Algemene voorwaarden.

tND Retail, voor advies, interim-management en het bouwen van oplossingen

VERSIE	2.0, 24 oktober 2026
ONDERNEMING	Boerhout's Dialogue B.V., handelend onder de naam tND Retail Kloosterweg 24, 1251 WE Laren, KvK 32080976

1. Definities.

In deze voorwaarden betekent:

a. **tND:** Boerhout's Dialogue B.V., handelend onder de naam tND Retail, gevestigd in Laren, KvK 32080976.

b. **Opdrachtgever:** de rechtspersoon of natuurlijke persoon, handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die met tND een overeenkomst sluit of wil sluiten.

c. **Overeenkomst:** de afspraken tussen tND en opdrachtgever over een opdracht, inclusief offerte, opdrachtbevestiging en deze voorwaarden.

d. **Werkzaamheden:** alles wat tND voor opdrachtgever doet, zoals advies, interim-management, projectleiding, training, en het ontwerpen en bouwen van software, koppelingen, dashboards, scripts en AI-oplossingen.

e. **Resultaten:** wat tND specifiek voor opdrachtgever maakt en oplevert, zoals rapporten, ontwerpen, software, configuraties en documentatie.

f. **Eigen materiaal:** kennis, methodes, modellen, frameworks, templates, trainingsmateriaal, tools en herbruikbare softwarecomponenten van tND die niet specifiek voor opdrachtgever zijn gemaakt.

g. **Diensten van derden:** producten en diensten van andere partijen die bij de werkzaamheden worden gebruikt, zoals SaaS, cloud, API's, AI-modellen en open-sourcesoftware.

h. **Schriftelijk:** op papier of per e-mail.

2. Toepasselijkheid en rangorde.

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, overeenkomsten en werkzaamheden van tND. Ze gelden alleen tussen professionele partijen.

2.2 Inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever gelden niet, tenzij tND ze schriftelijk heeft aanvaard.

2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze schriftelijk zijn overeengekomen. Bij strijdigheid gaat de overeenkomst voor deze voorwaarden.

2.4 Artikel 7:404 BW (persoonlijke uitvoering) en artikel 7:407 lid 2 BW (hoofdelijke aansprakelijkheid bij meerdere opdrachtnemers) zijn niet van toepassing.

3. Totstandkoming en duur.

3.1 Een offerte van tND is 30 dagen geldig, tenzij in de offerte anders staat.

3.2 De overeenkomst komt tot stand door ondertekening, door schriftelijke aanvaarding van de offerte, of doordat tND met instemming van opdrachtgever met de werkzaamheden begint.

3.3 Een overeenkomst geldt voor de duur van de opdracht of, als die niet is bepaald, voor onbepaalde tijd.

4. Uitvoering en zelfstandigheid.

4.1 tND voert de werkzaamheden naar beste kunnen en met de zorg van een goed opdrachtnemer uit. Het gaat om een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk een resultaat is overeengekomen.

4.2 tND werkt als zelfstandige ondernemer. tND bepaalt zelf hoe, wanneer en waar de werkzaamheden worden uitgevoerd, gebruikt eigen middelen en werkt ook voor andere opdrachtgevers. Er is geen gezagsverhouding. Afspraken over planning, overleg en bereikbaarheid veranderen dat niet.

4.3 tND kan, na overleg met opdrachtgever, een gelijkwaardige vervanger of derden inzetten. tND blijft dan verantwoordelijk voor de werkzaamheden.

4.4 tND vrijwaart opdrachtgever niet voor belastingen, premies, boetes of andere gevolgen als de arbeidsrelatie door de Belastingdienst of een rechter anders wordt beoordeeld.

4.5 Opgegeven termijnen zijn streefdata en geen fatale termijnen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding overleggen partijen.

5. Medewerking van opdrachtgever.

5.1 Opdrachtgever zorgt tijdig voor alles wat tND nodig heeft: juiste en volledige gegevens, toegang tot systemen en locaties, de benodigde licenties, en beschikbaarheid van medewerkers en beslissers.

5.2 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens en materialen die hij aanlevert, en voor het recht om die te laten gebruiken.

5.3 Ontstaat vertraging of extra werk doordat opdrachtgever niet, niet tijdig of niet goed meewerkt, dan mag tND de planning aanpassen en de extra tijd en kosten in rekening brengen.

6. Honorarium, kosten en betaling.

6.1 tND rekent een tarief per uur, per dag of per dagenbundel, of een vaste prijs, zoals in de overeenkomst staat. Alle bedragen zijn exclusief btw.

6.2 Het tarief geldt ongeacht het tijdstip waarop wordt gewerkt. Er is geen toeslag voor werk buiten kantoortijd of in het weekend.

6.3 tND mag de tarieven per 1 januari van elk jaar aanpassen aan de CBS-consumentenprijsindex (CPI). Andere tariefwijzigingen gelden alleen voor nieuwe overeenkomsten of na schriftelijk akkoord.

6.4 Reizen binnen Nederland zijn in het tarief inbegrepen. Parkeerkosten in Nederland worden op basis van werkelijke kosten doorbelast.

6.5 Voor reizen naar en in het buitenland geldt:

a. reis- en verblijfkosten worden doorbelast op basis van werkelijke kosten;

b. vlieg- en treintickets worden doorbelast tegen kostprijs, met een opslag van 5% administratiekosten;

c. vluchten tot 6 uur vliegtijd worden in economy geboekt, vluchten vanaf 6 uur in business class; treinreizen van meer dan 2 uur in eerste klas;

d. reistijd wordt in rekening gebracht tegen 50% van het geldende tarief.

6.6 tND factureert zoals in de overeenkomst staat. Is niets afgesproken, dan factureert tND maandelijks achteraf. Een dagenbundel wordt vooraf gefactureerd.

6.7 Opdrachtgever betaalt binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder korting of verrekening. Bezwaar tegen een factuur meldt opdrachtgever binnen 14 dagen schriftelijk en gemotiveerd; het onbetwiste deel wordt op tijd betaald.

6.8 Betaalt opdrachtgever niet op tijd, dan is hij zonder ingebrekestelling de wettelijke handelsrente verschuldigd. Daarnaast komen de buitengerechtelijke incassokosten volgens de wettelijke staffel voor rekening van opdrachtgever.

7. Bouwen: acceptatie, garantie en diensten van derden.

7.1 Dit artikel geldt voor software, koppelingen, dashboards, scripts, AI-oplossingen en andere resultaten die tND bouwt of configureert.

7.2 Opdrachtgever test een opgeleverd resultaat binnen 10 werkdagen. Keurt opdrachtgever het resultaat in die periode niet schriftelijk en gemotiveerd af, of neemt hij het in gebruik, dan geldt het als geaccepteerd. Kleine gebreken die het gebruik niet in de weg staan, zijn geen reden om af te keuren.

7.3 Gebreken die binnen 3 maanden na acceptatie worden gemeld en aan tND te wijten zijn, herstelt tND kosteloos. tND garandeert niet dat een resultaat foutloos of zonder onderbreking werkt.

7.4 De garantie geldt niet voor nieuwe wensen, gebreken door gebruik of aanpassing door opdrachtgever of derden, en gevolgen van wijzigingen in diensten van derden. Herstel daarvan, en herstel na de garantietermijn, valt onder een onderhoudsafspraak of wordt op basis van bestede tijd gefactureerd.

7.5 Opdrachtgever neemt de benodigde diensten van derden zelf af, tenzij anders is overeengekomen. tND is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, werking, prijswijzigingen of voorwaarden van diensten van derden. Open-sourcecomponenten vallen onder hun eigen licentie; tND kiest componenten waarvan de licentie commercieel gebruik toestaat.

7.6 Onderhoud, beheer en support zijn niet inbegrepen, tenzij apart overeengekomen.

8. Gebruik van AI.

8.1 tND mag bij de werkzaamheden AI-tools gebruiken. Vertrouwelijke gegevens van opdrachtgever worden alleen verwerkt in tools met passende afspraken over vertrouwelijkheid en beveiliging, en waarin die gegevens niet worden gebruikt om AI-modellen te trainen. Op verzoek geeft tND een overzicht van de gebruikte tools.

8.2 tND controleert de inhoud van AI-output die in de resultaten terechtkomt. Beslissingen die opdrachtgever op basis van resultaten neemt, blijven zijn eigen verantwoordelijkheid.

8.3 Bij AI-oplossingen die tND bouwt, is opdrachtgever de gebruiksverantwoordelijke in de zin van de Europese AI-verordening. Opdrachtgever zorgt voor menselijk toezicht, voldoende AI-

geletterdheid van gebruikers en naleving van de regels bij het gebruik. tND adviseert daar op verzoek over.

8.4 tND garandeert niet dat met AI gegenereerde output auteursrechtelijk beschermd is.

8.5 Opdrachtgever gebruikt het eigen materiaal van tND niet om AI-modellen te trainen of te verfijnen, en stelt het niet voor dat doel aan derden beschikbaar. Gebruik binnen de eigen AI-tools van opdrachtgever voor de eigen bedrijfsvoering, zoals een interne kennisbank, is toegestaan.

9. Intellectueel eigendom.

9.1 De intellectuele eigendomsrechten op de resultaten gaan over op opdrachtgever. tND draagt deze rechten over onder de voorwaarde dat opdrachtgever alles heeft betaald wat hij voor de resultaten verschuldigd is. Waar nodig werkt tND mee aan een akte van overdracht.

9.2 Het eigen materiaal blijft van tND, ook als het in resultaten is verwerkt. Opdrachtgever krijgt daarop een niet-exclusief en eeuwigdurend gebruiksrecht, voor zover nodig voor het gebruik van de resultaten in de eigen bedrijfsvoering.

9.3 Diensten van derden en open-sourcecomponenten vallen onder de voorwaarden en licenties van die derden.

9.4 tND mag kennis en ervaring die tijdens de opdracht zijn opgedaan, blijven gebruiken, zonder vertrouwelijke gegevens van opdrachtgever te gebruiken.

10. Geheimhouding en gegevensbescherming.

10.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie van elkaar geheim, tijdens de overeenkomst en tot 2 jaar daarna. Dat geldt niet voor informatie die al openbaar is of die een partij op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak moet verstrekken.

10.2 tND mag geanonimiseerde gegevens gebruiken voor statistiek en vergelijkend onderzoek, zolang die niet tot opdrachtgever te herleiden zijn.

10.3 Verwerkt tND bij de werkzaamheden persoonsgegevens voor opdrachtgever, dan is opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke en tND verwerker in de zin van de AVG. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij een rechtmatige grondslag heeft voor de verwerking en de persoonsgegevens rechtmatig aanlevert.

10.4 Partijen sluiten een verwerkersovereenkomst. Zolang die er niet is, gelden de leden 10.3 tot en met 10.8 als de afspraken bedoeld in artikel 28 AVG. tND verwerkt de persoonsgegevens dan alleen voor de opdracht en volgens de instructies van opdrachtgever.

10.5 tND neemt passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, legt iedereen die namens tND persoonsgegevens verwerkt geheimhouding op, en meldt een datalek zonder onredelijke vertraging aan opdrachtgever.

10.6 tND mag diensten van derden, zoals cloud- en AI-tools, als subverwerker inschakelen, als die vergelijkbare waarborgen bieden. tND informeert opdrachtgever vooraf over een nieuwe subverwerker; opdrachtgever kan daar gemotiveerd bezwaar tegen maken. Persoonsgegevens worden alleen buiten de Europese Economische Ruimte verwerkt als daarvoor een passende grondslag is, zoals een adequaatheidsbesluit of standaardcontractbepalingen.

10.7 tND helpt opdrachtgever in redelijkheid bij verzoeken van betrokkenen, bij een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) en bij het aantonen van naleving. De tijd die dat kost, wordt gefactureerd.

10.8 Na afloop van de opdracht verwijdert tND de persoonsgegevens of geeft ze terug, naar keuze van opdrachtgever, tenzij tND ze op grond van de wet moet bewaren.

10.9 tND gebruikt toegang tot systemen van opdrachtgever alleen voor de opdracht en volgt daarbij de redelijke beveiligingsvoorschriften van opdrachtgever.

10.10 tND mag opdrachtgever als referentie noemen, tenzij opdrachtgever daar bezwaar tegen maakt.

11. Relatiebeding.

11.1 Tijdens de opdracht en tot 12 maanden na afloop neemt opdrachtgever geen medewerkers, onderaannemers of partners die tND voor de opdracht heeft ingezet in dienst, en huurt hij hen niet rechtstreeks of via een ander in, zonder schriftelijke toestemming van tND.

11.2 Doet opdrachtgever dat toch, dan betaalt hij tND een vergoeding gelijk aan 3 maanden honorarium dat tND voor de inzet van die persoon in rekening bracht, berekend over het gemiddelde van de laatste 3 maanden van die inzet.

11.3 Dit artikel geldt niet voor personen die opdrachtgever zelf werft, ook niet als tND daarbij adviseert.

12. Aansprakelijkheid.

12.1 tND is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming. Opdrachtgever moet tND eerst schriftelijk in gebreke stellen en een redelijke termijn voor herstel geven.

12.2 De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van tND in het betreffende geval uitkeert, met als maximum het honorarium dat

opdrachtgever in de 12 maanden voor de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de opdracht heeft betaald.

12.3 tND is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies of beschadiging van gegevens en reputatieschade.

12.4 De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van tND.

12.5 Een vordering tot schadevergoeding vervalt als opdrachtgever die niet binnen 12 maanden na het ontdekken van de schade schriftelijk bij tND heeft ingediend.

12.6 Opdrachtgever vrijwaart tND voor aanspraken van derden die voortkomen uit door opdrachtgever aangeleverde gegevens of materialen, of uit het gebruik van de resultaten door opdrachtgever in strijd met de overeenkomst of de wet.

13. Overmacht.

13.1 Geen van beide partijen hoeft een verplichting na te komen bij overmacht. Daaronder valt ook ziekte, storingen bij diensten van derden, en cyberincidenten waarop tND geen invloed heeft.

13.2 Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mag elke partij de overeenkomst schriftelijk ontbinden. Wat al is uitgevoerd, wordt naar verhouding betaald.

14. Beëindiging en opschorting.

14.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst schriftelijk opzeggen met een opzegtermijn van 1 maand, tenzij in de overeenkomst anders is afgesproken.

14.2 Elke partij mag de overeenkomst ontbinden als de andere partij na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn tekort blijft schieten, en direct bij faillissement, surseance van betaling of liquidatie van de andere partij.

14.3 Bij beëindiging betaalt opdrachtgever de tot dan verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten. Na betaling draagt tND de resultaten over zoals in artikel 9 staat.

14.4 tND mag de werkzaamheden opschorten zolang opdrachtgever een opeisbare factuur niet heeft betaald.

15. Klachten.

15.1 Klachten over de werkzaamheden meldt opdrachtgever schriftelijk binnen 14 dagen na ontdekking van het gebrek. tND reageert binnen 14 dagen en zoekt samen met opdrachtgever naar een oplossing.

15.2 Een klacht schort de betalingsverplichting niet op, behalve voor het deel van de factuur waarop de klacht aantoonbaar betrekking heeft.

16. Slotbepalingen.

16.1 tND mag deze voorwaarden wijzigen. Een nieuwe versie geldt voor nieuwe overeenkomsten, en voor lopende overeenkomsten 30 dagen nadat tND die schriftelijk heeft gemeld, tenzij opdrachtgever binnen die termijn bezwaar maakt.

16.2 Is een bepaling nietig of vernietigbaar, dan blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen die bepaling door een geldige bepaling die zoveel mogelijk dezelfde strekking heeft.

16.3 Deze voorwaarden zijn in het Nederlands en het Engels beschikbaar. Bij verschil gaat de Nederlandse tekst voor.

16.4 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar tND is gevestigd.