Algemene voorwaarden SmartAF voor zakelijke opdrachtgevers

Versie 18 oktober 2026. Deze voorwaarden horen bij de offerte en de afspraken over de installatie en het eventuele beheerabonnement. De opdrachtgever kan ze bewaren of afdrukken. Voor consumenten gelden afzonderlijke voorwaarden.

B2B-1. Partijen, toepasselijkheid en rangorde

SmartAF is de handelsnaam van Nizar el Gamhioui, een eenmanszaak, gevestigd aan Perim 271, 1503 GD Zaandam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 98766406, btw-identificatienummer NL005352281B35. SmartAF is bereikbaar via info@smartaf.eu en 06 15430532. Klachten en opzeggingen kunnen naar hetzelfde e-mailadres of per post naar het vestigingsadres. De opdrachtgever is de in de offerte genoemde zakelijke partij. Degene die namens die partij instemt is bevoegd afspraken te maken en noemt beperkingen in zijn bevoegdheid vooraf.

Deze voorwaarden gelden voor overeenkomsten die de opdrachtgever in de uitoefening van beroep of bedrijf sluit en voor andere niet-consumenten, voor zover rechtsgeldig overeengekomen. Bij hoofdzakelijk privégebruik door een natuurlijke persoon gelden de consumentenvoorwaarden. Een KvK-inschrijving alleen bepaalt dit niet.

De individueel aanvaarde afspraken gaan voor de functie-, product- en beheerbijlagen; die gaan voor deze voorwaarden. Een verwerkersovereenkomst gaat voor voor zover het de daarin specifiek geregelde persoonsgegevensverwerking betreft. Voorwaarden van de opdrachtgever gelden alleen als SmartAF die uitdrukkelijk aanvaardt; een al bestaande verwijzing van de opdrachtgever wordt zo nodig vóór sluiten uitdrukkelijk afgewezen. Een latere versie van deze voorwaarden verandert een lopende overeenkomst niet automatisch.

B2B-2. Offerte en totstandkoming

De offerte vermeldt haar geldigheidsduur, werkzaamheden, producten, beoogde prestaties, prijzen, betaalmomenten en planning. Ook vermeldt zij noodzakelijke voorzieningen, uitgesloten werkzaamheden, relevante licenties en afhankelijkheden. Kosten van een voorafgaand onderzoek worden vooraf afgesproken.

Voor een betaalde opdracht ontvangt de opdrachtgever een offerte die hij per e-mail of via het aangeboden digitale offerteakkoord kan aanvaarden. SmartAF verstrekt de toepasselijke voorwaarden en bijlagen vóór het akkoord in een bewaarbare vorm en bevestigt de aanvaarde afspraken schriftelijk. Een kennismakingsboeking of vrijblijvende demonstratie is geen bestelling van een installatie. Kennelijke fouten kunnen worden gecorrigeerd voordat partijen daarop redelijkerwijs hebben vertrouwd. Een materiële wijziging van een geaccepteerd aanbod vergt nieuwe overeenstemming.

De opdrachtgever noemt vooraf het beoogde gebruik, bijzondere continuïteitseisen, aanwezige beschermingsmaatregelen, gegevensgevoeligheid en redelijkerwijs voorzienbare schade bij uitval.

SmartAF beoordeelt of zij de opdracht verantwoord kan aannemen. Als het opgegeven gebruik niet met het aangeboden niveau van ondersteuning verenigbaar is, wordt eerst de oplossing of scope aangepast.

B2B-3. Uitvoering en afbakening

SmartAF voert de opdracht uit met de zorg en deskundigheid die voor de overeengekomen werkzaamheden mogen worden verwacht. Een concreet overeengekomen resultaat wordt als zodanig geleverd. Bij onderzoek, advies of probleemoplossing zonder gegarandeerde uitkomst noemt de offerte de inbegrepen inspanning, onderzoeksgrens en op te leveren informatie.

Een smarthomeopdracht omvat geen permanente alarmopvolging, zorgbewaking, noodhulp, gegarandeerde toegangscontinuïteit of bedrijfscontinuïteitsdienst tenzij dit afzonderlijk en uitvoerbaar is overeengekomen. Voor functies waarvan uitval letsel, ernstige materiële schade of bedrijfsstilstand kan veroorzaken, worden vooraf de terugval, onafhankelijke bediening en beschikbaarheid van een passende specialist vastgelegd.

Het koppelen van bestaande zonnepanelen, laadpalen of verwarming omvat niet het plaatsen van de complete installatie of wijzigen van haar veiligheidsgrenzen. Werk aan vaste 230V-installaties en specialistisch werk worden alleen aangenomen als een daarvoor aantoonbaar geschikte uitvoerder en controleprocedure beschikbaar zijn. SmartAF mag werkzaamheden weigeren of onderbreken die onveilig, ontoelaatbaar of buiten de aangetoonde deskundigheid vallen.

SmartAF mag geschikte hulppersonen inschakelen en blijft verantwoordelijk volgens de wet en deze overeenkomst. Waar de hulppersoon persoonsgegevens verwerkt, worden de vereiste aanvullende afspraken gemaakt. De opdrachtgever krijgt vooraf informatie wanneer een andere partij zelfstandig contractspartij wordt; die rol ontstaat niet stilzwijgend.

B2B-4. Werkplek, toestemming en klantapparatuur

De opdrachtgever verschaft tijdig juiste informatie en beschikbare tekeningen over de werkplek, leidingen, installaties, bevoegdheden, beveiliging en bekende gebreken. Hij zorgt voor de afgesproken toegang, bevoegd contactpersoon, stroomvoorziening en netwerkvoorzieningen. Hij meldt werk door andere partijen dat de uitvoering kan raken. SmartAF mag redelijkerwijs op juiste zakelijke informatie vertrouwen, maar behoudt haar professionele onderzoeks- en waarschuwingsplicht.

De opdrachtgever verkrijgt benodigde toestemming van eigenaar, verhuurder, VvE en andere rechthebbenden en levert die op verzoek aan. Bij gemeenschappelijke installaties wordt de bevoegdheid en reikwijdte van een besluit vóór uitvoering vastgesteld. SmartAF controleert signalen die aanleiding geven tot twijfel. Een opdracht of toestemming rechtvaardigt geen onveilige uitvoering of inbreuk op rechten van anderen.

Montageplaatsen, boorgaten, kabelroutes en inbegrepen afwerking worden vooraf vastgelegd. Onverwachte gebreken of onduidelijke ondergrond leiden tot een melding en zo nodig stop van het betrokken werk. SmartAF beschrijft de mogelijke gevolgen en een voorstel voor vervolg. Een waarschuwing over aanneming van een bouwwerk wordt schriftelijk en ondubbelzinnig gegeven.

Apparaten van de opdrachtgever worden binnen de overeengekomen onderzoeksomvang op geschiktheid beoordeeld. SmartAF hoeft niet zonder afspraak een volledig productonderzoek te verrichten, maar mag duidelijke onveiligheid of ongeschiktheid niet negeren. Voor een fabrieksgebrek in een door de opdrachtgever zelf gekocht product is diens verkoper het eerste aanspreekpunt. Dat laat SmartAFs eigen installatie-, integratie- en adviesverantwoordelijkheid onverlet.

B2B-5. Planning en wijzigingen

De offerte noemt een uitvoeringsperiode of, indien essentieel en uitdrukkelijk afgesproken, een fatale datum. Bij dreigende vertraging informeren partijen elkaar tijdig en beperken zij de gevolgen. Een noodzakelijke verlenging door ontbrekende klantmedewerking is niet langer dan redelijkerwijs door die oorzaak nodig is. SmartAF krijgt niet onbeperkt uitstel doordat een leverancier vertraagt.

Wijzigingen en meerwerk worden schriftelijk vastgelegd met omschrijving, prijs of berekeningswijze en invloed op planning en beheer. Bij een richtprijs waarschuwt SmartAF tijdig voor overschrijding met meer dan 10%, zodat de opdrachtgever het werk kan beperken of vereenvoudigen. Bij een noodzakelijke aanvullende veiligheidsmaatregel wordt eerst een akkoord gevraagd, tenzij een direct noodzakelijke schadebeperkende handeling redelijkerwijs geen uitstel verdraagt. Die situatie en kosten worden achteraf meteen verantwoord.

SmartAF rekent geen meerwerk voor het corrigeren van een aan haar toe te rekenen fout. Een verandering door de opdrachtgever of een derde maakt herstel alleen betaald als die verandering de oorzaak is of daadwerkelijk nieuw werk vraagt. SmartAF legt de bevindingen vast en vraagt vooraf akkoord voor betaald onderzoek of herstel.

B2B-6. Prijzen en betaling

De offerte vermeldt of een zakelijke prijs exclusief of inclusief btw is. Een publiek aangeboden consumentenprijs wordt niet zonder duidelijke voorafgaande afspraak als exclusief btw behandeld. Reis-, materiaal-, licentie- en abonnementskosten worden afzonderlijk herkenbaar vermeld. Een prijswijziging van een leverancier verandert een vaste geaccepteerde projectprijs niet automatisch.

Voor het installatiepakket betaalt de opdrachtgever na oplevering, tenzij vooraf een andere betaalregeling is afgesproken. Andere projecten kunnen vooraf overeengekomen termijnen of een aanbetaling hebben. Als geen betaaltermijn is afgesproken, geldt veertien dagen na ontvangst van de factuur. Een inhoudelijk betwist gedeelte wordt met redenen gemeld; het onbetwiste deel blijft betaalbaar. Wettelijke rechten op opschorting en verrekening blijven bestaan.

Bij te late betaling kunnen wettelijke handelsrente en redelijke buitengerechtelijke kosten verschuldigd zijn zodra aan de toepasselijke wettelijke voorwaarden is voldaan. SmartAF geeft eerst een duidelijke betalingsherinnering en redelijke herstelttermijn. De kosten worden niet vermeerderd met een ongespecificeerde vaste boete. Voor niet-consumenten waarop de regels voor handelsovereenkomsten niet passen, geldt het daarvoor toepasselijke wettelijke regime.

Los geleverde, nog niet betaalde zaken blijven eigendom van SmartAF voor zover een eigendomsvoorbehoud wettelijk mogelijk is. Dit geeft geen recht zelfstandig een pand te betreden,

ingebouwde of nagetrokken zaken te verwijderen of vitale functies op afstand uit te schakelen. Partijen regelen teruggave langs een rechtmatige, veilige weg.

Een abonnementsprijs wordt alleen geïndexeerd als de vooraf aanvaarde offerte een concrete, objectieve regeling bevat met de index of andere grondslag, berekeningswijze, referentieperiode, wijzigingsmomenten en frequentie. Zonder die regeling bestaat geen automatisch indexeringsrecht. SmartAF past de formule ook toe wanneer deze tot een lagere prijs leidt en kondigt een verhoging ten minste één maand vooraf schriftelijk aan met berekening en ingangsdatum. Andere prijswijzigingen vergen nieuwe overeenstemming. Een nieuwe prijslijst of nieuwe voorwaarden verandert een bestaande prijsafspraak niet vanzelf. De overeengekomen opzegrechten blijven bestaan.

B2B-7. Oplevering en acceptatie

Partijen toetsen het resultaat aan de vooraf afgesproken acceptatiepunten. Het opleverrapport vermeldt uitgevoerde tests, versies, instellingen, uitvalgedrag, handmatige bediening, instructies, documentatie en openstaande punten. Een ernstig gebrek dat normaal of veilig gebruik belemmert staat oplevering van de betrokken prestatie in de weg. Kleine restpunten worden concreet benoemd met een redelijke herstelafspraak.

De opdrachtgever beoordeelt het aangeboden resultaat binnen een redelijke termijn en meldt concrete afwijkingen. SmartAF mag om een gezamenlijke opleverafspraak vragen. Stilte, betaling of beperkt proefgebruik geldt niet op zichzelf als onbeperkte finale kwijting. Een getekend rapport bewijst de daarin vermelde feiten en geaccepteerde bekende afwijkingen, niet de afwezigheid van ieder verborgen gebrek.

Voor aanneming van een bouwwerk blijven de wettelijke dossier- en aansprakelijkheidsregels gelden. Deze algemene voorwaarden wijken niet af van de wettelijke verantwoordelijkheid voor niet ontdekte gebreken op een wijze waarvoor een afzonderlijke uitdrukkelijke contractuele afspraak is vereist.

B2B-8. Gebreken, herstel en klachten

De opdrachtgever meldt een ontdekt of redelijkerwijs te ontdekken gebrek binnen bekwame tijd met voldoende informatie voor onderzoek. Hij bewaart relevante foutmeldingen en loggegevens voor zover dit rechtmatig en redelijkerwijs mogelijk is. Deze voorwaarden stellen geen korte vaste termijn waarna alle aanspraken automatisch vervallen.

SmartAF krijgt een redelijke gelegenheid tot onderzoek en herstel wanneer de wet dat vereist. Bij urgente schadebeperking of een wettelijke uitzondering hoeft de opdrachtgever niet te wachten. Partijen overleggen waar mogelijk vooraf over inschakeling van derden en beperken redelijke kosten. Herstel van een aan SmartAF toe te rekenen gebrek is voor rekening van SmartAF; nieuwe wensen of oorzaken buiten haar verantwoordelijkheid kunnen na afspraak betaald werk zijn.

Fabrieksgaranties en leveranciersprocedures worden zo nodig benut, zonder SmartAFs eigen contractuele verantwoordelijkheid weg te nemen. Voor een zakelijke productaankoop worden een eventuele aanvullende garantieperiode en de precieze omvang daarvan afzonderlijk vastgelegd.

Deze voorwaarden bevatten geen fictieve fabrieksgarantie en geen algemene belofte van een vaste levensduur.

B2B-9. Beheer, ondersteuning en credits

Doorlopend beheer is herkenbaar onderdeel van het aanvaarde aanbod, eventueel samen met de installatie. De overeengekomen SmartAF-automatiseringen worden centraal via de SmartAF-server uitgevoerd. Daarvoor zijn een werkende verbinding met de locatie, elektriciteit, geschikte lokale apparatuur en een actief abonnement nodig. Het aanbod of de functiebeschrijving vermeldt per functie de afhankelijkheden en welke handmatige of lokale bediening bij uitval beschikbaar blijft. Centrale routines worden door beëindiging niet vanzelf lokaal uitgevoerd.

Het beheerabonnement omvat automatische technische monitoring. Het aanbod of de beheerbeschrijving vermeldt systemen, locaties, bevoegde gebruikers, toegestane handelingen, gecontroleerde technische signalen, controlefrequentie, automatische registratie of melding, updatebeleid, overeengekomen reservekopieën, herstelinstructies en eindprocedure. Automatische controles betekenen geen permanente menselijke beoordeling of onmiddellijke interventie. Zij herkennen niet iedere storing en vormen geen alarmopvolging of noodhulpdienst. Voor signalen die aanleiding geven tot een wettelijke of overeengekomen beveiligings- of herstelverplichting geldt de bijbehorende opvolgingsplicht; die verplichting wordt niet afhankelijk gemaakt van een aanvullend hulpverzoek.

Aanvullende ondersteuning is op verzoek via info@smartaf.eu of 06 15430532, zonder vaste reactie- of hersteltijd en zonder permanente bereikbaarheid, tenzij een afzonderlijke beschikbaarheidsafspraak is aanvaard. SmartAF communiceert na beoordeling de beschikbare vervolgstap. Wettelijke en reeds overeengekomen herstel-, zorg- en veiligheidsverplichtingen blijven gelden. Een opdrachtgever die een gegarandeerde operationele functie nodig heeft, moet vóór opdracht een passend continuïteits- en onderhoudsarrangement overeenkomen.

Het maandabonnement heeft geen minimumduur. De opdrachtgever kan op ieder moment opzeggen tegen het einde van de lopende, reeds betaalde abonnementsmaand, zonder aanvullende opzegtermijn. Met abonnementsmaand wordt de maandelijkse betaalperiode bedoeld die in het aanbod en de factuur staat; dit hoeft geen kalendermaand te zijn. Opzeggen kan per e-mail of op dezelfde wijze als de overeenkomst is gesloten. SmartAF bevestigt de einddatum. Een betalingsachterstand verhindert opzegging niet; verschuldigde bedragen worden afzonderlijk afgerekend. De offerte vermeldt het maandbedrag.

Bij het aanbod met wijzigingscredits ontvangt de opdrachtgever twee credits per betaalde maand. Ongebruikte credits worden bewaard tot een maximumsaldo van vierentwintig. Eén credit geeft recht op één samenhangende aanpassing van een bestaande, gedocumenteerde routine met al gekoppelde apparaten, bijvoorbeeld een tijdstip of ingestelde lichtsterkte. Als een verzoek meerdere zelfstandige wijzigingen bevat, legt SmartAF vooraf uit hoeveel credits nodig zijn. Een samenhangende wijziging wordt niet achteraf zonder akkoord in meerdere credits gesplitst. Nieuwe apparaten, nieuwe technische koppelingen en werkzaamheden ter plaatse vallen alleen onder het wijzigingsrecht als dit vooraf is afgesproken. Voor een verzoek buiten het inbegrepen

wijzigingsrecht geeft SmartAF vóór uitvoering een afzonderlijk aanbod of een voorstel om het verzoek aan te passen. Extra kosten worden niet zonder akkoord gerekend.

De opdrachtgever kan zijn creditsaldo en de verwerking van een verzoek opvragen. Eigen foutcorrecties en wettelijk of contractueel verschuldigd herstel en updates verbruiken geen credits en worden niet afhankelijk van een nieuw abonnement gemaakt. Ongebruikte credits zijn niet inwisselbaar voor geld en vervallen bij beëindiging, behoudens wettelijke rechten wegens niet geleverde prestaties. Al aanvaarde wijzigingsopdrachten worden afzonderlijk afgerond of afgerekend. Als SmartAF een tijdig verzoek ten onrechte niet heeft uitgevoerd, vervalt die aanspraak niet alleen doordat het abonnement eindigt.

Bij gewone opzegging blijven de overeengekomen diensten beschikbaar tot het einde van de betaalde abonnementsmaand. Het maandbedrag wordt om die reden niet naar rato terugbetaald. Daarna brengt SmartAF geen nieuwe abonnementsmaand in rekening. Wettelijke rechten op ontbinding, terugbetaling en andere remedies blijven gelden; daarvoor kan een andere einddatum of afrekening gelden. Een nieuw contract met vaste looptijd of afwijkende opzegregeling vereist een duidelijke individuele afspraak en verandert bestaande abonnementen niet achteraf.

B2B-10. Updates, toegang en beveiliging

Partijen leggen vast wie beveiligingsberichten beoordeelt, wie updates uitvoert, welke voorafgaande reservekopie en test vereist zijn en wie gebruikers informeert. SmartAF installeert binnen haar opdracht met passende zorg en documenteert relevante wijzigingen. Automatische updates worden alleen gebruikt waar dit bij het risico en de afgesproken werkwijze past.

De opdrachtgever stelt de afgesproken toegang beschikbaar, gebruikt passende accountbeveiliging en wijst bevoegde beheerders aan. SmartAF gebruikt per klant passende afzonderlijke rechten en accounts. Partijen melden verlies van toegangsmiddelen, vermoedelijke verkeerde bediening of een beveiligingsincident zonder onnodige vertraging. Meldingen aan SmartAF gaan via info@smartaf.eu; bij een dringend beveiligingsrisico neemt de opdrachtgever tevens telefonisch contact op via 06 15430532. Dit contactkanaal is geen permanente bereikbaarheidsdienst. SmartAF meldt incidenten aan de door de opdrachtgever aangewezen contactpersoon. De beheerbeschrijving en eventuele verwerkersovereenkomst bepalen de verdere samenwerking, zonder wettelijke meldplichten naar de andere partij te verschuiven.

Als de opdrachtgever een aanbevolen update weigert, documenteert SmartAF de bekende gevolgen en mogelijke alternatieven. Kosten of schade worden alleen aan die weigering toegerekend voor zover een aantoonbaar oorzakelijk verband bestaat. SmartAF kan onveilig beheer niet onbeperkt voortzetten; zij bespreekt een veilige beperking, overdracht of beëindiging.

Als een leverancier een API, productfunctie, prijs of ondersteuning wijzigt, beoordelen partijen de gevolgen voor de opdracht. SmartAF informeert over relevante bekende wijzigingen. Een nieuw ontwerp kan een aanvullende opdracht vragen, maar een reeds verschuldigde prestatie vervalt niet alleen doordat een derde moeilijkheden veroorzaakt.

B2B-11. Gegevens, intellectuele eigendom en overdraagbaarheid

Partijen houden vertrouwelijke bedrijfsinformatie geheim en gebruiken die alleen voor uitvoering, wettelijke verplichtingen en gerechtvaardigde behandeling van geschillen. Toegang wordt beperkt tot personen die deze nodig hebben. Voor persoonsgegevens bepalen de feitelijke rollen welke privacyafspraken nodig zijn. Als SmartAF verwerker is, sluiten partijen vóór verwerking een passende verwerkersovereenkomst. Een zakelijke klant kan niet namens iedereen onbeperkte toestemming voor camera's of bewaking geven.

De opdrachtgever behoudt rechten op zijn gegevens en aangeleverde bestanden. De offerte bepaalt welke projectconfiguratie, documentatie en bronbestanden worden geleverd. SmartAF verleent het afgesproken gebruiksrecht dat nodig is voor het overeengekomen gebruik en de afgesproken overdracht. Bestaande herbruikbare onderdelen blijven van hun rechthebbende; opensourcelicenties en andere rechten van derden blijven gelden.

Het aanbod of de beheerbeschrijving vermeldt wie contracthouder en beheerder is van accounts en wie eigenaar is van apparatuur. Ook vermeldt deze welke reservekopieën tot de dienstverlening behoren, de gedekte onderdelen, bewaartermijnen, opslaglocaties, frequentie, exportformaten en herstelverantwoordelijkheid. De afspraken beschrijven de inbegrepen overdracht van klantgebonden configuraties en beheertoegang, en eventuele afzonderlijk overeengekomen maatregelen bij uitval van SmartAF. Een reservekopie is geen garantie dat ieder gegeven of iedere dienst onder alle omstandigheden kan worden hersteld. Een concrete hersteltermijn, hersteltest of continuïteitsdienst geldt alleen als deze afzonderlijk is overeengekomen, onverminderd wettelijke en overige contractuele verplichtingen.

B2B-12. Aansprakelijkheid en een eventuele individuele beperking

SmartAF is aansprakelijk voor schade die volgens de wet aan haar kan worden toegerekend. Partijen beperken schade waar dit redelijkerwijs mogelijk is en geven elkaar de informatie die nodig is voor onderzoek. De opdrachtgever maakt aanspraken van derden die verband houden met de opdracht tijdig kenbaar. Partijen werken samen bij de behandeling; niemand hoeft zonder overleg aansprakelijkheid van de ander te erkennen.

Alleen als partijen vóór uitvoering een afzonderlijke aansprakelijkheidsbijlage hebben ingevuld en uitdrukkelijk aanvaard, geldt voor de daarin precies omschreven *zuivere vermogensschade* het daarin vastgelegde maximum. Dit is financiële schade die niet voortvloeit uit letsel of beschadiging van zaken. De bijlage vermeldt het absolute minimumbedrag, het project- of jaarbedrag, de gebeurtenisdefinitie en het eventuele jaarmaximum. Een lege bijlage, een enkele verwijzing naar een verzekeringsuitkering of uitsluitend een verwijzing naar dit artikel vormt geen overeengekomen maximum.

Zo'n beperking geldt niet voor overlijden of lichamelijk letsel, fysieke beschadiging van zaken, opzet of bewuste roekeloosheid van de ondernemer of leiding van SmartAF, en aanspraken die wettelijk niet mogen worden beperkt. Zij vermindert evenmin de overeengekomen hoofdprestatie, herstel, vervanging, terugbetaling of wettelijke ontbindingsrechten. Aanspraken van derden worden niet door deze overeenkomst gebonden; wettelijke privacy- en productaansprakelijkheid blijven afzonderlijk beoordeeld worden.

Een beperking wordt alleen toegepast voor zover deze, gezien onder meer de onderhandelingspositie, deskundigheid, prijs, voorzienbare schade en invloed van partijen, rechtens standhoudt. SmartAF beschouwt kleine ondernemingen niet automatisch als professionele risicodragers. Zonder individuele afspraak wordt geen afzonderlijke categorie zoals gegevensverlies, winstderving, energiekosten of beveiligingsschade categorisch uitgesloten.

De opdrachtgever is tegenover SmartAF verantwoordelijk voor schade door eigen onrechtmatige of toerekenbaar onjuiste instructies of informatie voor zover de wet dat bepaalt. Er geldt geen algemene vrijwaring die ook fouten of tekortschietend onderzoek van SmartAF naar hem verplaatst.

B2B-13. Overmacht

Overmacht bestaat alleen voor zover nakoming wordt verhinderd door een oorzaak die SmartAF of de opdrachtgever volgens de wet en overeenkomst niet kan worden toegerekend. Een storing, cyberincident, ziekte of tekortkoming van een leverancier is niet op zichzelf voldoende. Onder meer de afgesproken continuïteit, redelijke voorzorgsmaatregelen en beschikbare alternatieven worden meegewogen.

De getroffen partij meldt de situatie en gevolgen zo snel als redelijkerwijs mogelijk, beperkt schade en bespreekt een tijdelijke oplossing. Alleen het getroffen deel van de prestatie kan worden opgeschort. Als voortzetting niet binnen een redelijke termijn mogelijk is, overleggen partijen over beëindiging en afrekening. Wettelijke rechten op ontbinding en terugbetaling blijven bestaan. Een bruikbaar, zelfstandig deel dat overeenkomstig de afspraak is geleverd kan worden afgerekend voor zover de wet dat toestaat.

B2B-14. Einde, opschorting en continuïteit

Een opdracht of werk kan worden beëindigd overeenkomstig de wet en de individuele afspraak. Zonder afwijkende geldige afspraak gelden bij aanneming de overeengekomen prijs minus besparingen en bij opdracht de wettelijke vergoeding. SmartAF onderbouwt de afrekening en voorkomt dubbele vergoeding van opnieuw inzetbare capaciteit of materialen. Voor de vrij opzegbare maandabonnementen geldt B2B-9.

Bij een tekortkoming geeft de andere partij waar nodig eerst een schriftelijke redelijke hersteltermijn. Opschorting is evenredig aan het belang en de betrokken prestatie. Opschorting wegens wanbetaling volgt pas na de toepasselijke aanmaningen, een redelijke hersteltermijn en een voorafgaande concrete waarschuwing over de gevolgen. Bij een ernstige onmiddellijke beveiligingsdreiging kan een passende tijdelijke beperking eerder nodig zijn; deze wordt gedocumenteerd en zo snel mogelijk meegedeeld.

SmartAF schakelt geen toegangs-, verwarmings- of veiligheidsfunctie uit als incassomiddel en verwijdert geen klantconfiguraties om betaling af te dwingen. Een noodzakelijke veiligheidsingreep wordt per functie beoordeeld. Ontgrendelen, afsluiten of uitschakelen is niet standaard de veilige uitkomst.

Bij beëindiging leggen partijen vast welke centrale diensten stoppen en welke bediening beschikbaar blijft. SmartAF verstrekt de overeengekomen klantgebonden configuratiegegevens,

accountinformatie en documentatie, en eventuele voor de opdrachtgever bestemde reservekopieën. Het aanbod of de beheerbeschrijving bepaalt de onderdelen en formaten. Voor deze normale overeengekomen overdracht geldt geen afzonderlijke afkoopsom. Een uitgebreid migratieproject kan een nieuwe betaalde opdracht zijn, voor zover de wet daarvoor kosten toestaat. De overdracht omvat geen gegevens of toegangsmiddelen van andere klanten en geeft geen algemeen recht op de volledige centrale server of generieke broncode. Zij garandeert op zichzelf niet dat centrale automatiseringen op een andere installatie blijven werken. Afgesproken gebruiksrechten en wettelijke data-, privacy- en herstelrechten blijven gelden.

SmartAF trekt haar beheertoegang in zodra deze voor de afronding niet meer nodig is. Persoonsgegevens worden teruggegeven of verwijderd volgens wet en privacyafspraken; resterende bewaring wordt per categorie bepaald. Wettelijke bewaarplichten en noodzakelijke bewaring voor een concrete rechtsvordering blijven gerespecteerd. Waar SmartAF verwerker is, geldt de keuze van de verantwoordelijke voor teruggave of verwijdering volgens de verwerkersovereenkomst en de wet. Beëindiging geeft geen toestemming voor onbeperkte verdere bewaring of gebruik.

Als SmartAF doorlopend beheer wil beëindigen, houdt zij rekening met de toepasselijke wet, de gemaakte afspraken, de afhankelijkheid van de opdrachtgever en een redelijke mogelijkheid voor overdracht of een alternatief. Bij onmiddellijk gevaar of een ernstige beveiligingsdreiging kan een eerdere, gerichte maatregel nodig zijn; die wordt zo snel mogelijk toegelicht. Beëindiging neemt reeds bestaande herstel- en afrekenverplichtingen niet weg.

B2B-15. Recht en geschillen

Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Partijen proberen een geschil eerst rechtstreeks en met uitwisseling van relevante feiten op te lossen. Dit verhindert geen spoedmaatregel of toegang tot de rechter. Het geschil wordt voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter, tenzij partijen later een geldige concrete andere afspraak maken. Buitenlandse opdrachten worden alleen aanvaard na beoordeling van lokale dwingende eisen en een daarvoor passende offerte.