

Algemene voorwaarden

Deze voorwaarden gelden voor elke offerte en opdracht van Thovar. We sturen ze mee met elke offerte, voordat er iets wordt getekend.

VERSIE 23 OKTOBER 2026

Artikel 1

Definities

In deze voorwaarden betekent:

- 1.1 **Thovar:** Thovar, eenmanszaak van Thom Varvik, gevestigd aan Appendage 31, 7553 ZX Hengelo, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 86107682.
- 1.2 **Opdrachtgever:** de rechtspersoon of de persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, die met Thovar een overeenkomst sluit of wil sluiten.
- 1.3 **Overeenkomst:** elke afspraak tussen Thovar en Opdrachtgever over diensten, waaronder een audit, selectiesprint, implementatie, beheer of dag op locatie.
- 1.4 **Diensten:** alle werkzaamheden die Thovar voor Opdrachtgever verricht, zoals CRM-selectie, -inrichting, -migratie, -beheer, rapportage en training.
- 1.5 **Resultaten:** alles wat Thovar in het kader van de Overeenkomst oplevert, zoals rapporten, eisenlijsten, demoscRIPTS, ontwerpen, configuraties en documentatie.
- 1.6 **Schriftelijk:** per brief of e-mail, of via een systeem voor elektronische ondertekening.

Artikel 2

Toepasselijkheid

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor elke offerte van Thovar en elke Overeenkomst tussen Thovar en Opdrachtgever.
- 2.2 Algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever gelden niet. Thovar wijst die uitdrukkelijk af.
- 2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als ze Schriftelijk zijn afgesproken. Bij strijd gaat de Overeenkomst of offerte vóór deze voorwaarden, en gaat de verwerkersovereenkomst vóór beide waar het om persoonsgegevens gaat.
- 2.4 Is een bepaling nietig of vernietigd, dan blijven de andere bepalingen gelden. Partijen vervangen de bepaling dan door een geldige bepaling die zo dicht mogelijk bij de bedoeling ligt.

Artikel 3

Offertes en totstandkoming

- 3.1 Een offerte van Thovar is 30 dagen geldig, tenzij in de offerte een andere termijn staat. Een offerte is vrijblijvend en kan worden ingetrokken zolang Opdrachtgever die niet heeft aanvaard.
- 3.2 Alle prijzen zijn in euro en exclusief btw, tenzij anders vermeld.
- 3.3 De Overeenkomst komt tot stand wanneer Opdrachtgever de offerte Schriftelijk aanvaardt, of wanneer Thovar met instemming van Opdrachtgever met de uitvoering begint.
- 3.4 Een offerte geldt niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.5 Thovar mag een opdracht weigeren zonder opgave van redenen.

Artikel 4

Uitvoering

- 4.1 Thovar voert de Diensten naar beste kunnen uit, met de zorg die van een goed opdrachtnemer mag worden verwacht. Thovar heeft een inspanningsverplichting, tenzij in de Overeenkomst uitdrukkelijk een resultaat is toegezegd.
- 4.2 Thovar werkt op afstand, tenzij dagen op locatie zijn afgesproken.
- 4.3 Thovar werkt in het CRM van Opdrachtgever via een eigen, persoonlijk gebruikersaccount en alleen met de rechten die voor de Diensten nodig zijn.
- 4.4 Voor een migratie of een ingrijpende wijziging maakt Thovar een export van de betrokken data, zodat de vorige situatie kan worden hersteld. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor de back-ups van zijn eigen systemen.

Artikel 5

Inschakeling van derden en AI-tools

- 5.1 Thovar mag voor de uitvoering derden inschakelen, zoals externe specialisten voor enterprise-systemen of koppelingen. Thovar blijft het aanspreekpunt en houdt de regie. Thovar meldt vooraf aan Opdrachtgever welke derde wordt ingeschakeld voor werk in de systemen van Opdrachtgever.
- 5.2 Thovar legt aan die derden ten minste dezelfde verplichtingen tot geheimhouding en zorgvuldige omgang met gegevens op als in deze voorwaarden en de verwerkersovereenkomst staan.
- 5.3 Artikel 7:404 BW (uitvoering door een bepaalde persoon) en artikel 7:407 lid 2 BW (hoofdelijke aansprakelijkheid bij meerdere opdrachtnemers) zijn niet van toepassing.

- 5.4 Thovar gebruikt AI-tools voor ondersteunend werk, zoals analyse, documentatie en het opstellen van teksten. Thovar controleert de uitkomsten en blijft verantwoordelijk voor de Resultaten. Welke tools persoonsgegevens verwerken en onder welke voorwaarden, staat in de verwerkersovereenkomst.

Artikel 6

Medewerking van Opdrachtgever

- 6.1 Opdrachtgever geeft Thovar tijdig de toegang, gegevens, informatie en medewerking die nodig zijn, waaronder een contactpersoon die beslissingen kan nemen.
- 6.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van wat hij aanlevert en voor het recht om die gegevens aan Thovar te verstrekken.
- 6.3 Komt Opdrachtgever deze verplichtingen niet of niet tijdig na, dan mag Thovar de uitvoering opschorten en de extra kosten volgens het geldende tarief in rekening brengen. Afgesproken termijnen schuiven dan op.

Artikel 7

Termijnen

- 7.1 Afgesproken termijnen en datums zijn streefdata, geen fatale termijnen.
- 7.2 Bij dreigende overschrijding laat Thovar dat zo snel mogelijk weten. Thovar is pas in verzuim nadat Opdrachtgever Thovar Schriftelijk in gebreke heeft gesteld met een redelijke termijn om alsnog na te komen, en Thovar ook binnen die termijn niet nakomt.

Artikel 8

Wijzigingen en meerwerk

- 8.1 Vaste prijzen gelden voor de scope die in de Overeenkomst staat.
- 8.2 Wil Opdrachtgever meer of iets anders, of blijkt tijdens de uitvoering dat meer werk nodig is door omstandigheden die Thovar niet kon voorzien, dan is dat meerwerk.
- 8.3 Thovar voert meerwerk alleen uit na Schriftelijk akkoord van Opdrachtgever op een opgave van de kosten. Staat in de Overeenkomst geen uurtarief, dan geldt €110 per uur, exclusief btw.
- 8.4 Meerwerk kan de planning veranderen. Thovar laat dat weten bij de opgave van de kosten.

Artikel 9

Prijzen en betaling

- 9.1 Thovar factureert volgens het schema in de Overeenkomst. Staat daar niets, dan factureert Thovar vaste prijzen bij aanvaarding en ander werk maandelijks achteraf.

- 9.2 Opdrachtgever betaalt binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder korting of verrekening.
- 9.3 Bezwaar tegen een factuur meldt Opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum Schriftelijk. Bezwaar schort de betaling van het onbetwiste deel niet op.
- 9.4 Betaalt Opdrachtgever niet op tijd, dan is hij zonder ingebrekestelling in verzuim en is hij de wettelijke handelsrente verschuldigd (artikel 6:119a BW). Na een aanmaning met een termijn van 14 dagen is Opdrachtgever ook de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, berekend volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- 9.5 Zolang Opdrachtgever een opeisbare factuur niet betaalt, mag Thovar de Diensten opschorten.
- 9.6 Thovar mag de prijzen van doorlopende Diensten, zoals beheer, elk jaar per 1 januari aanpassen aan de CBS-consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens).
- 9.7 Reis- en verblijfkosten worden alleen doorberekend als dat in de Overeenkomst staat.

Artikel 10

Software en diensten van derden

- 10.1 Opdrachtgever sluit licenties voor software, zoals HubSpot, Salesforce of Dynamics 365, rechtstreeks af bij de leverancier en betaalt die zelf. Voor die software gelden de voorwaarden van de leverancier.
- 10.2 Thovar is niet verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, werking, wijzigingen of prijzen van software van derden, en niet aansprakelijk voor schade die daardoor ontstaat.
- 10.3 Een aanbeveling of shortlist van Thovar is gebaseerd op de informatie op dat moment. De keuze voor een systeem en leverancier is aan Opdrachtgever.

Artikel 11

Duur en beëindiging

- 11.1 Een projectopdracht, zoals een audit, selectiesprint of implementatie, eindigt bij oplevering van de Resultaten.
- 11.2 Opdrachtgever kan een projectopdracht tussentijds Schriftelijk opzeggen. Hij betaalt dan het werk dat tot dat moment is gedaan, met ten minste de termijnen die al gefactureerd of opeisbaar zijn.
- 11.3 Beheer wordt aangegaan voor een eerste looptijd van 3 betaalde maanden, tenzij de Overeenkomst een andere eerste looptijd noemt. Gratis maanden tellen daarbij niet mee. Na de eerste looptijd is het beheer per kalendermaand Schriftelijk opzegbaar, met een opzegtermijn van 1 maand. Tussentijdse opzegging op grond van artikel 7:408 lid 1 BW is tijdens de eerste looptijd uitgesloten.

- 11.4 Elke partij mag de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden als de andere partij een wezenlijke verplichting niet nakomt, na een Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn van ten minste 30 dagen. Ook mag elke partij ontbinden bij faillissement of surseance van betaling van de andere partij.
 - 11.5 Bij het einde van de Overeenkomst draagt Thovar het beheer over: Thovar levert de documentatie van de inrichting, zet de eigen beheerrechten om of verwijdt ze, en voert een overdrachtsgesprek. Gegevens van Opdrachtgever worden teruggegeven of verwijderd volgens de verwerkersovereenkomst.
 - 11.6 Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na het einde door te lopen, zoals geheimhouding, aansprakelijkheid en het verbod op overname van specialisten (artikel 17), blijven gelden.
-

Artikel 12

Intellectueel eigendom

- 12.1 De inrichting die Thovar in het CRM van Opdrachtgever maakt, zoals velden, pipelines, automatiseringen en rapportages, is van Opdrachtgever.
 - 12.2 Na volledige betaling krijgt Opdrachtgever een eeuwigdurend, niet-exclusief en kosteloos recht om de overige Resultaten, zoals rapporten, eisenlijsten en demoscrites, te gebruiken, aan te passen en te delen met leveranciers en adviseurs voor eigen bedrijfsdoeleinden.
 - 12.3 Thovar blijft eigenaar van zijn eigen methoden, sjablonen, checklists, tools en kennis, ook als die in de Resultaten zijn verwerkt, en mag die opnieuw gebruiken. Thovar gebruikt daarbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever.
-

Artikel 13

Geheimhouding en referenties

- 13.1 Partijen houden geheim wat zij van elkaar weten of krijgen en waarvan zij weten of redelijkerwijs moeten begrijpen dat het vertrouwelijk is, zoals klantgegevens, prijzen, plannen en bedrijfscijfers.
- 13.2 Dit geldt niet voor informatie die al openbaar is zonder schending van deze plicht, die een partij al rechtmatig had of zelfstandig heeft ontwikkeld, of die een partij moet geven op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak.
- 13.3 De geheimhoudingsplicht geldt tijdens de Overeenkomst en tot 3 jaar na het einde ervan.
- 13.4 Thovar noemt Opdrachtgever alleen als referentie of in een praktijkverhaal na Schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

Artikel 14

Persoonsgegevens

- 14.1 Bij de Diensten verwerkt Thovar persoonsgegevens voor Opdrachtgever. Opdrachtgever is daarbij verwerkingsverantwoordelijke en Thovar verwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 14.2 Partijen leggen hun afspraken daarover vast in een verwerkersovereenkomst. Die is onderdeel van de Overeenkomst.
- 14.3 Voor de gegevens van de eigen contactpersonen van Opdrachtgever, die Thovar gebruikt voor de relatie en facturatie, is Thovar zelf verwerkingsverantwoordelijke. Het privacybeleid op thovar.nl/privacy beschrijft hoe Thovar daarmee omgaat.

Artikel 15

Aansprakelijkheid

- 15.1 Thovar is alleen aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst.
- 15.2 De aansprakelijkheid is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag dat Opdrachtgever voor de betreffende opdracht heeft betaald. Bij beheer en andere doorlopende Diensten is dat het bedrag over de 6 maanden voor de gebeurtenis. De aansprakelijkheid is in alle gevallen beperkt tot €10.000 per gebeurtenis. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
- 15.3 Keert de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Thovar uit, dan is de aansprakelijkheid in plaats daarvan beperkt tot het uitgekeerde bedrag, vermeerderd met het eigen risico.
- 15.4 Thovar is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en reputatieschade. Bij verlies of beschadiging van gegevens vergoedt Thovar alleen de redelijke kosten van herstel uit de laatste export of back-up.
- 15.5 Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Thovar of zijn leidinggevenden.
- 15.6 Opdrachtgever meldt schade zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 30 dagen na ontdekking Schriftelijk. Een vordering tot schadevergoeding vervalt 12 maanden nadat de schade is ontstaan.
- 15.7 Ook derden die Thovar inschakelt kunnen zich op dit artikel beroepen.

Artikel 16

Overmacht

- 16.1 Een partij is niet aansprakelijk als zij haar verplichtingen niet kan nakomen door overmacht. Onder overmacht valt ook een storing of het uitvallen van software, cloud- of AI-diensten van derden, internet- of stroomstoringen, en ziekte van de persoon die het werk uitvoert als vervanging redelijkerwijs niet mogelijk is.

- 16.2 Bij overmacht worden de verplichtingen opgeschort. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mag elke partij de Overeenkomst Schriftelijk ontbinden, zonder plicht tot schadevergoeding. Werk dat al is gedaan, wordt naar verhouding betaald.
-

Artikel 17

Geen overname van specialisten

Opdrachtgever neemt tijdens de Overeenkomst en tot 12 maanden na het einde ervan geen specialisten die Thovar voor Opdrachtgever heeft ingeschakeld rechtstreeks in dienst of in opdracht voor vergelijkbaar werk, tenzij Thovar daar Schriftelijk mee instemt.

Artikel 18

Wijziging van deze voorwaarden

Thovar mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen gelden voor lopende Overeenkomsten vanaf 30 dagen nadat Thovar ze Schriftelijk heeft meegedeeld. Is Opdrachtgever het met een wezenlijke wijziging niet eens, dan mag hij de Overeenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

Artikel 19

Toepasselijk recht en geschillen

- 19.1 Op elke Overeenkomst en deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
- 19.2 Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen. Lukt dat niet, dan is uitsluitend de rechtbank Overijssel bevoegd.