijderen wanneer de wet of een toepasselijke licentie dat verbiedt.

Artikel 15. Open source en componenten van derden

- 01 SilentPixel ontwikkelt en gebruikt waar passend open-sourcesoftware. Dergelijke onderdelen kunnen onder licenties van derden vallen.
- 02 Voor een open-sourcecomponent gelden de voorwaarden van de bijbehorende licentie. Waar deze voorwaarden rechten verlenen of verplichtingen opleggen die niet contractueel mogen worden beperkt, gaan zij voor op strijdige bepalingen in deze voorwaarden.
- 03 SilentPixel respecteert toepasselijke verplichtingen tot onder meer broncodeverstrekking, naamsvermelding en het beschikbaar stellen van licentieteksten, voor zover die verplichtingen op SilentPixel rusten.
- 04 Een zakelijke opdrachtgever die software verder verspreidt, wijzigt of beschikbaar stelt, is verantwoordelijk voor eigen verplichtingen uit toepasselijke open-sourcelicenties. SilentPixel zal relevante bekende licentievoorwaarden op verzoek beschikbaar stellen of vindbaar maken.

- 05 Open-sourcecomponenten worden niet zonder meer eigendom van opdrachtgever door betaling voor maatwerk.

Artikel 16. Kunstmatige intelligentie en geautomatiseerde functionaliteit

- 01 Wanneer een overeengekomen dienst gebruikmaakt van AI of andere geautomatiseerde modellen, kunnen uitkomsten onnauwkeurig, verouderd of onvolledig zijn. SilentPixel verstrekt vooraf relevante informatie over de aard en beperkingen van deze functionaliteit.
- 02 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor passend menselijk toezicht en controle voordat AI-uitvoer wordt gebruikt voor beslissingen met juridische, financiële, medische of andere ingrijpende gevolgen. Dit ontslaat SilentPixel niet van eigen wettelijke of uitdrukkelijk overeengekomen verplichtingen.
- 03 SilentPixel voert persoonsgegevens of vertrouwelijke klantgegevens niet voor eigen modeltraining in en verstrekt die niet aan een AI-dienst voor een ander doel dan de overeengekomen dienstverlening, tenzij daarvoor een geldige rechtsgrond, passende afspraken en, waar vereist, toestemming of instructie bestaan.
- 04 Eventuele externe AI-aanbieders worden, waar relevant, benoemd in de productinformatie of de toepasselijke verwerkersovereenkomst.

Artikel 17. Privacy, beveiliging en persoonsgegevens

- 01 Partijen leven de toepasselijke privacy- en gegevensbeschermingswetgeving na, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 02 Wanneer SilentPixel persoonsgegevens uitsluitend namens en in opdracht van opdrachtgever verwerkt, sluiten partijen vóór die verwerking een passende **verwerkersovereenkomst** overeenkomstig artikel 28 AVG. Voor verwerkingen waarvoor SilentPixel zelf verwerkingsverantwoordelijke is, geldt haar afzonderlijke privacyverklaring op silentpixel.net/privacy.
- 03 SilentPixel treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, afgestemd op aard, omvang en risico van de verwerking en de overeengekomen dienstverlening.
- 04 SilentPixel meldt inbreuken in verband met persoonsgegevens aan de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging op de wijze die de AVG en een toepasselijke verwerkersovereenkomst voorschrijven. Verplichtingen tot melding aan toezichthouders of betrokkenen volgen uit de wet en de rolverdeling.
- 05 Opdrachtgever gebruikt de diensten niet voor bijzondere categorieën persoonsgegevens of andere gegevens met een verhoogd risico zonder vooraf na te gaan of de dienst daarvoor geschikt is en de benodigde afspraken en maatregelen zijn getroffen.
- 06 Voor het gebruik van cookies en verwerking van persoonsgegevens op eigen websites of apps van opdrachtgever blijft opdrachtgever verantwoordelijk voor eigen wettelijke verplichtingen, tenzij SilentPixel uitdrukkelijk een relevante verplichting heeft overgenomen.

Artikel 18. Vertrouwelijkheid

- 01 Partijen houden informatie geheim waarvan zij weten of redelijkerwijs moeten begrijpen dat deze vertrouwelijk is. Zij gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst of een ander toegestaan doel.
- 02 Geheimhouding geldt niet voor informatie die rechtmatig openbaar is, reeds rechtmatig bekend was, zelfstandig zonder gebruik van vertrouwelijke informatie is ontwikkeld of rechtmatig van een derde is verkregen.
- 03 Verstrekking aan medewerkers of ingeschakelde derden is toegestaan voor zover noodzakelijk, mits passende geheimhoudingsverplichtingen gelden.
- 04 Openbaarmaking die wettelijk verplicht is, is toegestaan. Voor zover rechtens mogelijk wordt de andere partij daarover vooraf geïnformeerd.
- 05 Deze geheimhoudingsplicht blijft gedurende **drie jaar** na het einde van de overeenkomst gelden. Voor bedrijfsgeheimen en persoonsgegevens blijft bescherming gelden zolang de wet of de aard van de informatie dat vereist.
- 06 SilentPixel gebruikt naam, merk, logo, projectdetails of resultaten van een opdrachtgever uitsluitend als openbare referentie of portfolio-item met diens voorafgaande toestemming. Reeds publiek bekende, niet-vertrouwelijke projectinformatie mag alleen worden gebruikt voor zover dit geen rechten van opdrachtgever schendt.

Artikel 19. Garanties, gebreken en herstel

- 01 SilentPixel levert wat schriftelijk is overeengekomen en handelt met de zorgvuldigheid die van een professionele ontwikkelaar of dienstverlener mag worden verwacht.
- 02 Een zakelijke opdrachtgever meldt ontdekte gebreken met een zo concreet mogelijke omschrijving. SilentPixel krijgt een redelijke gelegenheid om een aan haar toerekenbaar gebrek te onderzoeken en te herstellen, zonder dat dit wettelijke rechten bij een ernstige tekortkoming opzijzet.
- 03 Herstel is niet zonder meer kosteloos bij storingen die aantoonbaar veroorzaakt zijn door ongeautoriseerde wijzigingen door opdrachtgever, gebruik in strijd met gedocumenteerde vereisten of externe omstandigheden waarvoor SilentPixel niet verantwoordelijk is. Kosten worden vooraf afgestemd.
- 04 Geen garantie wordt gegeven dat software in alle denkbare combinaties, systemen of omstandigheden foutloos of ononderbroken functioneert. Uitdrukkelijke specificaties, toegezegde serviceniveaus en wettelijke conformiteitseisen blijven onverkort gelden.
- 05 Voor consumenten gelden de wettelijke rechten bij niet-conforme digitale inhoud en digitale diensten, waaronder rechten op kosteloos herstel, passende prijsvermindering of beëindiging wanneer aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.

Artikel 20. Aansprakelijkheid

- 01 **Voor zakelijke opdrachtgevers** is SilentPixel bij een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad uitsluitend aansprakelijk voor aantoonbare, redelijkerwijs voorzienbare **directe schade**, voor zover deze wettelijk mag worden beperkt.
- 02 Directe schade omvat, voor zover toerekenbaar en redelijk: redelijke kosten om de prestatie alsnog te laten voldoen aan de overeenkomst, redelijke kosten ter vaststelling van oorzaak en omvang van de schade, en redelijke kosten ter voorkoming of beperking van directe schade. Kosten van gegevensherstel kunnen hieronder vallen wanneer sprake is van een aan SilentPixel toerekenbaar tekortschieten.
- 03 Tegenover zakelijke opdrachtgevers is aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van zakelijke kansen en bedrijfsstagnatie, uitgesloten voor zover rechtens toegestaan.
- 04 De totale aansprakelijkheid van SilentPixel tegenover een zakelijke opdrachtgever is per gebeurtenis of samenhangende reeks gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht of dienst in de **12 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis** door opdrachtgever is betaald of verschuldigd geworden, met een minimum van **€ 500** en een maximum van **€ 25.000**. Het totale plafond voor alle gebeurtenissen samen is **€ 25.000 per kalenderjaar**. Voor eenmalige opdrachten korter dan twaalf maanden geldt de totale overeengekomen opdrachtwaarde binnen hetzelfde maximum.
- 05 Beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van SilentPixel of personen die met de leiding van haar onderneming zijn belast, en niet voor aansprakelijkheid die volgens dwingend recht niet mag worden uitgesloten of beperkt.
- 06 De aansprakelijkheidsbeperkingen gelden evenmin als en voor zover toepassing in de concrete omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.
- 07 Opdrachtgever neemt redelijke maatregelen om schade te voorkomen of te beperken. Een schadegeval wordt zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk schriftelijk gemeld, zodat onderzoek en beperking van verdere schade mogelijk zijn.
- 08 **Voor consumenten** gelden de wettelijke aansprakelijkheidsregels. De zakelijke schade-uitsluitingen en aansprakelijkheidsplafonds uit leden 1 tot en met 4 zijn niet op consumenten van toepassing.

Artikel 21. Aanspraken van derden en vrijwaring

- 01 Een zakelijke opdrachtgever vrijwaart SilentPixel voor gegronde aanspraken van derden die rechtstreeks voortvloeien uit onrechtmatige klantgegevens, aangeleverde materialen of onrechtmatige instructies van opdrachtgever, voor zover deze aanspraken aan opdrachtgever zijn toe te rekenen.
- 02 De vrijwaring geldt niet voor zover een aanspraak het gevolg is van een tekortkoming, onrechtmatig handelen of een schending van toepasselijke wettelijke verplichtingen door SilentPixel.
- 03 SilentPixel informeert opdrachtgever zonder onredelijke vertraging over een aanspraak en biedt, voor zover redelijk, gelegenheid om bij de behandeling en verdediging betrokken te zijn. Een regeling die financiële verplichtingen voor opdrachtgever schept, wordt niet zonder zijn voorafgaande instemming getroffen.

Artikel 22. Overmacht

- 01 Van overmacht is sprake wanneer een niet-toerekenbare omstandigheid nakoming verhindert en die omstandigheid volgens de wet, de overeenkomst en de verkeersopvattingen niet voor rekening van de getroffen partij behoort te komen.
- 02 Een externe storing, cyberincident of tekortkoming van een leverancier is niet automatisch overmacht. Beoordeeld wordt of de omstandigheid redelijkerwijs voorkomen of opgevangen had kunnen worden en voor wiens risico deze komt.
- 03 De getroffen partij informeert de andere partij zo spoedig mogelijk, beperkt de gevolgen waar redelijkerwijs mogelijk en hervat de uitvoering zodra dit kan.
- 04 Duurt de overmacht langer dan **60 aaneengesloten dagen**, dan mag ieder van de partijen het nog niet uitgevoerde deel van de overeenkomst schriftelijk beëindigen zonder schadevergoeding wegens die beëindiging. Voor reeds verschuldigde en aantoonbaar geleverde prestaties blijft een redelijke vergoeding gelden; vooruitbetaalde bedragen voor definitief niet geleverde prestaties worden terugbetaald, voor zover wettelijk vereist.
- 05 Wettelijke rechten van consumenten blijven onverkort van toepassing.

Artikel 23. Bijzondere bepalingen voor consumenten

- 01 **Dwingend consumentenrecht gaat altijd voor.** Bepalingen over zakelijke betaling, fictieve acceptatie, aansprakelijkheidsbeperking, vrijwaring en exclusieve forumkeuze zijn niet van toepassing voor zover zij de wettelijke rechten van een consument beperken.
- 02 **Herroepingsrecht.** Bij een overeenkomst op afstand heeft de consument in beginsel het recht de overeenkomst zonder opgave van reden binnen **14 dagen** na het sluiten van een dienstenovereenkomst of overeenkomst voor digitale inhoud te herroepen, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is. Wanneer wettelijke informatie ontbreekt, kan de termijn overeenkomstig de wet langer zijn.
- 03 Een consument kan herroepen door binnen de termijn een ondubbelzinnige verklaring te sturen aan hello@silentpixel.net, het modelformulier in de bijlage te gebruiken of, indien de overeenkomst via een online-interface is gesloten, de wettelijk vereiste **online herroepingsfunctie** te gebruiken. Andere wettelijk toegestane manieren blijven mogelijk.
- 04 Start een **dienst** op uitdrukkelijk verzoek van de consument tijdens de bedenktijd, dan kan bij herroeping een evenredige vergoeding verschuldigd zijn voor het daadwerkelijk geleverde deel, maar alleen wanneer aan de wettelijke informatie- en instemmingsvereisten is voldaan. Het herroepingsrecht vervalt bij een volledig uitgevoerde dienst tijdens de bedenktijd uitsluitend wanneer aan alle daarvoor geldende wettelijke voorwaarden is voldaan.

- 05 Bij levering van **digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd** kan het herroepingsrecht na aanvang van de levering alleen vervallen indien vooraf aan alle wettelijke voorwaarden is voldaan, waaronder de vereiste uitdrukkelijke toestemming, erkenning van verlies van het recht en bevestiging op een duurzame gegevensdrager. Louter het openen van een account of inloggen leidt niet automatisch tot verlies van bedenktijd.
- 06 Bij een geldige herroeping betaalt SilentPixel de ontvangen bedragen onverwijld, uiterlijk binnen **14 dagen** na ontvangst van de herroepingsverklaring, terug via hetzelfde betaalmiddel, tenzij wettelijk anders is toegestaan en de consument instemt. Een wettelijk verschuldigde evenredige vergoeding kan worden verrekend.
- 07 **Abonnementen.** Na een vaste looptijd worden doorlopende consumentenabonnementen uitsluitend voortgezet op een wettelijk toegestane wijze. Bij voortzetting voor onbepaalde tijd kan de consument opzeggen met een opzegtermijn van maximaal **één maand**. Een langere aanvankelijke looptijd of andere regeling geldt alleen wanneer de wet dat toelaat.
- 08 **Prijs- en functiewijzigingen.** Een prijsverhoging of wijziging van een doorlopende digitale dienst mag alleen op grond van artikel 11 lid 9 of een andere contractuele grondslag, en binnen de wettelijke voorwaarden. De consument ontvangt tijdig duidelijke informatie; wanneer de wet dat voorschrijft, kan de consument kosteloos beëindigen. Voor niet-noodzakelijke wijzigingen van digitale diensten gelden de specifieke wettelijke vereisten, waaronder gegronde redenen, waar van toepassing, de mogelijkheden tot ontbinding.
- 09 **Conformiteit en updates.** De consument behoudt zijn wettelijke rechten op een digitale dienst of digitale inhoud die aan de overeenkomst beantwoordt, inclusief noodzakelijke updates en de wettelijke rechtsmiddelen bij gebreken.
- 10 **Betaling en incasso.** De wettelijke regels voor consumenten over rente, aanmaning en incassokosten gelden onverkort. Een contractuele bepaling vormt geen beperking van wettelijke opschortings-, verrekenings- of ontbindingsrechten.
- 11 **Klachten en geschillen.** De consument kan klachten kosteloos melden via hello@silentpixel.net. Een klacht ontnemt de consument geen recht zich tot de bevoegde rechter of een bevoegde instantie te wenden.

Artikel 24. Wijziging van deze voorwaarden

- 01 Voor nieuwe overeenkomsten geldt de versie die vóór of bij het sluiten daarvan ter beschikking is gesteld.
- 02 SilentPixel mag de voorwaarden voor lopende **zakelijke** diensten wijzigen wanneer dit redelijkerwijs noodzakelijk is door wetgeving, beveiliging, technische ontwikkelingen, gewijzigde externe afhankelijkheden of aanpassing van dienstverlening. De inhoud van de wijziging wordt in beginsel **30 dagen** vooraf op een duurzame gegevensdrager meegedeeld.
- 03 Wanneer een wijziging voor een zakelijke opdrachtgever een wezenlijk nadeel oplevert, kan hij de betrokken doorlopende dienst vóór de ingangsdatum van de wijziging beëindigen, tenzij de wijziging uitsluitend noodzakelijk is om aan dwingend recht te voldoen en beëindiging rechtens niet is vereist. Reeds verschuldigde bedragen blijven verschuldigd; vooruitbetalingen voor perioden na de beëindiging worden naar rato terugbetaald.

- 04 Voor **consumenten** gelden strengere wettelijke eisen. Een wijziging tijdens een vaste looptijd wordt niet enkel door publicatie op de website van kracht. SilentPixel verstrekt de nieuwe tekst rechtstreeks op een duurzame gegevensdrager en past de wijziging alleen toe wanneer een wettelijke en contractuele grondslag bestaat, de wijziging redelijk is en alle eventuele opzeggings- of ontbindingsrechten worden gerespecteerd.
- 05 Een wijziging werkt niet met terugwerkende kracht ten nadele van opdrachtgever.

Artikel 25. Klachten, toepasselijk recht en geschillen

- 01 Klachten kunnen worden ingediend via hello@silentpixel.net. SilentPixel streeft ernaar binnen **14 kalenderdagen** inhoudelijk te reageren, of binnen die termijn aan te geven wanneer een inhoudelijk antwoord volgt.
- 02 Op de overeenkomst is **Nederlands recht** van toepassing. Bij consumenten doet deze rechtskeuze geen afbreuk aan de bescherming van dwingende bepalingen van het recht van het land waar zij hun gewone verblijfplaats hebben, indien die bepalingen volgens het toepasselijke internationaal privaatrecht gelden.
- 03 Geschillen met **zakelijke opdrachtgevers** worden, voor zover wettelijk toegestaan, voorgelegd aan de bevoegde rechter van de **Rechtbank Gelderland**, behoudens een andersluidende dwingendrechtelijke bevoegdheidsregel.
- 04 Geschillen met **consumenten** worden voorgelegd aan de rechter die volgens de toepasselijke wettelijke bevoegdheidsregels bevoegd is. Deze voorwaarden verplichten consumenten niet tot arbitrage of een exclusieve rechtbankkeuze.
- 05 Partijen proberen een geschil bij voorkeur eerst in overleg op te lossen. Dit is geen voorwaarde voor het uitoefenen van wettelijke rechten of het starten van een procedure.

Artikel 26. Slotbepalingen

- 01 Indien een bepaling ongeldig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht voor zover zij zelfstandig kunnen voortbestaan. Partijen kunnen een rechtsgeldige vervangende afspraak maken die zoveel mogelijk aansluit bij het oorspronkelijke doel, met behoud van wettelijke rechten.
- 02 Het niet onmiddellijk afdwingen van een recht houdt geen afstand van dat recht in.
- 03 Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn voort te duren, waaronder die over betaling van openstaande bedragen, intellectuele eigendom, vertrouwelijkheid, gegevensafwikkeling en geschillen, blijven na het einde van de overeenkomst gelden voor zover rechtens toegestaan.
- 04 SilentPixel stelt deze voorwaarden op silentpixel.net beschikbaar in een vorm die kan worden opgeslagen en later geraadpleegd, en biedt ze vóór of bij het sluiten van een overeenkomst op de wettelijk voorgeschreven wijze aan.

Bijlage A. Modelformulier voor herroeping (alleen voor consumenten)

Vul dit formulier alleen in en stuur het terug als u de overeenkomst wilt herroepen. U mag ook een andere ondubbelzinnige verklaring gebruiken.

Aan:

SilentPixel V.O.F.
Jan Luykenlaan 332
3842 LS Harderwijk
Nederland
E-mail: hello@silentpixel.net

Hierbij deel ik / delen wij (*) u mede dat ik / wij (*) onze overeenkomst betreffende de levering van de volgende digitale inhoud / de verrichting van de volgende dienst (*) herroep / herroepen (*):

Omschrijving van de dienst of digitale inhoud:

Besteld op / overeenkomst gesloten op (*):

Naam consument(en):

Adres consument(en):

E-mailadres (optioneel, voor bevestiging):

Datum:

Handtekening consument(en), alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend:

.....

(*) Doorhalen wat niet van toepassing is.