

ALGEMENE VOORWAARDEN

versie 1.0 - 2026

INVISOLVE B.V.

ARTIKEL 1 - DEFINITIES

1.1 In deze Algemene Voorwaarden worden de volgende begrippen gebruikt:

- a. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.
- b. **Invisolve:** Invisolve B.V., gevestigd aan de Titaniumweg 470, 2401 ML Alphen aan den Rijn, KvK-nummer 99185903.
- c. **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een Overeenkomst sluit met Invisolve.
- d. **Software:** de digitale werkomgeving van Invisolve, inclusief het werkprogramma en beschikbare Content.
- e. **Content:** alle sjablonen, templates, visualisaties, infographics en overige inhoud die door en/of met behulp van het gebruik van de Software tot stand wordt gebracht.
- f. **Module:** elk afzonderlijk onderdeel van de Diensten, inclusief nieuwe dan wel (structureel) gewijzigde dienstverlening die door Invisolve worden verleend.
- g. **Consultancy:** de begeleidings- en advieswerkzaamheden die Invisolve uitvoert in het kader van de Dienst.
- h. **Dienst(en):** de door Invisolve aan Opdrachtgever te leveren diensten op het gebied van informatiebeveiliging en cyberweerbaarheid, bestaande uit de Software en Content en/of Consultancy, afhankelijk van het gekozen Abonnement.
- i. **Abonnement:** de door Opdrachtgever gekozen abonnementsvorm: Self-Care, Guided of Managed.
- j. **Self-Care-abonnement:** het abonnement waarbij Opdrachtgever uitsluitend toegang krijgt tot de Software.
- k. **Guided-abonnement:** het abonnement waarbij Opdrachtgever naast toegang tot de Software ook gebruikmaakt van de Consultancy adviesdiensten van Invisolve.
- l. **Managed-abonnement:** het abonnement waarbij Opdrachtgever naast toegang tot de Software ook gebruikmaakt van de Consultancy advies- en uitvoeringsdiensten van Invisolve.
- m. **Losse Diensten:** afzonderlijk af te nemen diensten, zoals een cyberscan, een 90-dagenprogramma, certificering of losse adviezen, buiten een Abonnement om.
- n. **Overeenkomst:** de schriftelijke overeenkomst tussen Invisolve en Opdrachtgever, inclusief eventuele bijlagen, waarin de te leveren Dienst nader is omschreven.
- o. **Partijen:** Invisolve en Opdrachtgever gezamenlijk.

ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID EN WERKINGSSFEER

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, Overeenkomsten en werkzaamheden waar Invisolve Diensten levert aan Opdrachtgever, alsook op verdere (rechts)handelingen tussen Invisolve en Opdrachtgever.
- 2.2 De toepasselijkheid van door Opdrachtgever gehanteerde voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien en voor zover schriftelijk overeengekomen en gelden uitsluitend voor de betreffende Overeenkomst.

- 2.4 Als bepalingen in de Overeenkomst afwijken van deze Algemene Voorwaarden, gelden de bepalingen in de Overeenkomst.
- 2.5 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen treden in dat geval in overleg om een geldige vervangende bepaling overeen te komen die de strekking van de ongeldige bepaling zo dicht mogelijk benadert.
- 2.6 De Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende of vervolgoopdrachten.

ARTIKEL 3 – TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- 3.1 Alle aanbiedingen en offertes van Invisolve zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen na dagtekening, tenzij anders vermeld.
- 3.2 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een offerte of een opdrachtbevestiging van Invisolve aanvaardt, dan wel op het moment dat Invisolve een aanvang maakt met de uitvoering van de Diensten.
- 3.3 Alle opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door Invisolve. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek zijn niet van toepassing.
- 3.4 Wijzigingen en/of aanvullingen op de Overeenkomst zijn uitsluitend bindend indien schriftelijk overeengekomen.

ARTIKEL 4 – AARD EN OMVANG VAN DE DIENSTEN

- 4.1 Invisolve biedt Opdrachtgever de volgende Abonnementen aan:
 - a. Self-Care: Opdrachtgever krijgt toegang tot de Software en de Content van Invisolve, inclusief werkprogramma, actiepunten registratie en sjablonen. Dit abonnement is bedoeld voor organisaties die zelfstandig, met behulp van het platform, hun informatiebeveiliging op niveau houden.
 - b. Guided: Opdrachtgever krijgt naast toegang tot de Software en de Content uit het Self-Care-abonnement ook advies van Invisolve via Consultancy. Dit abonnement is gericht op organisaties die actief willen werken aan het verbeteren van hun cyberweerbaarheid.
 - c. Managed: Opdrachtgever wordt ontzorgd waarbij Invisolve, boven op de diensten uit het Guided-abonnement, uitvoerende ondersteuning biedt bij het beheer en de ontwikkeling van de informatiebeveiliging en cyberweerbaarheid van Opdrachtgever. Dit abonnement is gericht op organisaties die uitvoerend ondersteund willen worden bij hun beleid rondom informatiebeveiliging en cyberweerbaarheid.
- 4.2 Naast Abonnementen levert Invisolve de volgende Losse Diensten:
 - a. cyberscan: een gerichte nulmeting van de informatiebeveiligings situatie van de Opdrachtgever.
 - b. 90-dagen programma: een gestructureerd verbeterprogramma gericht op het behalen van meetbare resultaten binnen 90 dagen.
 - c. certificering: het uitvoeren van certificering op basis van de standaarden van Invisolve.
 - d. losse uren: consultancy op afroep, te factureren per gewerkt uur conform het geldende tarief.

De Losse Diensten worden op basis van een aparte overeenkomst of opdrachtbevestiging overeengekomen.

- 4.3 Invisolve voert haar Diensten uit naar beste inzicht en vermogen, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. Tenzij uitdrukkelijk een resultaat is gegarandeerd, zijn alle verbintenissen van Invisolve, met name de Consultancy binnen het Guided-abonnement en het Managed-abonnement, inspanningsverbintenissen.
- 4.4 Invisolve is gerechtigd, zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever derden in te schakelen bij de uitvoering van haar Diensten. Zij blijft daarbij het aanspreekpunt voor Opdrachtgever en draagt zorg voor een zorgvuldige selectie van de ingeschakelde derden. Eventuele meerkosten van derden worden vooraf besproken met Opdrachtgever en kunnen worden doorbelast.
- 4.5 Invisolve biedt instrumenten en advies ter verbetering van de informatiebeveiliging en cyberweerbaarheid, maar garandeert niet dat de Diensten resulteren in een specifiek beveiligingsniveau of in volledige bescherming tegen beveiligingsincidenten. Cyberdreigingen zijn inherent dynamisch en kunnen buiten de invloedssfeer van Invisolve liggen.

ARTIKEL 5 – SOFTWAREPLATFORM EN TOEGANG

- 5.1 Invisolve verleent Opdrachtgever voor de duur van het Abonnement een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de Software voor intern gebruik binnen de eigen organisatie. Dit recht eindigt automatisch bij het einde van de Overeenkomst.
- 5.2 Opdrachtgever mag de Software en Content niet aanpassen, kopiëren, doorverkopen, verhuren of anderszins ter beschikking stellen aan derden, tenzij Invisolve hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- 5.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het beheer van gebruikersaccounts en inloggegevens. Handelingen verricht via het account van Opdrachtgever worden aan Opdrachtgever toegerekend.
- 5.4 Invisolve streeft naar een beschikbaarheid van de Software van ten minste 99% gemeten op maandbasis, gepland onderhoud buiten beschouwing gelaten. Geplande onderhoudsmomenten worden zo mogelijk minimaal 24 uur van tevoren aangekondigd. Dit betreft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
- 5.5 Invisolve behoudt zich het recht voor de Software te updaten, uit te breiden of te wijzigen. Wezenlijke wijzigingen die de bestaande functionaliteit beperken, worden ten minste 14 dagen van tevoren aan Opdrachtgever gecommuniceerd.
- 5.6 In het geval dat Invisolve de bedrijfsvoering staakt of de Software permanent uit de markt neemt, stelt Invisolve Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk in kennis en biedt zij Opdrachtgever gedurende ten minste 60 dagen de mogelijkheid om zijn gegevens te exporteren.

ARTIKEL 6 – VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 6.1. Opdrachtgever zorgt tijdig voor alle informatie, medewerking en toegang die Invisolve redelijkerwijs nodig heeft voor een goede uitvoering van de Diensten. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem verstrekte informatie. Schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie komt voor rekening van Opdrachtgever.
- 6.2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de Software en voor het daadwerkelijk implementeren en opvolgen van adviezen en aanbevelingen van Invisolve. Het nalaten hiervan ontslaat Invisolve van iedere aansprakelijkheid voor de daarmee

samenhangende schade. De verantwoordelijkheid voor de eigen informatiebeveiliging ligt te allen tijde bij Opdrachtgever zelf.

- 6.3. Opdrachtgever meldt een (vermoeden van een) beveiligingsincident dat betrekking heeft op de Diensten of de Software onverwijld aan Invisolve, zodat partijen eventueel gezamenlijk kunnen handelen.
- 6.4. Opdrachtgever gebruikt de Diensten en de Software uitsluitend in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, deze Algemene voorwaarden en de in de Overeenkomst gestelde voorwaarden. Opdrachtgever gebruikt de Software en Content uitsluitend voor eigen gebruik en deelt toegangsgegevens niet met derden buiten de eigen organisatie.
- 6.5. Bij een Guided-Abonnement of Managed-Abonnement plannen Invisolve en de Klant ten minste één keer per jaar een evaluatiemoment, waarbij de voortgang wordt besproken en de Dienstverlening zo nodig wordt bijgesteld.

ARTIKEL 7 – WIJZIGINGEN VAN HET ABONNEMENT

- 7.1 Opdrachtgever kan het Abonnement tussentijds upgraden naar een hoger abonnement; van Self-Care naar Guided of van Guided naar Managed. Een upgrade gaat in op de door Partijen overeengekomen datum. De eventuele meerprijs wordt naar rato in rekening gebracht.
- 7.2 Opdrachtgever kan het Abonnement per het einde van het eerste contractjaar downgraden; van Managed naar Guided of Self-Care of van Guided naar Self-Care. Een downgrade kan worden gedaan met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden voor de einddatum.
- 7.3 Tussentijds downgraden van het Abonnement is niet mogelijk, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

ARTIKEL 8 – TARIEVEN EN BETALING

- 8.1. Alle genoemde prijzen en tarieven zijn exclusief btw en andere wettelijke heffingen.
- 8.2. Invisolve is gerechtigd de tarieven jaarlijks aan te passen. De prijsaanpassing bedraagt nooit meer dan de stijging van de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS (reeks alle huishoudens, 2015=100) van januari ten opzichte van januari van het voorgaande jaar, met een maximum van 5%. Aanpassingen worden uiterlijk 1 maand vóór de ingangsdatum schriftelijk aan Opdrachtgever medegedeeld.
- 8.3. Indien en voor zover de dienstverlening door Invisolve structureel wijzigt, is Invisolve gerechtigd de gewijzigde dienstverlening in afzonderlijke Modules tegen afzonderlijke vergoedingen, al dan niet bovenop de kosten van het desbetreffende abonnement, aan te bieden. Invisolve informeert Opdrachtgever minimaal 2 maanden van tevoren schriftelijk over de gewijzigde dienstverlening, de eventuele Modules die worden aangeboden en de kosten die in rekening zullen worden gebracht.
- 8.4. Tenzij anders overeengekomen, dient de Opdrachtgever de factuur te betalen binnen 14 dagen na de factuurdatum, zonder korting, verrekening of andere inhoudingen.
- 8.5. Als Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij van rechtswege in verzuim (zonder dat een aanmaning nodig is). Het volledige openstaande bedrag wordt direct opeisbaar. Opdrachtgever is de wettelijke handelsrente verschuldigd, alsmede de redelijke incassokosten (zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk).
- 8.6. Als Opdrachtgever na een betalingsherinnering nog steeds niet betaalt, heeft Invisolve het recht de uitvoering van de Dienst op te schorten totdat betaling heeft plaatsgevonden. Dit geldt ook voor de toegang tot de Software.

ARTIKEL 9 – LOOPTIJD, OPZEGGING EN OVERDRACHT

- 9.1 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur die in de Overeenkomst is bepaald, doorgaans 1 of 3 jaar.
- 9.2 Na het verstrijken van de overeengekomen looptijd wordt de Overeenkomst automatisch verlengd voor een periode van 1 jaar, tenzij Opdrachtgever de Overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden vóór het einde van de lopende contractperiode.
- 9.3 Bij een 3-jarig contract geldt de opzegtermijn van 2 maanden eveneens vóór het einde van elk contractjaar voor zover tussentijdse opzegging schriftelijk is overeengekomen.
- 9.4 Tussentijdse beëindiging door Opdrachtgever is slechts mogelijk met wederzijdse schriftelijke instemming van beide Partijen. Opdrachtgever kan in dat geval een vergoeding verschuldigd zijn ter hoogte van minimaal de gedeelde omzet over de resterende looptijd van de Overeenkomst.
- 9.5 Invisolve is gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een andere B.V., zoals een groepsmaatschappij, gelieerde onderneming of een derde partij in het kader van een (gedeeltelijke) bedrijfsovername of fusie. De Opdrachtgever verleent hiervoor, door het aangaan van de Overeenkomst, reeds bij voorbaat haar onherroepelijke instemming.
- 9.6 Het is de Opdrachtgever niet toegestaan haar rechten en/of verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Invisolve. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

ARTIKEL 10 – BEËINDIGING DOOR INVISOLVE

- 10.1 Invisolve kan de Overeenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen (ontbinden) als:
- Opdrachtgever (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd of gekregen, faillissement heeft aangevraagd of in staat van faillissement verkeert, dan wel zijn onderneming heeft gestaakt, ontbonden of geliquideerd;
 - Opdrachtgever niet tijdig betaalt en in verzuim verkeert — geen aanmaning is daarvoor vereist;
 - Er sprake is van een (voorgenomen) wijziging in de zeggenschap over Opdrachtgever, een fusie of splitsing;
 - Opdrachtgever ernstig tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en dit niet herstelt binnen een redelijke termijn na schriftelijke ingebrekestelling.
- 10.2 Bij beëindiging op grond van dit artikel is Invisolve geen schadevergoeding aan Opdrachtgever verschuldigd.
- 10.3 Na beëindiging van de Overeenkomst vervalt de toegang van Opdrachtgever tot de Software en alle bijbehorende functionaliteiten. Invisolve is gerechtigd de accountgegevens van Opdrachtgever te verwijderen, met inachtneming van eventuele wettelijke bewaartermijnen.

ARTIKEL 11 – INTELLECTUELE EIGENDOM

- 11.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de Software, documentatie, sjablonen, methodieken, rapporten en overige door Invisolve ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen berusten uitsluitend bij Invisolve of haar licentiegevers.
- 11.2 Invisolve mag de kennis en niet-vertrouwelijke informatie die voortkomt uit de uitvoering van de Dienst voor andere doeleinden gebruiken, zolang deze informatie niet herleidbaar is tot Opdrachtgever en niet met derden wordt gedeeld.

ARTIKEL 12 - VERTROUWELIJKHEID

- 12.1 Partijen behandelen alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar ontvangen als strikt geheim. Vertrouwelijke informatie wordt niet gedeeld met derden zonder schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 12.2 Informatie geldt als vertrouwelijk als dit expliciet is aangegeven of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Deze geheimhoudingsverplichting geldt ook voor medewerkers en derden die bij de uitvoering van de dienst zijn betrokken.
- 12.3 De geheimhoudingsverplichting geldt niet ten aanzien van informatie waarvan de ontvangende Partij schriftelijk kan aantonen dat:
 - a. deze reeds voorafgaand aan het ontvangen daarvan behoorde tot het publieke domein;
 - b. tijdens de uitvoering van een Overeenkomst tot het publieke domein is gaan behoren, zonder een schending van deze Overeenkomst door de ontvangende Partij;
 - c. deze verkregen is van een derde partij die niet gebonden is aan enige vorm van geheimhouding ten aanzien daarvan;
 - d. deze zelfstandig door de ontvangende Partij is ontwikkeld, zonder daarbij gebruik te maken van de ontvangen vertrouwelijke informatie, of
 - e. zij op grond van een wettelijke bepaling of rechterlijke uitspraak verplicht is informatie te verstrekken. In dat geval informeert de ontvangende Partij de verstrekende Partij zo spoedig mogelijk schriftelijk.
- 12.4 De verplichting tot het geheimhouden van vertrouwelijke informatie geldt tot 2 jaar na het einde van de laatste tussen Partijen gesloten Overeenkomst.

ARTIKEL 13 – PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

- 13.1 Invisolve verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Uitvoeringswet AVG en de overige toepasselijke privacywetgeving.
- 13.2 Als Invisolve in het kader van de uitvoering van de Dienst persoonsgegevens verwerkt namens Opdrachtgever, is de Algemene Verwerkersovereenkomst Invisolve van toepassing. Deze is te raadplegen via www.invisolve.nl. Indien er een (opdrachtgever)specifieke verwerkersovereenkomst wordt overeengekomen is de algemene verwerkersovereenkomst van Invisolve niet van toepassing.
- 13.3 De privacyverklaring van Invisolve is te raadplegen via www.invisolve.nl.

ARTIKEL 14 – AANSPRAKELIJKHEID

- 14.1 Invisolve is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een aantoonbare tekortkoming van Invisolve bij de uitvoering van de Dienst.
- 14.2 Invisolve is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste kansen, reputatieschade, verlies of beschadiging van

gegevens, of schade als gevolg van een cyberincident dat heeft plaatsgevonden ondanks de adviezen van Invisolve.

- 14.3 Invisolve is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit:
- onjuiste of onvolledige informatie verstrekt door Opdrachtgever;
 - het niet of onjuist opvolgen door Opdrachtgever van adviezen of aanbevelingen van Invisolve;
 - het gebruik van de Software in strijd met de Overeenkomst of deze Algemene Voorwaarden;
 - storingen, onderbrekingen of fouten in de software die buiten de invloedssfeer van Invisolve vallen.
- 14.4 De totale aansprakelijkheid van Invisolve per schadeveroorzakende gebeurtenis (waarbij een reeks van samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis wordt beschouwd) is beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever in de 6 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis aan Invisolve heeft betaald op grond van de Overeenkomst, exclusief btw., met als maximum het bedrag dat door de verzekeraar in een dergelijk geval wordt uitgekeerd.
- 14.5 De aansprakelijkheidsbeperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Invisolve of haar leidinggevenden.

ARTIKEL 15 - OVERMACHT

- 15.1 Invisolve is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig nakomen van verplichtingen als dit het gevolg is van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan: omstandigheden buiten de invloedssfeer van Invisolve, waaronder storingen in internet of telecommunicatie-infrastructuur, cyberaanvallen op de infrastructuur van Invisolve zelf, overheidsmaatregelen, natuurrampen, pandemieën of andere buitengewone omstandigheden.
- 15.2 Als de overmachtsituatie langer dan 60 dagen duurt, hebben beide Partijen het recht de Overeenkomst schriftelijk te beëindigen, zonder dat Invisolve schadevergoeding verschuldigd is.

ARTIKEL 16 – KLACHTEN

- 16.1 Als Opdrachtgever een klacht heeft over de Dienst, meldt hij dit zo spoedig mogelijk schriftelijk bij Invisolve. Invisolve bevestigt ontvangst van de klacht en streeft ernaar deze binnen een redelijke termijn te behandelen.
- 16.2 De klachtenprocedure van Invisolve is te raadplegen via www.invisolve.nl.
- 16.3 Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

ARTIKEL 17 – TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN

- 17.1 Op de Overeenkomst en alle rechtsverhoudingen waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 17.2 Partijen proberen geschillen in eerste instantie in onderling overleg op te lossen.
- 17.3 Als Partijen er onderling niet uitkomen, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Den Haag.

ARTIKEL 18 – WIJZIGINGEN IN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 18.1 Invisolve heeft het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen om te voldoen aan (gewijzigde) wet- en regelgeving. Daarnaast behoudt Invisolve zich het recht voor deze voorwaarden eenzijdig te wijzigen, voor zover deze wijzigingen geen redelijkerwijs nadelige gevolgen hebben voor de Opdrachtgever.
- 18.2 Gewijzigde Algemene Voorwaarden gelden voor Opdrachtgever vanaf 30 dagen nadat Invisolve Opdrachtgever schriftelijk heeft geïnformeerd over de wijziging, tenzij Opdrachtgever binnen die termijn schriftelijk bezwaar maakt. Bij bezwaar treden Partijen in overleg.