PROPEST GROUP B.V.

Algemene voorwaarden Nova

Het AI-platform Nova (app.novapropest.nl) · Versie 1.0 · geldig vanaf 29 september 2026

Propest Group B.V.
Deltazijde 2 B2, 1261 ZM Blaricum

KvK 42190815
btw-id NL870111711B01

info@propest.ai
www.novapropest.nl

Deze algemene voorwaarden gelden voor het gebruik van Nova, het door Propest Group B.V. aangeboden AI-platform. Zij vormen de specifieke uitwerking van de algemene voorwaarden van Propest Group B.V. voor haar eigen SaaS-diensten en gaan, voor zover het Nova betreft, daarop voor. Op de verwerking van persoonsgegevens is de afzonderlijke verwerkersovereenkomst van Nova van toepassing, die Klant bij het aanmaken van een account aanvaardt.

Deel A. Algemeen
1. Definities
2. Toepasselijkheid
3. Totstandkoming
4. Rangorde van documenten
5. Prijzen, indexatie en kosten van derden
6. Betaling
7. Duur, opzegging en beëindiging

Deel B. Gebruik van Nova
8. Gebruiksrecht
9. Abonnementen en pakketten
10. Beschikbaarheid en ontwikkeling
11. Optionele SLA
12. Escrow

Deel C. AI en communicatiekanalen
13. Aard van AI-output
14. Rolverdeling onder de AI-verordening
15. AI-modellen van derden en verbruik
16. Outreach en spamregels
17. Gespreksopnames, telefonie en berichtenkanalen

Deel D. Hosting, beveiliging, support en exit
18. Hosting en beveiliging
19. NIS2 en beveiligingsincidenten
20. Cyber Resilience Act
21. Support
22. Exit, overstappen en teruggave

Deel E. Algemene bepalingen
23. Verwerking van persoonsgegevens
24. Geheimhouding
25. Aansprakelijkheid
26. Overmacht
27. Overname van personeel
28. Overdracht en wijziging
29. Toepasselijk recht en geschillen

Deel A — Algemeen

Artikel 1. Definities

Begrippen met een hoofdletter hebben de volgende betekenis. Enkelvoud omvat meervoud en omgekeerd.

1. **Propest:** Propest Group B.V., gevestigd te Blaricum, Deltazijde 2 B2, 1261 ZM Blaricum, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 42190815.
2. **Klant:** iedere rechtspersoon of natuurlijke persoon die, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, een account voor Nova aanmaakt of een abonnement afneemt.
3. **Nova:** het AI-platform van Propest, bereikbaar via app.novapropest.nl, met alle modules en koppelingen, waaronder de AI-assistent, CRM, agenda, taken, boekhouding, e-mail-outreach, notulen, de WhatsApp-bot, de Telegram-koppeling en, bij Enterprise, de AI-telefonist.

4. **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen Propest en Klant over het gebruik van Nova, waaronder het gekozen abonnement, deze voorwaarden en de verwerkersovereenkomst.
5. **Klantgegevens:** gegevens die Klant of diens gebruikers in Nova invoeren, uploaden, opnemen of via een koppeling ontsluiten, en de uitvoer die Nova daarvan maakt.
6. **AI-output:** alle tekst, samenvattingen, concepten, analyses, aanbevelingen of andere resultaten die Nova genereert.
7. **Gebrek:** het aantoonbaar en reproduceerbaar niet voldoen van Nova aan de overeengekomen specificaties.
8. **Derde-leverancier:** een derde wiens product of dienst Propest gebruikt om Nova te leveren, waaronder aanbieders van AI-modellen, spraak- en transcriptiediensten, hosting, telefonie, berichtenkanalen en betaalproviders.
9. **Eindgebruiker:** iedere klant, relatie of andere derde van Klant met wie Nova namens Klant communiceert of van wie Klant gegevens in Nova verwerkt.
10. **SLA:** een aanvullende schriftelijke service level agreement over beschikbaarheid en compensatie.
11. **Schriftelijk:** per e-mail, digitale ondertekening of via het klantportaal van Nova.
12. **Werkdag:** maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen, tussen 09.00 en 17.30 uur Nederlandse tijd.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op ieder gebruik van Nova en op iedere Overeenkomst over Nova, inclusief precontractuele fasen en verlengingen.
2. Deze voorwaarden zijn uitsluitend bestemd voor zakelijke Klanten. Propest sluit op basis van deze voorwaarden geen overeenkomsten met consumenten.
3. De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Propest deze schriftelijk en uitdrukkelijk heeft aanvaard. Dit geldt ook voor voorwaarden van overheden en publieke instellingen, zoals ARBIT of GIBIT.
4. Is een bepaling nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking.

Artikel 3. Totstandkoming

1. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Klant een account voor Nova aanmaakt of een abonnement online afneemt, en daarbij elektronisch akkoord geeft op deze voorwaarden. Klant kan een pdf van deze voorwaarden downloaden.
2. Kennelijke vergissingen of schrijffouten binden Propest niet.
3. Mondelinge toezeggingen binden Propest pas nadat zij deze schriftelijk heeft bevestigd.

Artikel 4. Rangorde van documenten

Bij strijdigheid geldt de volgende rangorde, waarbij een eerder genoemd document voorgaat: (a) een door beide partijen ondertekende afzonderlijke overeenkomst of offerte; (b) een eventuele SLA; (c) de verwerkersovereenkomst van Nova; (d) Deel B tot en met Deel D van deze voorwaarden; (e) Deel A en Deel E van deze voorwaarden.

Artikel 5. Prijzen, indexatie en kosten van derden

1. Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw en andere overheidsheffingen, tenzij anders vermeld.
2. Propest mag de abonnementsvergoeding jaarlijks per 1 januari aanpassen op basis van de consumentenprijsindex (CPI, alle bestedingen) van het CBS over het voorgaande jaar. Voor

vooruitbetaalde jaarabonnementen geldt een aanpassing pas vanaf de eerstvolgende verlenging.

3. Een prijsverhoging boven de indexatie kondigt Propest ten minste 30 dagen vooraf schriftelijk aan. Klant mag Nova in dat geval opzeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat.
4. Het gebruik van AI-modellen en van de overige Derde-leveranciers die nodig zijn om Nova te leveren, is inbegrepen in het abonnement binnen de limieten van het gekozen pakket; zie artikel 15.
5. Werkzaamheden die buiten het abonnement vallen, zoals aanvullende migratieondersteuning of werk voor beveiligingsaudits en vragenlijsten, brengt Propest in rekening tegen een uurtarief van EUR 125 exclusief btw, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Dit is het geldende uurtarief in deze voorwaarden.

Artikel 6. Betaling

1. Abonnementen worden vooraf betaald via automatische incasso (SEPA) of creditcard. Klant machtigt Propest of haar betaalprovider daartoe bij de aanmelding.
2. De betaaltermijn is 14 dagen na factuurdatum. Klant is niet bevoegd tot verrekening of opschorting van betaling.
3. Bezwaren tegen een factuur meldt Klant binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd. Bezwaar schort de betaling voor het onbetwiste deel niet op.
4. Mislukt een betaling, dan probeert Propest deze opnieuw en informeert zij Klant. Blijft betaling uit, dan mag Propest, na een schriftelijke waarschuwing met een termijn van 5 Werkdagen, de toegang tot Nova opschorten totdat volledig is betaald. De betalingsverplichting loopt tijdens de opschorting door.
5. Bij niet-tijdige betaling is Klant zonder ingebrekestelling in verzuim en is de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a BW) verschuldigd, alsmede redelijke buitengerechtelijke incassokosten met een minimum van 15% van het openstaande bedrag en ten minste EUR 250.
6. In geval van faillissement, surseance of beslaglegging bij Klant zijn alle vorderingen van Propest direct opeisbaar.

Artikel 7. Duur, opzegging en beëindiging

1. Nieuwe Klanten kunnen Nova gedurende 3 dagen kosteloos uitproberen. Tijdens de proefperiode gelden deze voorwaarden, met uitzondering van de garantie- en beschikbaarheidsbepalingen.
2. Heeft Klant bij de aanmelding betaalgegevens opgegeven en zegt hij niet vóór het einde van de proefperiode op, dan gaat de proefperiode automatisch over in een betaald maandabonnement. Propest wijst hier bij de aanmelding duidelijk op. Zonder opgegeven betaalgegevens eindigt de proefperiode vanzelf.
3. Een maandabonnement loopt per kalendermaand en is maandelijks opzegbaar met ingang van de volgende termijn. Er geldt geen minimale looptijd.
4. Een jaarabonnement wordt tegen een korting vooruitbetaald voor 12 maanden en wordt steeds stilzwijgend verlengd met 12 maanden, tenzij Klant uiterlijk 1 maand voor het einde van de lopende termijn opzegt. Propest herinnert Klant uiterlijk 6 weken voor de verlenging per e-mail.
5. Opzeggen kan zelf via de opzegfunctie in Nova (Beheer → Abonnement) of schriftelijk, met inachtneming van de termijnen in lid 3 en lid 4. Klant houdt toegang tot het einde van de betaalde periode.
6. Vooruitbetaalde bedragen worden bij tussentijdse beëindiging niet terugbetaald, behalve bij opzegging wegens een prijsverhoging of wezenlijke wijziging (artikel 5 en artikel 10), bij een overstap voor zover de wet dat vereist (artikel 22), bij opzegging nadat Klant gemotiveerd bezwaar heeft gemaakt tegen een nieuwe subverwerker en partijen daarover geen overeenstemming bereiken, of bij ontbinding wegens een tekortkoming van Propest. In die gevallen betaalt Propest het resterende deel naar rato terug.
7. Iedere partij mag de Overeenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk ontbinden indien de andere partij een wezenlijke verplichting niet nakomt en die tekortkoming niet binnen 30 dagen na een schriftelijke

ingebrekestelling herstelt, of in staat van faillissement wordt verklaard, surseance aanvraagt of haar onderneming staakt.

8. Bepalingen die naar hun aard bedoeld zijn om na beëindiging door te werken, zoals die over geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectueel eigendom, overname van personeel en exit, blijven van kracht.

Deel B — Gebruik van Nova

Artikel 8. Gebruiksrecht

1. Propest verleent Klant voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om Nova te gebruiken voor de eigen bedrijfsvoering, binnen het gekozen abonnement, de aantallen gebruikers en de functionaliteiten.
2. Nova, inclusief de onderliggende software en broncode, blijft eigendom van Propest of haar licentiegevers.
3. Klantgegevens blijven van Klant. Propest mag geanonimiseerde en geaggregeerde gebruiksgegevens gebruiken om Nova te verbeteren en te beveiligen, zonder dat deze tot Klant of personen herleidbaar zijn.
4. Het is Klant niet toegestaan: (a) Nova te gebruiken voor onrechtmatige doeleinden of in strijd met de wet; (b) Nova te kopiëren, te decompileren, te reverse-engineeren of beveiligingsmaatregelen te omzeilen; (c) Nova door te verkopen, te verhuren of aan derden ter beschikking te stellen; (d) Nova zodanig te belasten dat de werking voor andere gebruikers wordt belemmerd.
5. Klant is verantwoordelijk voor het geheimhouden van inloggegevens en voor al het gebruik dat via zijn accounts plaatsvindt, en voor de rechtmatigheid van de gegevens en content die hij in Nova verwerkt.
6. Bij overtreding mag Propest de toegang na een schriftelijke waarschuwing opschorten, of direct indien de overtreding schade of een beveiligingsrisico veroorzaakt.

Artikel 9. Abonnementen en pakketten

1. Nova wordt aangeboden in pakketten met verschillende functionaliteiten, gebruikersaantallen en limieten. De actuele pakketten en prijzen staan in Nova en op de website.
2. Klant kan tussentijds opwaarderen naar een hoger pakket; de prijs wordt dan naar rato verrekend. Afwaarderen gaat in per de volgende termijn.
3. Bepaalde functies, zoals de WhatsApp-bot, e-mail-outreach en de AI-telefonist, zijn afhankelijk van het pakket en worden pas actief nadat Klant ze zelf activeert en, waar van toepassing, een eigen kanaal of nummer koppelt.

Artikel 10. Beschikbaarheid en ontwikkeling

1. Propest streeft naar een beschikbaarheid van Nova van 99,5% per kalendermaand, gemeten over de productieomgeving. Dit is een inspanningsverplichting, tenzij partijen een SLA sluiten conform artikel 11.
2. Gepland onderhoud valt niet onder de beschikbaarheid. Propest kondigt gepland onderhoud ten minste 48 uur vooraf aan en voert dit zoveel mogelijk buiten Werkdagen uit.
3. Storingen die worden veroorzaakt door Derde-leveranciers, internetverbindingen, overmacht of handelingen van Klant vallen niet onder de beschikbaarheidsdoelstelling.
4. Propest mag Nova doorontwikkelen en de functionaliteit aanpassen. Wijzigingen die de kernfunctionaliteit wezenlijk beperken kondigt Propest ten minste 30 dagen vooraf aan. Klant mag de Overeenkomst in dat geval opzeggen tegen de ingangsdatum van de wijziging.
5. Propest maakt dagelijks een back-up van de gegevens in Nova en bewaart back-ups ten minste 14 dagen.

6. Propest garandeert niet dat Nova zonder onderbrekingen of volledig foutloos werkt; software is nooit volledig vrij van fouten. Aan Propest toe te rekenen Gebreken herstelt zij kosteloos binnen een redelijke termijn.
7. Besluit Propest Nova volledig te beëindigen, dan kondigt zij dit ten minste 3 maanden vooraf aan en geldt artikel 22 (exit).

Artikel 11. Optionele SLA

1. Klant kan tegen een aanvullende vergoeding een SLA afsluiten. Onder een SLA geldt een gegarandeerde beschikbaarheid van 99,5% per kalendermaand.
2. Wordt die niet gehaald, dan ontvangt Klant een tegoed op de maandvergoeding: 5% bij een beschikbaarheid onder 99,5% maar ten minste 99,0%; 10% onder 99,0% maar ten minste 97,0%; 25% onder 97,0%. Het tegoed bedraagt nooit meer dan 25% van de maandvergoeding en wordt verrekend met een volgende factuur, niet in geld uitbetaald.
3. Klant vraagt het tegoed binnen 30 dagen na afloop van de betreffende maand schriftelijk aan. Het tegoed is de enige vergoeding voor het niet halen van de beschikbaarheid, behalve wanneer de beschikbaarheid in drie opeenvolgende maanden lager is dan 97,0%; dan mag Klant de Overeenkomst ontbinden. Voor de berekening gelden de uitzonderingen van artikel 10 lid 2 en lid 3.

Artikel 12. Escrow

1. Op verzoek van Klant maakt Propest afspraken over het veiligstellen van de Klantgegevens en van de documentatie die specifiek voor Klant is opgesteld, zoals configuraties, koppelingsinstellingen en werkinstructies, bij een onafhankelijke escrow-agent. Alle kosten van de escrowregeling komen voor rekening van Klant.
2. De voorwaarden voor afgifte worden vastgelegd in een afzonderlijke escrowovereenkomst. Afgifte vindt uitsluitend plaats bij faillissement van Propest, of wanneer Propest Nova beëindigt zonder een redelijk alternatief te bieden.
3. De broncode van Nova en de onderliggende software vallen nooit onder de escrowregeling en blijven in alle gevallen eigendom van Propest.

Deel C — AI en communicatiekanalen

Artikel 13. Aard van AI-output

1. Klant erkent dat Nova werkt op basis van waarschijnlijkheid. AI-output kan onjuist, onvolledig, verouderd of onvoorspelbaar zijn, en dezelfde invoer kan verschillende uitkomsten opleveren.
2. Propest staat in voor de technische werking van Nova, maar garandeert niet de inhoudelijke juistheid, volledigheid of geschiktheid van AI-output voor een specifiek doel.
3. Klant controleert AI-output voordat deze wordt gebruikt in beslissingen met juridische, financiële, personele, fiscale, medische of veiligheidsgevolgen, of voordat deze ongecontroleerd naar derden wordt verzonden. In het bijzonder controleert Klant voorbereide facturen, offertes en aangiftes voordat hij ze indient of verstuurt.
4. Voor zover de wet en de Derde-leverancier dit toelaten, komen de rechten op AI-output die specifiek voor Klant wordt gegenereerd toe aan Klant. Propest garandeert niet dat AI-output auteursrechtelijk beschermd is of geen inbreuk maakt op rechten van derden.

Artikel 14. Rolverdeling onder de AI-verordening

1. Partijen leven de Europese AI-verordening (Verordening (EU) 2024/1689) na voor zover die op hen van toepassing is.

2. Propest is verantwoordelijk voor de technische werking, documentatie en beveiliging van Nova en voorziet in de transparantievoorzieningen, zoals de melding aan het begin van een gesprek dat de gesprekspartner met een AI-systeem communiceert (AI-telefonist en WhatsApp-bot), en het herkenbaar maken van door AI gegenereerde content. Klant verwijdert of omzeilt deze meldingen niet.
3. Klant is als gebruiksverantwoordelijke verantwoordelijk voor de wijze waarop hij Nova inzet, waaronder het informeren van Eindgebruikers dat zij met een AI-systeem communiceren, het organiseren van menselijk toezicht en het voldoende AI-geletterd maken van zijn medewerkers.
4. Klant zet Nova niet in voor verboden AI-praktijken. Toepassing in een hoog-risicodomein, zoals werving en selectie, kredietbeoordeling, onderwijs of toegang tot essentiële diensten, vindt alleen plaats na voorafgaande schriftelijke afspraken over de rolverdeling en de aanvullende verplichtingen.
5. Brengt Klant Nova of AI-output onder eigen naam of merk op de markt, of wijzigt hij het doel of de werking daarvan wezenlijk, dan geldt Klant als aanbieder in de zin van de AI-verordening.

Artikel 15. AI-modellen van derden en verbruik

1. Nova maakt gebruik van AI-modellen en spraak-/transcriptiediensten van Derde-leveranciers (zie de verwerkersovereenkomst van Nova). Propest kiest het model dat naar haar oordeel het beste past en mag overstappen naar een gelijkwaardig alternatief indien een model wordt gewijzigd, duurder wordt of niet langer beschikbaar is.
2. Propest is niet aansprakelijk voor storingen, beperkingen, prijs- of beleidswijzigingen van Derde-leveranciers, maar spant zich in de gevolgen daarvan zoveel mogelijk te beperken.
3. Het AI-gebruik is inbegrepen in het abonnement, binnen de limieten die bij het gekozen pakket horen. Er vindt geen losse doorbelasting plaats. Bereikt Klant de limiet, dan kan hij overstappen naar een hoger pakket; tot dat moment kan Propest de betreffende AI-functies tijdelijk beperken.
4. Propest zorgt ervoor dat Klantgegevens, voor zover de Derde-leverancier die mogelijkheid biedt, niet worden gebruikt om modellen van die Derde-leverancier te trainen.

Artikel 16. Outreach en spamregels

1. Met de e-mail-outreach van Nova benadert Klant zakelijke contacten namens zijn eigen bedrijf. Klant is verwerkingsverantwoordelijke voor de gebruikte contactgegevens en verantwoordelijk voor een geldige grondslag voor het benaderen van deze contacten.
2. Klant is verantwoordelijk voor de naleving van de toepasselijke wetgeving, waaronder artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet en de AVG, en voor de voorwaarden van de gebruikte kanalen.
3. Elke outreach-e-mail bevat de identiteit van Klant als afzender en een duidelijke, werkende afmeldmogelijkheid. Nova houdt per Klant een afmeldlijst bij en verstuurt geen berichten meer naar afgemelde adressen. Klant verstuurt outreach uitsluitend vanaf een eigen, geverifieerd verzenddomein.
4. Klant vrijwaart Propest voor aanspraken van derden die voortvloeien uit de berichten die Klant via Nova verstuurt.

Artikel 17. Gespreksopnames, telefonie en berichtenkanalen

1. Bij de Notulen-functie en de AI-telefonist worden gesprekken opgenomen en getranscribeerd. Klant bepaalt of dit gebeurt en is verantwoordelijk voor een geldige grondslag en voor het vooraf informeren van, en waar vereist het verkrijgen van toestemming van, alle gesprekspartners.
2. Nova ondersteunt Klant hierbij met een herkenbare, bij naam genoemde deelnemer wanneer Nova online vergaderingen bijwoont, een aankondiging aan het begin van elk telefoongesprek dat met een AI-systeem wordt gesproken, en de mogelijkheid een opname te stoppen en te verwijderen.
3. Klant is verantwoordelijk voor de naleving van de Telecommunicatiewet, de AVG en de voorwaarden van kanaalaanbieders zoals WhatsApp, bij alle berichten en gesprekken die hij via Nova voert.

4. Klant voert geen bijzondere persoonsgegevens, strafrechtelijke gegevens of burgerservicenummers in Nova in, tenzij partijen dit vooraf schriftelijk zijn overeengekomen, en beperkt de vastlegging daarvan in gespreksopnames zoveel mogelijk.

Deel D — Hosting, beveiliging, support en exit

Artikel 18. Hosting en beveiliging

1. Nova wordt gehost binnen de Europese Unie (Amsterdam). Klantgegevens worden daar opgeslagen. Voor de AI-functies en de telefonie schakelt Propest Derde-leveranciers buiten de EER in; zie de verwerkersovereenkomst van Nova.
2. Propest treft passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die aansluiten bij de stand van de techniek en de aard van de gegevens, waaronder versleuteling tijdens transport en opslag, toegang op basis van minimale rechten, scheiding per klant, logging en het tijdig installeren van beveiligingsupdates. De maatregelen staan beschreven in de verwerkersovereenkomst van Nova.
3. Klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van zijn eigen accounts, apparatuur, netwerken en inloggegevens, en voor het tijdig opvolgen van beveiligingsadviezen van Propest.
4. Kwetsbaarheden in door Propest geschreven code die aan Propest zijn toe te rekenen, gelden als Gebrek en worden kosteloos hersteld.

Artikel 19. NIS2 en beveiligingsincidenten

1. Propest meldt een significant beveiligingsincident dat gevolgen heeft voor Nova zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking, aan Klant, zodat Klant aan zijn eigen meld- en zorgplichten kan voldoen.
2. Is Klant een essentiële of belangrijke entiteit in de zin van de NIS2-richtlijn en de Cyberbeveiligingswet, dan meldt hij dit schriftelijk. Propest werkt dan redelijkerwijs mee aan de eisen die Klant aan zijn toeleveringsketen moet stellen, waaronder het invullen van beveiligingsvragenlijsten en het aanleveren van informatie over haar beveiligingsmaatregelen. Werkzaamheden die buiten de normale dienstverlening vallen, brengt Propest tegen het geldende uurtarief in rekening.
3. Een penetratietest op de gedeelde infrastructuur van Nova is alleen toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van Propest en na afstemming over moment, reikwijdte en uitvoerder. Kwetsbaarheden die aan Propest zijn toe te rekenen herstelt zij kosteloos.

Artikel 20. Cyber Resilience Act

Voor Nova, die Propest onder eigen naam aanbiedt, voldoet Propest zelf aan de verplichtingen die de Cyber Resilience Act (Verordening (EU) 2024/2847) aan haar stelt, waaronder kwetsbaarheidsbeheer en het tijdig leveren van beveiligingsupdates. Ontdekt Propest een actief misbruikte kwetsbaarheid in Nova, dan informeert zij Klant onverwijld voor zover dat voor Klant relevant is.

Artikel 21. Support

1. Support wordt geleverd via het door Propest aangewezen supportkanaal in Nova. Propest reageert op meldingen binnen 1 Werkdag, en bij uitzondering uiterlijk binnen 2 Werkdagen. Kritieke meldingen pakt Propest met voorrang op.
2. Reactietijden zijn geen oplostijden. Propest werkt na de reactie met gepaste spoed aan een oplossing.
3. Supportmedewerkers krijgen alleen toegang tot het account van Klant na diens toestemming; die toegang vervalt automatisch na 24 uur en wordt gelogd. Alleen bij een dringende storing of een beveiligingsincident mag Propest zonder voorafgaande toestemming toegang nemen en informeert zij Klant daarover direct. Zie de verwerkersovereenkomst van Nova.

Artikel 22. Exit, overstappen en teruggave van gegevens

1. Klant kan Nova beëindigen om over te stappen naar een andere aanbieder of naar een eigen omgeving, conform de Dataverordening (Verordening (EU) 2023/2854). Een overstapverzoek geldt als opzegging met een opzegtermijn van ten hoogste 2 maanden.
2. Na afloop van de opzegtermijn geldt een overgangsperiode van 30 dagen. In die periode blijft Nova beschikbaar en stelt Propest alle exporteerbare gegevens van Klant beschikbaar in een gangbaar, machineleesbaar formaat, zoals CSV of JSON. Is 30 dagen technisch niet haalbaar, dan meldt Propest dit binnen 14 Werkdagen gemotiveerd en geldt een overgangsperiode van ten hoogste 7 maanden.
3. Propest brengt voor het overstappen en de gegevensexport geen kosten in rekening boven wat de wet toestaat. Aanvullende migratieondersteuning verleent Propest tegen het geldende uurtarief.
4. Na afloop van de overgangsperiode verwijdert Propest de gegevens, tenzij een wettelijke bewaarplicht zich daartegen verzet. Propest bevestigt de verwijdering op verzoek schriftelijk.

Deel E — Algemene bepalingen

Artikel 23. Verwerking van persoonsgegevens

1. Voor zover Propest bij het leveren van Nova persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Klant, is Klant verwerkingsverantwoordelijke en Propest verwerker in de zin van de AVG. Op deze verwerking is de afzonderlijke verwerkersovereenkomst van Nova van toepassing, die geldt als verwerkersovereenkomst in de zin van artikel 28 AVG en waarin ook de subverwerkers, beveiligingsmaatregelen en bewaartermijnen staan.
2. Voor de eigen administratie van Propest, zoals contact- en factuurgegevens van Klant, is Propest zelf verwerkingsverantwoordelijke en geldt haar privacyverklaring op novapropest.nl/privacy.
3. Propest verwerkt persoonsgegevens uitsluitend op basis van de instructies van Klant en voor het doel van de Overeenkomst, legt haar medewerkers en subverwerkers een geheimhoudingsplicht op, en meldt een instructie die naar haar oordeel in strijd is met de AVG direct aan Klant.
4. Propest meldt een datalek dat Klantgegevens in Nova raakt zonder onredelijke vertraging, en uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking, aan Klant, met de informatie die Klant nodig heeft om aan zijn meldplicht te voldoen.
5. Propest ondersteunt Klant redelijkerwijs bij verzoeken van betrokkenen, gegevensbeschermingseffectbeoordelingen en audits. Na beëindiging handelt Propest de persoonsgegevens af conform artikel 22.

Artikel 24. Geheimhouding

Partijen houden alle vertrouwelijke informatie die zij van elkaar ontvangen geheim en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die al openbaar was, rechtmatig van een derde is verkregen, die de ontvanger al rechtmatig bezat, of waarvan openbaarmaking wettelijk of door een rechterlijke uitspraak is verplicht. De plicht blijft na beëindiging 3 jaar van kracht, en voor bedrijfsgeheimen en persoonsgegevens zolang deze vertrouwelijk zijn.

Artikel 25. Aansprakelijkheid

1. Propest is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst of van een onrechtmatige daad.
2. De totale aansprakelijkheid van Propest is beperkt tot de vergoeding die Klant in de 12 maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis voor Nova heeft betaald, met een maximum van EUR 10.000 per gebeurtenis en EUR 10.000 per kalenderjaar. Een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.

3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: redelijke kosten om de prestatie alsnog aan de Overeenkomst te laten beantwoorden (voor zover Propest niet zelf kosteloos herstelt), redelijke kosten ter vaststelling van oorzaak en omvang, en redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade voor zover die tot beperking hebben geleid.
4. Propest is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of verloren gegane data (voor zover niet door Propest geback-upt), reputatieschade en bedrijfsstagnatie, noch voor schade door gebruik van AI-output zonder de controle van artikel 13 lid 3, door storingen bij Derde-leveranciers, of door onjuiste of onvolledige informatie van Klant.
5. Aansprakelijkheid ontstaat alleen indien Klant Propest na het ontstaan van de tekortkoming direct schriftelijk in gebreke stelt met een redelijke hersteltermijn en Propest ook daarna tekortschiet. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt 12 maanden nadat Klant met de schade bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn.
6. De beperkingen in dit artikel gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Propest, en niet voor zover dwingend recht zich ertegen verzet. Zij gelden ook ten gunste van de bestuurders, medewerkers en ingeschakelde derden van Propest.

Artikel 26. Overmacht

Geen van de partijen is gehouden tot nakoming indien zij daartoe door overmacht verhinderd is. Onder overmacht wordt mede verstaan: storingen of uitval bij Derde-leveranciers (waaronder AI-, cloud- en hostingpartijen), storingen in het internet of het elektriciteitsnet, cyberaanvallen ondanks passende beveiliging, overheidsmaatregelen, oorlog, pandemieën en natuurrampen. Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mag iedere partij de Overeenkomst schriftelijk ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding; reeds verrichte prestaties worden naar verhouding afgerekend.

Artikel 27. Overname van personeel

Het is Klant niet toegestaan om tijdens de looptijd van de Overeenkomst en gedurende 12 maanden na beëindiging medewerkers of zelfstandige ontwikkelaars van Propest die betrokken zijn (geweest) bij Nova, direct of indirect in dienst te nemen of in te huren, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Propest. Bij overtreding verbeurt Klant een direct opeisbare boete van EUR 25.000 per persoon, onverminderd het recht op volledige schadevergoeding voor zover de schade hoger is.

Artikel 28. Overdracht en wijziging

1. Klant mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet zonder schriftelijke toestemming van Propest aan een derde overdragen. Klant stemt er bij voorbaat mee in dat Propest de Overeenkomst overdraagt aan een gelieerde vennootschap of rechtsopvolger.
2. Propest mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden ten minste 30 dagen vóór inwerkingtreding schriftelijk aangekondigd en gelden ook voor lopende Overeenkomsten. Is een wijziging wezenlijk nadelig voor Klant, dan mag Klant de Overeenkomst opzeggen tegen de datum van inwerkingtreding. Wijzigingen van ondergeschikt belang en wijzigingen die uit wetgeving voortvloeien kunnen altijd worden doorgevoerd. Propest publiceert eerdere versies in een archief op haar website.

Artikel 29. Toepasselijk recht en geschillen

Op deze voorwaarden en op iedere Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing; het Weens Koopverdrag is uitgesloten. Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen. Lukt dit niet binnen 30 dagen, dan is uitsluitend de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland bevoegd, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

Deze algemene voorwaarden van Nova staan op novapropest.nl en worden op verzoek kosteloos toegezonden. Zij vormen een uitwerking van de algemene voorwaarden van Propest Group B.V. en gaan, voor zover het Nova betreft, daarop voor.