

ALGEMENE VOORWAARDEN – CUSTODES B.V. (versie 2025.09)

1. DEFINITIES EN TOEPASSELIJKHEID

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en leveringen van diensten en goederen door Custodes B.V., gevestigd te Nederland, hierna: "Custodes".

1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien schriftelijk bevestigd door Custodes.

2. DIENSTVERLENING

2.1 Custodes levert cybersecuritydiensten, waaronder maar niet beperkt tot technische scans, monitoring, phishingsimulaties en compliance ondersteuning, als Software-as-a-Service (SaaS).
2.2 Custodes streeft naar een zorgvuldige en professionele dienstverlening, maar geeft geen garanties op volledige detectie, preventie of eliminatie van kwetsbaarheden of het uitblijven van cyberincidenten.

2.3 Custodes streeft naar een platformbeschikbaarheid van 99,5% per maand, met uitzondering van vooraf aangekondigde onderhoudsvensters, overmachtssituaties en storingen buiten haar invloedssfeer. Custodes is gerechtigd het platform tijdelijk geheel of gedeeltelijk buiten gebruik te stellen voor onderhoud, updates of beveiligingsmaatregelen, en zal klant hiervan tijdig op de hoogte stellen, tenzij redelijkerwijs niet mogelijk.

2.3.1 Uptime wordt berekend als 100% minus het percentage van onafgebroken blokken van vijf minuten per maand waarin het platform niet beschikbaar was, exclusief aangekondigde onderhoudsvensters en overmacht.

2.3.2 Indien de uptime lager is dan 99,5% in een maand, kan de klant binnen 30 dagen een service-credit aanvragen van 10% van de maandelijkse factuur voor de getroffen maand, als exclusieve en enige compensatie.

2.3.3 De Custodes hardwareappliance valt expliciet buiten de scope van de gegarandeerde platformbeschikbaarheid, behalve wanneer de onbeschikbaarheid het directe en aantoonbare gevolg is van handelen of nalaten door Custodes zelf. Tijd die verstrijkt totdat klant een benodigde handeling uitvoert (zoals het opnieuw inschakelen van de hardwareappliance na stroomuitval, lokale storing of update), wordt niet aangemerkt als downtime en telt niet mee in de berekening van de platformbeschikbaarheid.

2.4 Custodes biedt klantondersteuning tijdens kantooruren (werktijden). Voor kritieke incidenten (zoals downtime of beveiligingsinbreuken), streeft Custodes naar eerste respons binnen 4 uur na melding, en naar oplossing binnen 24 uur, afhankelijk van de complexiteit van het incident.

2.4.1. Niet-kritieke incidenten: eerste reactie binnen 2 werkdagen; oplossing volgens redelijke termijn.

2.5 Bij kritieke incidenten wordt een escalatieprocedure geactiveerd waarbij Custodes binnen 4 uur reageert op meldingen en binnen 24 uur streeft naar oplossing, afhankelijk van complexiteit. Bij structurele problemen deelt Custodes binnen 6 uur een herstelschema en verwachte oplossingstermijn.

3. VERPLICHTINGEN VAN DE KLANT

- 3.1 Klant is verantwoordelijk voor de juiste inrichting, beveiliging en het onderhoud van zijn eigen IT-infrastructuur.
- 3.2 Klant draagt zorg voor tijdige, juiste en volledige informatieverstrekking aan Custodes.
- 3.3 Klant vrijwaart Custodes tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit het gebruik van de diensten, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid door Custodes.
- 3.4 Klant is zich bewust dat Custodes een platform biedt, dat klant de mogelijkheid biedt haar informatiebeveiliging te verbeteren op basis van inzicht en hulpmiddelen. Het is aan de klant om dit inzicht en de hulpmiddelen te gebruiken om haar organisatie weerbaarder te maken tegen cyberaanvallen.

4. GEBRUIK EN BEPERKINGEN

- 4.1 Klant mag de diensten uitsluitend gebruiken voor interne bedrijfsdoeleinden en niet voor onrechtmatige of schadelijke activiteiten.
- 4.2 Klant dient te alle tijden toestemming hebben van de eigenaar van systemen en applicaties om deze technisch te mogen scannen op kwetsbaarheden
- 4.3 Reverse engineering, kopiëren of verspreiden van het platform is verboden.
- 4.4 Custodes behoudt zich het recht voor bij misbruik het account van klant te blokkeren.
- 4.5 Het gebruiksrecht op het platform is beperkt, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar, en is uitsluitend bestemd voor interne bedrijfsvoering van de klant.

5. PHISHINGSIMULATIES

- 5.1 Klant mag phishingsimulaties uitsluitend versturen naar eigen medewerkers. Het versturen van simulaties naar derden of externe partijen is verboden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Custodes.
- 5.2 Het zonder schriftelijke toestemming versturen van phishingsimulaties kan leiden tot onmiddellijke blokkade van de dienst(en) door Custodes, zonder voorafgaande waarschuwing.
- 5.3 In geval van overtreding is Klant een direct opeisbare boete van €1.000 per onrechtmatig verzonden e-mail, verschuldigd aan Custodes.
- 5.4 Deze boete laat het recht van Custodes onverlet om aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de daadwerkelijke schade hoger is dan de boete.

6. INTELLECTUEEL EIGENDOM

- 6.1 Alle rechten van intellectuele eigendom op de door Custodes ontwikkelde software, documentatie en content berusten bij Custodes of haar licentiegevers.

7. VERGOEDING EN BETALING

- 7.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn alle vergoedingen exclusief btw.
- 7.2 Voor SaaS-diensten geldt dat betaling vooraf verschuldigd is per jaar.
- 7.3 Custodes is gerechtigd de dienstverlening op te schorten bij wanbetaling.

7.4 Custodes is gerechtigd de tarieven jaarlijks te verhogen met maximaal het percentage van de Consumentenprijsindex (CPI) Alle Huishoudens, gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), gemeten over het voorafgaande kalenderjaar. De verhoging zal niet meer bedragen dan dit CPI-percentages en wordt uiterlijk 30 dagen vóór de ingangsdatum van de nieuwe tarieven schriftelijk aan Klant bekendgemaakt.

7.5 Indien de klant in gebreke blijft, zal Custodes eerst schriftelijk in gebreke stellen met een redelijke termijn van minimaal 14 dagen om alsnog na te komen.

8. GEEN RESTITUTIE

8.1 Reeds betaalde bedragen worden niet gerestitueerd, tenzij schriftelijk overeengekomen.

8.2 Geen restitutie bij voortijdige beëindiging door klant.

9. AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

9.1 Custodes is slechts aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van opzet of grove nalatigheid door leidinggevend van Custodes.

9.2 Aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, of het factuurbedrag over de laatste zes maanden, indien lager.

9.3 Custodes is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of gederfde winst.

9.4 AI-tools en geautomatiseerde analyse geven slechts indicaties; klant blijft verantwoordelijk.

9.5 Custodes is niet verantwoordelijk voor fouten in software van derden.

9.6 Custodes is niet aansprakelijk voor fouten of uitval door ingeschakelde derde partijen zoals hostingproviders.

9.7 In geval van samenhangende schade-incidenten wordt dit als één schadegeval behandeld ten behoeve van de aansprakelijkheidslimiet.

10. DATA, LOGS EN RETENTIE

10.1 Custodes bewaart data en logs slechts zolang nodig of wettelijk vereist.

10.2 Geen aansprakelijkheid voor verlies van data buiten invloed Custodes.

10.3 Custodes voldoet aan gangbare beveiligingsstandaarden en ziet erop toe dat de dataopslag en -verwerking veilig gebeurt.

10.4 Custodes verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en past passende technische en organisatorische maatregelen toe conform gangbare beveiligingsstandaarden.

11. OVERMACHT

11.1 Custodes is niet gehouden tot nakoming bij overmacht.

11.2 Onder overmacht valt o.a. storing in internet, pandemieën, overheidsmaatregelen, enz.

12. DUUR EN BEËINDIGING

12.1 Contractduur: 12 maanden, stilzwijgende verlenging met telkens 12 maanden.

12.2 Schriftelijke opzegging met 1 maand opzegtermijn vereist.

12.3 Custodes is gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen bij materiële schending van deze voorwaarden of blijvende wanbetaling, nadat klant schriftelijk in gebreke is gesteld met een hersteltermijn van ten minste 14 dagen.

13. GEHEIMHOUDING EN VERTROUWELIJKHEID

13.1 Partijen verplichten zich tot geheimhouding van vertrouwelijke informatie voor ten minste twee jaar na beëindiging van de overeenkomst.

14. NIET-AFWERVEN

14.1 Klant mag gedurende en tot 12 maanden na de overeenkomst geen personeel van Custodes aannemen of inhuren zonder schriftelijke toestemming.

15. EXPORTCONTROLE EN SANCTIES

15.1 Klant verklaart geen diensten te gebruiken in strijd met sanctieregimes of exportwetgeving.

16. FAIR USE POLICY

16.1 Custodes mag maatregelen treffen bij bovenmatig gebruik van het platform.

17. WIJZIGING VOORWAARDEN

17.1 Custodes mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden 30 dagen vooraf schriftelijk gecommuniceerd.

18. TOEPASSELIJK RECHT EN FORUM

18.1 Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Geschillen worden exclusief voorgelegd aan de Rechtbank Amsterdam of, indien partijen dit overeenkomen, het Netherlands Commercial Court.

© Custodes B.V. – Versie 2025.09. Alle rechten voorbehouden.