

# Algemene Voorwaarden SVM Customs B.V.

Levering van douanesoftware en AI Customs Consultant-diensten – voor zakelijke cliënten en consumenten – Versie [21-05-2026] / [01]

*Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het gebruik van de software en de daarmee samenhangende diensten van SVM Customs. De Software en de Diensten kunnen worden gebruikt door zakelijke gebruikers (B2B) en door consumenten. Een aantal bepalingen geldt uitsluitend voor de ene of de andere groep; dit is per artikel aangegeven. Hoofdstuk 12 (artikel 21) bevat de dwingendrechtelijke bescherming voor consumenten en prevaleert jegens een consument boven andersluidende bepalingen.*

## Artikel 1. Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden en de daarmee samenhangende overeenkomst hebben de volgende met een hoofdletter geschreven begrippen de hierna omschreven betekenis, zowel in enkelvoud als in meervoud:

**SVM:** SVM Customs B.V., statutair gevestigd te Arnhem, ingeschreven in het handelsregister onder nummer [KvK-nummer].

**Gebruiker:** de partij die met SVM een overeenkomst sluit of de Software gebruikt. Een Gebruiker is een Zakelijke Gebruiker of een Consument.

**Zakelijke Gebruiker:** een Gebruiker die de Software of de Diensten gebruikt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die geen Consument is, waaronder douaneconsultants, declaranten, expediteurs, importeurs en exporteurs.

**Consument:** een Gebruiker die een natuurlijke persoon is en die de Software of de Diensten gebruikt voor doeleinden buiten zijn beroep of bedrijf.

**Software:** het door SVM ontwikkelde en (doorgaans als SaaS) ter beschikking gestelde softwareplatform, met inbegrip van het onderliggende AI-model, dat de Gebruiker ondersteunt bij onder meer het bepalen van GN(HS)- en TARIC-codes, het berekenen van de douanewaarde en aanverwante douanevraagstukken.

**Diensten:** alle door SVM te leveren prestaties, waaronder de terbeschikkingstelling van de Software, onderhoud, support, updates en eventuele AI Customs Consultant-diensten.

**Output:** elk resultaat, voorstel, indicatie, berekening of advies dat de Software of de Diensten genereren, waaronder voorgestelde goederencodes en waardeberekeningen.

**Overeenkomst:** de tussen SVM en de Gebruiker gesloten overeenkomst op grond waarvan SVM de Diensten levert, inclusief deze algemene voorwaarden en alle bijlagen.

**Gebruikersgegevens:** alle gegevens, casusbeschrijvingen, documenten en informatie die de Gebruiker in of via de Software invoert of aan SVM verstrekt.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en (rechts)handelingen tussen SVM en de Gebruiker met betrekking tot de Software en de Diensten.

2.2 Voordat de Overeenkomst wordt gesloten, worden deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de Gebruiker ter beschikking gesteld op een wijze die het de Gebruiker mogelijk maakt deze op te slaan en later te raadplegen. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, wordt aangegeven waar de voorwaarden langs elektronische weg kunnen worden ingezien en dat zij op verzoek kosteloos worden toegezonden.

2.3 De toepasselijkheid van algemene voorwaarden, inkoopvoorwaarden of andere voorwaarden van een Zakelijke Gebruiker wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.4 Afwijkingen van of aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden uitsluitend indien en voor zover deze schriftelijk door SVM zijn aanvaard, en gelden alleen voor de betreffende overeenkomst.

- 2.5 Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen treden in dat geval in overleg om de betreffende bepaling te vervangen door een geldige bepaling die de strekking en de beoogde risicoverdeling zoveel mogelijk benadert.
- 2.6 Bij strijdigheid tussen de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden prevaleert de Overeenkomst; bij strijdigheid tussen een bijlage en deze algemene voorwaarden prevaleren deze algemene voorwaarden, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. Jegens een Consument prevaleert artikel 21 (bijzondere bepalingen voor consumenten) steeds boven andersluidende bepalingen.

### **Artikel 3. Aard van de Software; beslissingsondersteunend hulpmiddel**

- 3.1 De Software is uitsluitend bedoeld als beslissingsondersteunend hulpmiddel. De Software en de Output ondersteunen de Gebruiker bij douanevraagstukken, maar vormen geen bindend advies, geen professionele beoordeling en geen besluit.
- 3.2 De Output kan mede tot stand komen met behulp van AI-technologie. De Gebruiker erkent dat AI-gegenereerde Output naar haar aard onvolledig, onnauwkeurig of onjuist kan zijn en dat deze altijd door de Gebruiker moet worden gecontroleerd en geverifieerd.
- 3.3 De Software vervangt niet de professionele beoordeling van een douaneconsultant, declarant of andere ter zake deskundige, en evenmin een bindende inlichting, beschikking of beslissing van de douaneautoriteiten.
- 3.4 De Gebruiker is en blijft te allen tijde eindverantwoordelijk voor de keuze van de GN(HS)- en TARIC-code, de vaststelling van de douanewaarde, de bepaling van oorsprong en herkomst en de inhoud en indiening van de douaneaangifte. De Gebruiker neemt zelfstandig en op eigen verantwoordelijkheid de beslissing om de Output al dan niet te gebruiken. Uitsluitend de bevoegde douaneautoriteiten nemen bindende besluiten over indeling, waardering, oorsprong en aangifte.
- 3.5 SVM adviseert iedere Gebruiker om de Output te controleren en bij twijfel of bij grote (financiële) belangen onafhankelijk deskundig advies in te winnen. Van een Zakelijke Gebruiker wordt verwacht dat hij de Output beoordeelt met de professionele kennis en deskundigheid die van hem in zijn beroep of bedrijf mag worden verwacht.

### **Artikel 4. Totstandkoming en duur van de overeenkomst**

- 4.1 Alle aanbiedingen en offertes van SVM zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of tenzij een aanbod aan een Consument een aanvaardingstermijn vermeldt.
- 4.2 De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de Gebruiker een aanbod van SVM aanvaardt, dan wel op het moment dat SVM met de uitvoering van de Diensten aanvangt of de Gebruiker toegang tot de Software verkrijgt. SVM bevestigt de Overeenkomst met een Consument op een duurzame gegevensdrager.
- 4.3 De Overeenkomst wordt aangegaan voor de in de Overeenkomst vermelde looptijd. Bij gebreke van een afwijkende afspraak wordt de Overeenkomst aangegaan voor de duur van [12] maanden. Een Overeenkomst met een Zakelijke Gebruiker wordt telkens stilzwijgend verlengd met eenzelfde periode, tenzij uiterlijk [een] maand voor het einde van de lopende periode schriftelijk wordt opgezegd. Een Overeenkomst met een Consument die stilzwijgend wordt verlengd of voor onbepaalde tijd doorloopt, kan door de Consument na de eerste looptijd te allen tijde worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

### **Artikel 5. Gebruiksrecht (licentie)**

- 5.1 SVM verleent de Gebruiker voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om de Software te gebruiken overeenkomstig de Overeenkomst en deze algemene voorwaarden. Een Zakelijke Gebruiker gebruikt de Software voor eigen interne, zakelijke doeleinden; een Consument gebruikt de Software voor eigen, niet-zakelijke doeleinden.
- 5.2 Het gebruiksrecht is beperkt tot het aantal gebruikers, vestigingen of het volume zoals in de Overeenkomst omschreven. Toegangsgegevens zijn persoonlijk; de Gebruiker is

verantwoordelijk voor zorgvuldig en vertrouwelijk beheer daarvan en voor al het gebruik dat via zijn account plaatsvindt.

- 5.3 Het is de Gebruiker niet toegestaan de Software of de Output, anders dan voor eigen gebruik, te verkopen, te verhuren, te verveelvoudigen, openbaar te maken, ter beschikking te stellen aan derden of als zelfstandig product of dienst aan te bieden, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van SVM.
- 5.4 Het is de Gebruiker niet toegestaan de Software te decompileren, te onderwerpen aan reverse engineering, te wijzigen, of beveiligingen of gebruiksbeperkingen te omzeilen, behoudens voor zover dwingend recht dit toestaat.
- 5.5 De Gebruiker zal de Software uitsluitend gebruiken binnen de gespecificeerde configuratie en overeenkomstig de door SVM verstrekte documentatie en instructies.

## **Artikel 6. Beschikbaarheid, onderhoud en support**

- 6.1 SVM spant zich in om de Software via een SaaS-omgeving beschikbaar te stellen, maar garandeert geen ononderbroken of foutloze beschikbaarheid. SVM verricht een inspanningsverbintenis. Jegens een Consument laat dit de wettelijke regels inzake conformiteit van digitale inhoud en digitale diensten onverlet (zie artikel 21).
- 6.2 SVM is gerechtigd de Software (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud. SVM spant zich in onderhoud zoveel mogelijk buiten kantooruren te laten plaatsvinden en de Gebruiker daarover, waar redelijkerwijs mogelijk, vooraf te informeren.
- 6.3 Eventuele afspraken over beschikbaarheidsniveaus, responstijden of support worden, indien overeengekomen, vastgelegd in een afzonderlijke service level agreement (SLA). Bij gebreke daarvan wordt support geleverd naar redelijkheid en op basis van beschikbaarheid.
- 6.4 SVM is gerechtigd derden in te schakelen bij de levering van de Diensten, waaronder hostingproviders en leveranciers van AI-componenten.

## **Artikel 7. Updates en nieuwe versies**

- 7.1 SVM is gerechtigd de Software van tijd tot tijd te wijzigen, te updaten en te voorzien van nieuwe versies, onder meer om de werking te verbeteren, fouten te herstellen of de Software aan te passen aan gewijzigde wet- en regelgeving, GN/TARIC-tabellen of tarieven. Jegens een Consument verstrekt SVM gedurende de looptijd van de Overeenkomst de updates, waaronder beveiligingsupdates, die nodig zijn om de Software conform te houden.
- 7.2 SVM spant zich in de Software actueel te houden, maar garandeert niet dat de Software, de onderliggende tabellen, tarieven of regelgeving op enig moment volledig actueel, juist of compleet zijn. Wet- en regelgeving, GN/TARIC-classificaties en tarieven wijzigen voortdurend; er kan een periode liggen tussen een wijziging en de verwerking daarvan in de Software.
- 7.3 SVM kan functionaliteit toevoegen, wijzigen of verwijderen. Indien een wijziging de functionaliteit wezenlijk en nadelig beperkt, informeert SVM de Gebruiker daarover binnen een redelijke termijn. Een Consument heeft in dat geval de in artikel 21 omschreven rechten.
- 7.4 Updates en nieuwe versies houden geen garantie van foutloosheid of volledigheid in en ontslaan de Gebruiker niet van zijn controle- en verificatieplicht uit artikel 8.

## **Artikel 8. Verplichtingen en verantwoordelijkheden van de Gebruiker**

- 8.1 De Gebruiker is verantwoordelijk voor het tijdig, juist en volledig invoeren en aanleveren van alle Gebruikersgegevens. De Output is mede afhankelijk van de kwaliteit en volledigheid van deze gegevens.
- 8.2 De Gebruiker is gehouden alle Output te controleren en te beoordelen voordat hij deze gebruikt of toepast. Een Zakelijke Gebruiker verifieert de Output bovendien aan de hand van zijn eigen professionele kennis, de toepasselijke regelgeving en, waar nodig, onafhankelijk deskundig advies.
- 8.3 De Gebruiker gebruikt de Software overeenkomstig de Overeenkomst, deze algemene voorwaarden, de documentatie en de instructies van SVM, en binnen de gespecificeerde configuratie.

- 8.4 De Gebruiker staat ervoor in dat hij gerechtigd is de Gebruikersgegevens in te voeren en te (laten) verwerken, en dat dit geen rechten van derden of toepasselijke wet- en regelgeving schendt.
- 8.5 Een Zakelijke Gebruiker is verantwoordelijk voor de naleving van alle op hem van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder douane-, belasting- en exportcontroleregels, en voor de juistheid en tijdige indiening van zijn douaneaangiften. Ook een Consument blijft zelf verantwoordelijk voor de naleving van de op hem van toepassing zijnde regelgeving.
- 8.6 De Gebruiker treft passende maatregelen om schade te voorkomen of te beperken, waaronder het maken van eigen back-ups van Gebruikersgegevens voor zover deze niet door SVM worden bewaard.

## **Artikel 9. Vergoedingen en betaling**

- 9.1 De Gebruiker is aan SVM de in de Overeenkomst vermelde vergoedingen verschuldigd. Jegens een Zakelijke Gebruiker zijn bedragen exclusief btw en eventuele andere heffingen, tenzij anders vermeld. Jegens een Consument worden prijzen inclusief btw en inclusief alle bijkomende kosten vermeld.
- 9.2 SVM is gerechtigd de vergoedingen jaarlijks te indexeren en, met inachtneming van een redelijke aankondigingstermijn van ten minste [twee] maanden, te wijzigen. Indien de Gebruiker een wijziging die geen indexering betreft niet aanvaardt, kan hij de Overeenkomst tegen de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk opzeggen.
- 9.3 Betaling vindt plaats binnen [30] dagen na factuurdatum. Bij niet-tijdige betaling door een Zakelijke Gebruiker is deze van rechtswege in verzuim en is hij de wettelijke handelsrente en de redelijke incassokosten verschuldigd, zonder dat opschorting, korting of verrekening is toegestaan. Een Consument is bij niet-tijdige betaling pas in verzuim nadat hij na het verstrijken van de betaaltermijn een kosteloze betalingsherinnering heeft ontvangen met een termijn van veertien (14) dagen; daarna zijn de wettelijke rente en de wettelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.
- 9.4 Bij niet-tijdige betaling is SVM gerechtigd, na een schriftelijke aanmaning, de levering van de Diensten en de toegang tot de Software op te schorten. Opschorting laat de betalingsverplichting onverlet.

## **Artikel 10. Intellectuele eigendomsrechten**

- 10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op de Software, het onderliggende AI-model, de documentatie, de databanken en alle daarmee samenhangende materialen berusten uitsluitend bij SVM of haar licentiegevers. De Gebruiker verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten die in deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst uitdrukkelijk worden verleend.
- 10.2 Niets in de Overeenkomst strekt tot gehele of gedeeltelijke overdracht van intellectuele eigendomsrechten aan de Gebruiker.
- 10.3 De Gebruiker behoudt de rechten op de Gebruikersgegevens en verleent SVM een gebruiksrecht daarop voor zover noodzakelijk om de Diensten te leveren. Voor zover SVM gegevens gebruikt voor verbetering of training van de Software, geschiedt dit uitsluitend in geanonimiseerde of geaggregeerde vorm en met inachtneming van artikel 11 en de geheimhoudingsplicht.
- 10.4 SVM vrijwaart de Gebruiker tegen aanspraken van derden dat de Software, bij gebruik overeenkomstig de Overeenkomst, inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten van die derden, mits de Gebruiker SVM onverwijld informeert en de afhandeling volledig aan SVM overlaat. Jegens een Zakelijke Gebruiker is deze vrijwaring begrensd tot de aansprakelijkheidslimieten van artikel 14.

## **Artikel 11. Gegevensverwerking en privacy**

- 11.1 Voor zover SVM bij de uitvoering van de Diensten persoonsgegevens verwerkt namens een Zakelijke Gebruiker, handelt SVM als verwerker en de Zakelijke Gebruiker als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Partijen leggen de afspraken daarover vast in een verwerkersovereenkomst die als bijlage onderdeel uitmaakt van de Overeenkomst.

- 11.2 Indien de Gebruiker een Consument is, verwerkt SVM de persoonsgegevens van die Consument als verwerkingsverantwoordelijke. Op die verwerking is de privacyverklaring van SVM van toepassing, waarin de doeleinden, grondslagen, bewaartermijnen, ontvangers en de rechten van de betrokkene zijn beschreven.
- 11.3 De Gebruiker staat ervoor in dat hij gerechtigd is persoonsgegevens aan SVM te verstrekken en in de Software in te voeren, en dat voor de verwerking een rechtmatige grondslag bestaat. Een Zakelijke Gebruiker vrijwaart SVM tegen aanspraken van betrokkenen of toezichhouders die voortvloeien uit het ontbreken van een dergelijke grondslag of uit onrechtmatig aangeleverde gegevens.
- 11.4 SVM treft passende technische en organisatorische maatregelen om de gegevens te beveiligen, rekening houdend met de stand van de techniek en de uitvoeringskosten.

## Artikel 12. Geheimhouding

- 12.1 Partijen behandelen alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar ontvangen strikt vertrouwelijk en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst.
- 12.2 De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die algemeen bekend is, rechtmatig zonder geheimhoudingsplicht is verkregen, of waarvan openbaarmaking wettelijk of op last van een bevoegde autoriteit verplicht is. De geheimhoudingsplicht blijft van kracht na het einde van de Overeenkomst.

## Artikel 13. Garanties en uitsluiting van garanties

- 13.1 SVM levert de Software en de Diensten op basis van een inspanningsverbintenis en met de zorgvuldigheid die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend aanbieder mag worden verwacht.
- 13.2 SVM garandeert uitdrukkelijk niet dat de Software of de Output foutloos, volledig, juist, actueel of ononderbroken beschikbaar is, noch dat de Output geschikt is voor een specifiek doel of leidt tot een bepaalde uitkomst bij de douaneautoriteiten.
- 13.3 Alle niet uitdrukkelijk in de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden verleende garanties zijn uitgesloten, voor zover dwingend recht dit toelaat. Jegens een Consument laat dit artikel de wettelijke rechten bij non-conformiteit onverlet; deze rechten worden door dit artikel niet beperkt of uitgesloten (zie artikel 21).
- 13.4 Een eventueel door SVM verleende garantie vervalt indien een gebrek het gevolg is van onjuiste of onvolledige Gebruikersgegevens, gebruik in strijd met de instructies of buiten de gespecificeerde configuratie, of wijzigingen door de Gebruiker of door hem ingeschakelde derden.

## Artikel 14. Aansprakelijkheid

*De leden 1 tot en met 6 van dit artikel gelden onverkort jegens een Zakelijke Gebruiker. Jegens een Consument gelden deze leden uitsluitend voor zover lid 7 dat toelaat.*

- 14.1 De aansprakelijkheid van SVM voor directe schade die voortvloeit uit of samenhangt met de Overeenkomst is per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat de Gebruiker in de twaalf (12) maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis op grond van de Overeenkomst aan SVM heeft betaald (exclusief btw).
- 14.2 De totale aansprakelijkheid van SVM uit welke hoofde dan ook is voorts in alle gevallen beperkt tot een bedrag van EUR [50.000] per kalenderjaar, en zal in geen geval het bedrag overschrijden dat in het betreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van SVM daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eigen risico.
- 14.3 **Uitsluiting indirecte schade.** SVM is niet aansprakelijk voor indirecte schade. Hieronder wordt in elk geval verstaan: douanenaheffingen, navorderingen, douanerechten, btw en accijnzen, bestuurlijke en strafrechtelijke boetes, rente en kosten; gedeerde winst, gemiste omzet en gemiste besparingen; bedrijfs-, stagnatie- en reputatieschade; verlies of corruptie van gegevens; en aanspraken van eindklanten of andere derden van de Gebruiker.
- 14.4 **Uitsluiting bij oorzaken in de risicosfeer van de Gebruiker.** SVM is niet aansprakelijk voor schade die geheel of gedeeltelijk is veroorzaakt door: (a) onjuiste, onvolledige of niet tijdig

aangeleverde Gebruikersgegevens; (b) het door de Gebruiker niet, niet tijdig of onvoldoende controleren van de Output; (c) gebruik van de Software in strijd met de Overeenkomst, de instructies of de documentatie, of buiten de gespecificeerde configuratie; of (d) beslissingen van de douaneautoriteiten of wijzigingen in wet- en regelgeving, GN/TARIC-tabellen of tarieven.

- 14.5 Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat de Gebruiker de schade zo spoedig mogelijk schriftelijk en gespecificeerd aan SVM meldt. Jegens een Zakelijke Gebruiker vervalt elke vordering tot schadevergoeding indien zij niet binnen twaalf (12) maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij SVM is ingediend, en in elk geval door verloop van [24] maanden na de schadeveroorzakende gebeurtenis. Jegens een Consument gelden de wettelijke verjarings- en klachttermijnen.
- 14.6 Aansprakelijkheid van SVM ontstaat slechts indien de Gebruiker SVM onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, met een redelijke termijn voor herstel, en SVM ook na die termijn toerekenbaar tekortschiet. Een ingebrekestelling is niet vereist indien nakoming blijvend onmogelijk is of indien dwingend recht anders bepaalt. De beperkingen en uitsluitingen in dit artikel gelden mede ten behoeve van bestuurders, werknemers en door SVM ingeschakelde hulppersonen.
- 14.7 De in dit artikel opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van SVM of van haar bedrijfsleiding, dan wel voor zover dwingend recht aan beperking of uitsluiting in de weg staat. Jegens een Consument gelden deze beperkingen en uitsluitingen uitsluitend voor zover dwingend consumentenrecht dit toelaat; zij laten de wettelijke rechten van de Consument bij non-conformiteit van digitale inhoud of digitale diensten en zijn rechten op grond van de regels inzake productaansprakelijkheid onverlet. Een beding dat jegens een Consument als onredelijk bezwarend moet worden aangemerkt, blijft jegens die Consument buiten toepassing.
- 14.8 Iedere beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid komt te vervallen voor zover dit zou leiden tot een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar resultaat; in dat geval geldt de beperking die wel toelaatbaar is en die het oorspronkelijke beding zo dicht mogelijk benadert.

## **Artikel 15. Specifieke douane-risico's**

- 15.1 De Gebruiker erkent dat een onjuiste of onvolledige indeling onder een GN(HS)- of TARIC-code, een onjuiste vaststelling van de douanewaarde, oorsprong of herkomst, of een onjuiste douaneaangifte kan leiden tot douanenaheffingen, navorderingen, boetes, rente, vertraging, inbeslagname en andere financiële, fiscale en strafrechtelijke gevolgen.
- 15.2 Deze douane-risico's liggen primair en volledig bij de Gebruiker. De Software ondersteunt de Gebruiker uitsluitend en neemt de eindverantwoordelijkheid uit artikel 3 niet over.
- 15.3 De Gebruiker erkent dat douaneregulering, GN/TARIC-classificaties, tarieven, indelingsverordeningen, indelingsadviezen en de uitleg en praktijk daarvan voortdurend wijzigen. SVM garandeert geen permanente foutloosheid of actualiteit en is niet aansprakelijk voor schade die hieruit voortvloeit, behoudens artikel 14.7.
- 15.4 SVM adviseert de Gebruiker om bij twijfel of bij hoge financiële belangen onafhankelijk deskundig advies in te winnen en, waar passend, bij de douaneautoriteiten een bindende tariefinlichting (BTI) of bindende oorsprongsinlichting (BOI) aan te vragen.

## **Artikel 16. Overmacht**

- 16.1 SVM is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe verhinderd is door overmacht. Onder overmacht wordt mede verstaan: storingen of uitval van internet, telecommunicatie, elektriciteit of hostingdiensten; storingen of fouten in software, AI-componenten of diensten van toeleveranciers; cyberaanvallen; overheidsmaatregelen; pandemieën; oorlog en terrorisme; en andere omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van SVM.
- 16.2 Gedurende de overmachtsperiode worden de verplichtingen van SVM opgeschort. Indien de overmacht langer dan [60] dagen voortduurt, is elke partij gerechtigd de Overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder dat een partij gehouden is tot vergoeding van schade. Reeds vooruitbetaalde bedragen voor niet-geleverde Diensten worden aan de Gebruiker terugbetaald.

## Artikel 17. Opschorting en beëindiging

- 17.1 Elke partij is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te ontbinden indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van een wezenlijke verplichting en dit tekortschieten, voor zover nakoming niet blijvend onmogelijk is, niet binnen een redelijke termijn na schriftelijke ingebrekestelling herstelt.
- 17.2 SVM is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, dan wel de Diensten en de toegang tot de Software op te schorten, indien de Gebruiker in staat van faillissement wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, zijn bedrijfsactiviteiten staakt, of indien de Gebruiker de Software gebruikt in strijd met de Overeenkomst of de wet.
- 17.3 Bij het einde van de Overeenkomst eindigt het gebruiksrecht en vervalt de toegang tot de Software. SVM stelt de Gebruikersgegevens gedurende een redelijke termijn van [30] dagen beschikbaar voor export, waarna SVM gerechtigd is deze te verwijderen, behoudens wettelijke bewaarplichten.
- 17.4 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst voort te duren, waaronder de artikelen inzake intellectuele eigendom, aansprakelijkheid, geheimhouding, toepasselijk recht en forumkeuze, blijven onverkort van kracht.

## Artikel 18. Internationale gebruikers en levering binnen de Europese Unie

### Reikwijdte

- 18.1 SVM levert de Software en de Diensten aan Zakelijke Gebruikers en aan Consumenten binnen de Europese Unie en, voor zover van toepassing, de Europese Economische Ruimte.
- 18.2 De Gebruiker geeft bij het aangaan van de Overeenkomst aan of hij handelt als Zakelijke Gebruiker dan wel als Consument. Een Zakelijke Gebruiker staat ervoor in dat hij de Software uitsluitend gebruikt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.

### Toepasselijk recht en forumkeuze

- 18.3 Op alle rechtsverhoudingen tussen SVM en de Gebruiker, ongeacht het land waar de Gebruiker is gevestigd of woont of waar de Software wordt gebruikt, is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Indien de Gebruiker een Consument is, ontnemt deze rechtskeuze de Consument niet de bescherming van de dwingende bepalingen van het recht van het land waar hij zijn gewone verblijfplaats heeft.
- 18.4 Geschillen met een Zakelijke Gebruiker worden, voor zover dwingend recht niet anders voorschrijft, bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank in het arrondissement waar SVM statutair is gevestigd. SVM behoudt daarnaast het recht een geschil voor te leggen aan de rechter die zonder deze forumkeuze bevoegd zou zijn.
- 18.5 Voor geschillen met een Consument geldt de wettelijke regeling van rechterlijke bevoegdheid. Een Consument kan SVM in rechte betrekken bij de rechter van zijn woonplaats en kan zelf uitsluitend voor de rechter van zijn woonplaats worden gedagvaard. Geen bepaling van deze algemene voorwaarden ontnemt de Consument deze wettelijke bevoegdheidsbescherming.

### Dwingend recht in andere EU-lidstaten

- 18.6 Indien en voor zover dwingend recht van de Europese Unie of van de lidstaat waar de Gebruiker is gevestigd of woont door de rechts- of forumkeuze niet terzijde kan worden geschoven, blijven die dwingendrechtelijke bepalingen onverlet van toepassing. De overige bepalingen van deze algemene voorwaarden blijven in dat geval onverkort van kracht en worden zoveel mogelijk uitgelegd in lijn met de bedoeling van deze voorwaarden en de door SVM beoogde risicoverdeling.

### EU-product- en softwareaansprakelijkheid

- 18.7 De Gebruiker erkent dat bepaalde aansprakelijkheid voor gebrekkige producten of software op grond van toepasselijke Europese en nationale regels inzake product- en softwareaansprakelijkheid niet, of niet volledig, contractueel kan worden uitgesloten of beperkt.
- 18.8 De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid laten dergelijke dwingendrechtelijke aansprakelijkheid onverlet, maar gelden voor het overige zoveel mogelijk, dat wil zeggen voor zover toegestaan onder het toepasselijke

Europese en nationale recht. Een bepaling die in een concreet geval niet afdwingbaar blijkt, blijft van kracht voor alle andere gevallen en partijen.

## Taal en interpretatie

- 18.9 Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in de Nederlandse taal en kunnen daarnaast in andere talen, waaronder het Engels, ter beschikking worden gesteld. In geval van verschil in uitleg of tegenstrijdigheid tussen de Nederlandse tekst en een vertaling, prevaleert de Nederlandse versie, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk en schriftelijk anders is bepaald of voor zover dit jegens een Consument onredelijk bezwarend zou zijn.
- 18.10 Een Zakelijke Gebruiker is zelf verantwoordelijk voor het, indien gewenst, laten toetsen van deze voorwaarden door een juridisch adviseur in zijn eigen rechtsgebied.

## Lokale regelgeving en gebruik door de Gebruiker

- 18.11 De Gebruiker blijft zelf verantwoordelijk voor de naleving van alle op hem van toepassing zijnde lokale wet- en regelgeving, waaronder douane-, belasting- en exportcontroleregels, in het land waar hij is gevestigd of woont en/of de Software gebruikt.
- 18.12 SVM geeft geen garantie dat de Software volledig aansluit op alle nationale bijzonderheden, interpretaties, praktijken of beleidsregels in elke afzonderlijke EU-lidstaat. De Gebruiker blijft verantwoordelijk voor het toetsen van de met behulp van de Software verkregen Output aan de in zijn rechtsgebied geldende regelgeving en praktijk, en wint waar nodig lokaal deskundig advies in.

## Artikel 19. Wijziging van de algemene voorwaarden

- 19.1 SVM is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. SVM stelt de Gebruiker ten minste [30] dagen voor de ingangsdatum schriftelijk of elektronisch op de hoogte van een wijziging.
- 19.2 Indien de wijziging de positie van de Gebruiker wezenlijk en nadelig beïnvloedt, is de Gebruiker gerechtigd de Overeenkomst tegen de ingangsdatum van de wijziging schriftelijk op te zeggen. Wijzigingen van ondergeschikte aard en wijzigingen die noodzakelijk zijn op grond van wet- en regelgeving geven geen recht op opzegging. Jegens een Consument laat dit artikel de wettelijke regels over het wijzigen van digitale diensten onverlet.

## Artikel 20. Slotbepalingen

- 20.1 De Gebruiker is niet gerechtigd zijn rechten of verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SVM. SVM is gerechtigd haar rechten en verplichtingen over te dragen aan een groepsmaatschappij of in het kader van een overname van haar onderneming; jegens een Consument geschiedt dit met inachtneming van diens wettelijke rechten.
- 20.2 Mededelingen op grond van de Overeenkomst gelden als schriftelijk indien zij per e-mail of via de Software worden gedaan, tenzij anders bepaald.
- 20.3 Deze algemene voorwaarden, de Overeenkomst en de bijlagen vormen de volledige afspraken tussen partijen en vervangen alle eerdere afspraken en mededelingen over het onderwerp daarvan.
- 20.4 SVM is gerechtigd de naam en het logo van een Zakelijke Gebruiker te vermelden als referentie, tenzij deze hiertegen schriftelijk bezwaar maakt. De naam van een Consument wordt niet als referentie gebruikt zonder diens uitdrukkelijke toestemming.

## Artikel 21. Bijzondere bepalingen voor consumenten

- 21.1 Dit artikel is uitsluitend van toepassing indien de Gebruiker een Consument is. Bij strijdigheid met enige andere bepaling van deze algemene voorwaarden prevaleert dit artikel jegens de Consument.
- 21.2 **Dwingend consumentenrecht.** Geen enkele bepaling van deze algemene voorwaarden beperkt of ontnemt de Consument rechten die hem op grond van dwingend recht toekomen. Bedingen die op grond van de wettelijke regeling van algemene voorwaarden jegens een Consument onredelijk bezwarend zijn, blijven jegens de Consument buiten toepassing.

- 21.3 **Precontractuele informatie.** Vóór het sluiten van een op afstand gesloten overeenkomst verstrekt SVM de Consument tijdig en op duidelijke en begrijpelijke wijze de wettelijk voorgeschreven informatie, waaronder de voornaamste kenmerken van de Software en de Diensten, de identiteit en contactgegevens van SVM, de totaalprijs inclusief btw, de looptijd en de wijze van opzegging, en de voorwaarden van het herroepingsrecht.
- 21.4 **Herroepingsrecht.** De Consument heeft het recht een op afstand of buiten de verkooppriimte gesloten overeenkomst binnen veertien (14) dagen zonder opgave van redenen te ontbinden. Deze bedenktijd vangt aan op de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten. De Consument kan daartoe het door SVM ter beschikking gestelde modelformulier voor herroeping gebruiken of een andere ondubbelzinnige verklaring afleggen. SVM betaalt na herroeping de van de Consument ontvangen betalingen onverwijld en uiterlijk binnen veertien (14) dagen terug.
- 21.5 **Aanvang van de Diensten binnen de bedenktijd.** Indien de Consument uitdrukkelijk verzoekt om aanvang van de Diensten tijdens de bedenktijd, blijft het herroepingsrecht bestaan totdat de overeenkomst volledig is uitgevoerd. Herroept de Consument na een dergelijk verzoek, dan is hij een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan het tot dat moment geleverde deel. Voor zover de Software wordt aangemerkt als digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, vervalt het herroepingsrecht zodra met de uitvoering is begonnen, mits de Consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met de aanvang en heeft erkend dat hij daarmee zijn herroepingsrecht verliest.
- 21.6 **Conformiteit van digitale inhoud en digitale diensten.** SVM staat ervoor in dat de Software en de Diensten beantwoorden aan de overeenkomst en voldoen aan de wettelijke conformiteitseisen voor digitale inhoud en digitale diensten. De aard van de Software als beslissingsondersteunend hulpmiddel (artikel 3) en het gegeven dat AI-gegenereerde Output door de Gebruiker moet worden gecontroleerd, gelden daarbij als overeengekomen eigenschappen. Bij non-conformiteit heeft de Consument recht op kosteloos herstel, op een evenredige prijsvermindering of, bij een ernstige tekortkoming, op ontbinding, overeenkomstig de wettelijke regeling.
- 21.7 **Updates.** SVM verstrekt de Consument gedurende de looptijd van de Overeenkomst de updates, waaronder beveiligingsupdates, die nodig zijn om de Software en de Diensten conform te houden.
- 21.8 **Klachten en geschillen.** De Consument kan een klacht over de uitvoering van de Overeenkomst indienen via [contactgegevens]. SVM reageert binnen een redelijke termijn, in beginsel binnen veertien (14) dagen. Een Consument kan een geschil tevens voorleggen aan een bevoegde geschilleninstantie of, voor zover beschikbaar, aan een platform voor onlinegeschillenbeslechting. Deze mogelijkheid laat het recht van de Consument om zich tot de rechter te wenden onverlet.