

Documizers | Algemene voorwaarden

VERSIE 01-01-2026

Deze Algemene Voorwaarden beschrijven de regels waaronder Documizers B.V. haar softwareoplossingen en bijbehorende diensten beschikbaar stelt aan klanten. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle klanten die gebruikmaken van de producten en diensten van Documizers, waaronder DocuFlow, DocuBuilder en aanverwante modules, connectoren en maatwerkcomponenten.

Door gebruik te maken van de software of diensten van Documizers stemt de klant in met deze Algemene Voorwaarden.

1. Definities

Documizers	Documizers B.V., gevestigd te Houten, Papiermolen 10, 3994 DK, KvK 34362151.
Klant	Iedere zakelijke partij (B2B) die met Documizers een overeenkomst sluit.
Software	Alle door Documizers geleverde software waaronder DocuFlow, bijbehorende modules, integraties, connectoren en maatwerkcomponenten.
Diensten	Alle door Documizers geleverde onderhouds- en ondersteuningsdiensten vanuit Productontwikkeling, Support of Consultancy, inclusief servicecontracten.
Gebruiker	Een door de Klant gemachtigde natuurlijke persoon die toegang heeft tot de Software en/of Diensten.
Overeenkomst	De schriftelijke of digitale afspraak tussen Documizers en de Klant waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.
Servicemodel	Het overeengekomen niveau van ondersteuning (Basis, Complete of Premium).

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, leveringen, softwaretoegang en diensten van Documizers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.2 Algemene inkoop- of andere voorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing.
- 2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien schriftelijk vastgelegd.

3. Licentie en gebruiksrecht

- 3.1 De Klant verkrijgt een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht op de Software gedurende de looptijd van de onderliggende Overeenkomst.
- 3.2 Het gebruiksrecht geldt voor het aantal gebruikers, integraties en connectoren zoals overeengekomen.
- 3.3 Wijzigingen in het aantal gebruikers of connectoren vallen automatisch onder deze voorwaarden; de vergoeding wordt daarop aangepast.
- 3.4 Het is de Klant niet toegestaan de Software te verkopen, verhuren, leasen of door te leveren, tenzij wettelijk toegestaan.
- 3.5 De Klant is verantwoordelijk voor juist gebruik van de Software en naleving van veiligheids- en toegangsregels.
- 3.6 Alleen natuurlijke personen in dienst van of werkzaam voor de Klant mogen toegang krijgen tot de Software.
- 3.7 De Klant beheert de gebruikersaccounts en ziet toe op naleving van deze voorwaarden door haar Gebruikers.

Bijlage A bevat het **Licentieoverzicht**.

4. Looptijd en beëindiging

4.1 De Overeenkomst treedt in werking op het moment dat deze door beide partijen is ondertekend. Tenzij anders vermeld in de getekende offerte.

4.2 De Overeenkomst wordt aangegaan voor een looptijd van twaalf (12) maanden. Tenzij anders vermeld in de getekende offerte.

4.3 Na afloop wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd met telkens twaalf (12) maanden, tenzij de Klant of Documizers uiterlijk drie (3) maanden vóór de einddatum schriftelijk of per e-mail opzegt. Tenzij anders vermeld in de getekende offerte.

4.4 Dit geldt voor alle door Documizers geleverde producten en diensten, waaronder de softwarelicenties en servicemodellen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

4.5 Bij een **Proof of Concept (POC)** geldt een looptijd gelijk aan de duur van de POC. Na afloop wordt deze automatisch omgezet naar een jaarlijkse looptijd, tenzij anders overeengekomen.

4.6 Documizers en de Klant kunnen de dienstverlening direct beëindigen bij een ernstige tekortkoming die niet binnen 30 dagen na schriftelijke melding is hersteld, of bij faillissement/surseance van de andere partij.

4.7 Na beëindiging vervalt het gebruiksrecht en verwijdt Documizers de klantdata na de overeengekomen bewaartermijn (zie artikel 10).

5. Prijzen en betaling

5.1 Alle bedragen zijn exclusief btw en andere heffingen.

5.2 Facturatie vindt plaats maandelijks vooruit, tenzij anders overeengekomen.

5.3 Betalingstermijn: 14 dagen na factuurdatum.

5.4 Bij te late betaling kan Documizers wettelijke handelsrente, incassokosten en opschorting van diensten toepassen.

5.5 Meerwerk, implementaties, trainingen en reiskosten worden apart gefactureerd.

5.6 Documizers mag jaarlijks per 1 januari tarieven indexeren op basis van de CBS Dienstenprijsindex, zonder opzeggingsrecht voor de Klant.

6. Onderhoud, updates en nieuwe versies

6.1 Documizers verzorgt onderhoud, updates en nieuwe versies van de Software.

6.2 De Klant dient updates te accepteren om continuïteit en veiligheid te waarborgen.

6.3 Onderhoud vindt zoveel mogelijk buiten kantooruren plaats; indien noodzakelijk tijdens kantooruren wordt de Klant vooraf geïnformeerd.

6.4 Documizers mag de Software verbeteren of aanpassen, mits de kernfunctionaliteit behouden blijft.

7. Support en servicemodel

Support wordt verleend volgens het afgesproken servicemodel (Basis, Complete of Premium):

- **Basis:** ondersteuning via e-mail of portaal, reactie binnen 2 werkdagen.
- **Complete:** inclusief telefonische ondersteuning, prioriteit bij vragen, reactie binnen 4 uur.
- **Premium:** monitoring, proactieve storingsafhandeling, consult op dezelfde dag, en maandelijkse evaluatie.

Om gebruik te kunnen maken van onze Support-afdeling, zijn **klanten vanaf 1 januari 2026 verplicht een Supportcontract af te nemen**. Klanten die in 2025 nog geen Supportcontract hebben afgesloten, ontvangen vanaf 1 januari 2026 automatisch het **Support Basis-abonnement** van 20 euro per maand (tarief 2025-2026).

Als het Basis-abonnement onvoldoende aansluit bij uw ondersteuningsbehoefte, kan het eenvoudig worden geüpgraded naar **Complete** of **Premium** via: [Documizers.com/supportmodel-upgraden/](https://documizers.com/supportmodel-upgraden/)

Supporturen: werkdagen (ma–vr) 09:00–17:00 uur (Nederlandse tijd).

Bijlage B bevat het **Servicemodel**

8. Beschikbaarheid en prestaties

8.1 Documizers streeft naar een beschikbaarheid van 99,9% per maand, exclusief gepland onderhoud en overmacht.

8.2 Uptime wordt gemeten op de infrastructuur van Documizers; externe storingen vallen buiten deze meting.

8.3 Gepland onderhoud vindt waar mogelijk buiten kantooruren plaats.

8.4 Bij structurele overschrijding van SLA-afspraken kan compensatie plaatsvinden volgens Bijlage C.

Bijlage C bevat het **Service Level Agreement**

9. Fair Use

9.1 De Software wordt geleverd onder het Fair Use-principe (zie Bijlage D).

9.2 Bij structurele overschrijding treedt Documizers in overleg met de Klant over aanpassing van het abonnement of tarief.

9.3 Indien geen oplossing wordt bereikt, mag Documizers het gebruik beperken of beëindigen.

Bijlage D bevat het **Fair Use-beleid**

10. Gegevens, privacy en beveiliging

10.1 De Klant blijft eigenaar van alle data die hij in de Software of Diensten plaatst.

10.2 Documizers verwerkt persoonsgegevens uitsluitend volgens de AVG en passende beveiligingsnormen.

10.3 Indien nodig sluiten partijen een aparte verwerkersovereenkomst.

10.4 De Klant kan zijn data binnen 30 dagen na beëindiging exporteren; daarna worden gegevens verwijderd, behoudens wettelijke bewaarplichten.

10.5 Documizers maakt regelmatig back-ups en neemt passende beveiligingsmaatregelen.

11. Intellectuele eigendom

11.1 Alle rechten op de Software, documentatie en materialen blijven bij Documizers of haar licentiegevers.

11.2 De Klant verkrijgt uitsluitend het gebruiksrecht zoals in deze voorwaarden beschreven.

11.3 De Klant mag geen kopieën maken, reverse-engineering toepassen of broncode proberen te achterhalen.

12. Aansprakelijkheid

12.1 Documizers is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming.

12.2 De aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat de Klant in de 12 maanden voorafgaand aan de schade heeft

betaald (excl. BTW), per schadeveroorzakende gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, met een maximum van €100.000.

12.3 Documizers is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, winstderving of dataverlies, tenzij veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid.

13. Overmacht

13.1 Documizers is niet aansprakelijk voor tekortkomingen door omstandigheden buiten haar macht, zoals stroomstoringen, internetuitval, natuurrampen, oorlog, overheidsmaatregelen of storingen bij leveranciers.

13.2 In geval van overmacht is Documizers niet gehouden haar verplichtingen na te komen zolang die omstandigheid voortduurt.

13.3 Indien de overmachtsituatie langer dan 60 dagen voortduurt, mag elke partij de Overeenkomst beëindigen zonder schadevergoeding.

14. Geheimhouding

Beide partijen behandelen vertrouwelijke informatie strikt vertrouwelijk en gebruiken deze uitsluitend voor uitvoering van de Overeenkomst.

15. Wijzigingen

15.1 Documizers mag deze Algemene Voorwaarden wijzigen.

15.2 Wijzigingen worden minimaal 30 dagen vooraf aangekondigd.

15.3 Indien de Klant niet akkoord gaat met de wijziging, kan hij de Overeenkomst opzeggen tot de ingangsdatum van de wijziging.

16. Toepasselijk recht en geschillen

16.1 Op deze voorwaarden en alle overeenkomsten tussen Documizers en de Klant is Nederlands recht van toepassing.

16.2 Partijen spannen zich in om geschillen in goed overleg op te lossen.

16.3 Indien overleg geen oplossing biedt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.

Bijlagen

- A. Licentieoverzicht
- B. Servicemodel
- C. Service Level Agreement
- D. Fair Use-beleid

Bijlage A – Licentiemodel

DocuFlow is verkrijgbaar op basis van een abonnementsmodel met kortingsstafels. Het aantal modules van DocuFlow en het aantal gebruikers bepalen het maandelijkse abonnementsstarief.

	GENERATOR	ARCHIVING	SIGNING	PROFESSIONAL
	€14,00 / maand per gebruiker	€14,00 / maand per gebruiker	€17,50 / maand per gebruiker	€25,00 / maand per gebruiker
Genereren	▶			▶
(Her)gebruiken	▶	▶	▶	▶
Versturen & Opslaan	▶	▶	▶	▶
Digitaal ondertekenen			▶	▶
Archiveren		▶	▶	▶
Proces Automatisering	▶	▶	▶	▶
				PROCESS MANAGER €30,00 / maand per proces

Bijlage B – Servicemodel

Documizers biedt drie serviceniveaus, afgestemd op de behoeften van de klant. Elk abonnement omvat ondersteuning via het Documizers Supportportaal en toegang tot de laatste softwareversies. Om gebruik te kunnen maken van onze Support-afdeling, zijn klanten vanaf 1 januari 2026 verplicht een Supportcontract af te sluiten.

	SUPPORT BASIC	SUPPORT COMPLETE	SUPPORT PREMIUM
	€20,00 per maand*	€100,00 per maand*	€250,00 per maand*
Voordelen:	Toegang tot ondersteuning vanuit Support	Zekerheid op snelle hulp vanuit Support	Premium ondersteuning én continuïteit van processen
Tickets insturen via e-mail of portaal	▶	▶	▶
Tickets insturen telefonisch		▶	▶
Prioriteit	3	2	1
Responsetijd Support (tijdens kantooruren) Jouw incident wordt opgepakt binnen...	2 dagen	4 uur	1 uur
Consultancy binnen 1 dag Nog dezelfde dag hulp van een consultant			▶
Monitoring en proactieve storingsafhandeling Support monitort jouw omgeving en lost storingen direct op.			▶
Vast overleg met consultant (eens per maand) Bespreken van lopende incidenten, optimalisatiekansen en nieuwe functionaliteiten.			▶
* Kosten per maand o.b.v. aantal tickets 1 t/m 20 20 t/m 50 50+ Tickets per jaar Tickets o.b.v. eventuele defecten in DocuFlow worden niet meegerekend.	€ 20 € 40 € 60	€ 100 € 200 € 300	€ 250 € 500 € 750

Supporturen: maandag t/m vrijdag, 09:00–17:00 uur (Nederlandse tijd), met uitzondering van erkende feestdagen.

Bijlage C. Service Level Agreement (SLA)

1. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de serviceverwachtingen en verplichtingen met betrekking tot de beschikbaarheid, prestaties, beveiliging en ondersteuning van de applicaties die door Documizers worden geleverd, waaronder DocuBuilder en DocuFlow. Deze SLA is van toepassing op alle klanten van Documizers en heeft tot doel een consistente en betrouwbare dienstverlening te waarborgen.

2. Scope van de diensten

Deze SLA omvat de volgende diensten die door Documizers worden geleverd:

- **DocuBuilder:** Documentautomatiseringstool voor het genereren, verwerken en archiveren van documenten;
- **DocuFlow:** E-mailautomatiseringstool voor het beheren en verwerken van e-mails.

3. Beschikbaarheid van de services

Documizers verbindt zich tot het leveren van de volgende niveaus van servicebeschikbaarheid:

- **Beschikbaarheid:**
 - ▶ De applicaties DocuBuilder en DocuFlow zullen 99,9% van de tijd beschikbaar zijn gedurende elke kalendermaand, exclusief geplande onderhoudsperioden;
 - ▶ Servicebeschikbaarheid wordt als volgt berekend:
 - $\text{Beschikbaarheid} = (\text{Totale Tijd} - \text{Uitvaltijd}) / \text{Totale Tijd} \times 100$
 - Totale Tijd is het totaal aantal minuten in een kalendermaand en Uitvaltijd is het totaal aantal minuten dat de diensten niet beschikbaar waren.
- **Gepland onderhoud:**
 - ▶ Geplande onderhoudsvensters worden ten minste 7 dagen van tevoren gecommuniceerd en zullen niet langer duren dan 4 uur per maand;
 - ▶ Gepland onderhoud vindt doorgaans plaats tijdens daluren om de impact te minimaliseren.
- **Niet-gepland onderhoud:**
 - ▶ Niet-geplande uitvaltijd verwijst naar elke onderbreking van de dienst die niet van tevoren is gecommuniceerd als gepland onderhoud;
 - ▶ Niet-geplande uitvaltijd wordt alleen uitgevoerd als er een dringend probleem moet worden opgelost;
 - ▶ Documizers zal alle mogelijke inspanningen leveren om de niet-geplande uitvaltijd te minimaliseren en tijdige updates te verstrekken tijdens dergelijke gebeurtenissen.

4. Statistieken over de performance

Documizers zal de volgende prestatiestatistieken monitoren en rapporteren:

- **Responstijd:**
 - ▶ De gemiddelde responstijd voor gebruikersverzoeken binnen DocuBuilder en DocuFlow zal minder dan 2 seconden zijn;
 - ▶ Prestaties zullen continu worden gemonitord en maandelijks gerapporteerd.
- **Verwerking van transacties:**
 - ▶ 95% van de document- en e-mailtransacties zal binnen 5 minuten worden verwerkt.

5. Ondersteuning en beheer van incidenten

Documizers zal de volgende ondersteuningsdiensten bieden:

- **Ondersteuningsuren:**
 - ▶ Ondersteuning is beschikbaar van maandag tot vrijdag, 09:00 tot 17:00 CET/CEST, met uitzondering van feestdagen;
 - ▶ Ondersteuning buiten kantooruren is beschikbaar voor kritieke problemen (P1) via een bereikbaarheidsdienst.
- **Melden van incidenten:**
 - ▶ Incidenten kunnen worden gemeld via e-mail (support@documizers.com) of telefoon (+31 (0)20 8201970);
 - ▶ Voor elk gemeld probleem zal een incidentticket worden aangemaakt en bijgehouden tot de oplossing.
- **Incidentniveaus en responstijd:**
 - ▶ **Kritieke problemen (P1):** Volledige systeemuitval of ernstige impact op bedrijfsvoering.
 - Responstijd: Binnen 1 uur
 - Oplostijd: Binnen 4 uur
 - ▶ **Grote problemen (P2):** Significante impact op functionaliteit, maar geen volledige uitval.
 - Responstijd: Binnen 4 uur
 - Oplostijd: Binnen 8 uur
 - ▶ **Kleine problemen (P3):** Kleine impact op functionaliteit of gebruikerservaring.
 - Responstijd: Binnen 24 uur
 - Oplostijd: Binnen 3 werkdagen
 - ▶ **Lage prioriteit (P4):** Cosmetische problemen of algemene vragen.
 - Responstijd: Binnen 48 uur
 - Oplostijd: Binnen 5 werkdagen

6. Back-up van gegevens en retentie

- **Back-up frequentie:**
 - ▶ Dagelijkse incrementele back-ups worden elke 24 uur uitgevoerd;
 - ▶ Wekelijkse volledige back-ups worden standaard wekelijks uitgevoerd.
- **Back-up opslag:**
 - ▶ Back-ups worden opgeslagen op een veilige externe locatie met robuuste beveiligingsmaatregelen, waaronder encryptie;
 - ▶ Back-ups worden minimaal 30 dagen bewaard.
- **Back-up verificatie:**

- ▶ De integriteit van back-ups wordt wekelijks gecontroleerd;
- ▶ Maandelijks worden hersteltests uitgevoerd om de herstelbaarheid van gegevens te waarborgen.

7. Disaster Recovery

- **Doelstellingen voor Disaster Recovery:**
 - ▶ Recovery Time Objective (RTO): 24 uur;
 - ▶ Recovery Point Objective (RPO): 24 uur.
- **Procedures voor Disaster Recovery:**
 - ▶ In geval van een ramp wordt het Disaster Recovery Plan (DRP) geactiveerd;
 - ▶ De Crisiscoördinator zal het herstelproces overzien en de inspanningen coördineren tussen het technische team en andere belanghebbenden;
 - ▶ Systemen worden hersteld vanaf de laatst geverifieerde back-ups;
 - ▶ Communicatieprotocollen worden gevolgd om alle belanghebbenden op de hoogte te houden van de herstelstatus.
- **Testen van Disaster Recovery:**
 - ▶ Disaster recovery tests will be conducted annually;
 - ▶ Results of the tests will be documented and any issues identified will be addressed promptly.

8. Beveiligingsmaatregelen

- **Access control / Toegangscontrole:**
 - ▶ Toegang tot DocuBuilder en DocuFlow is beperkt tot geautoriseerde gebruikers;
 - ▶ Multi-factor authenticatie (MFA) kan vereist zijn voor alle gebruikerslogins. Dit wordt bepaald door de klant;
 - ▶ Documizers heeft geen toegang tot documentinhoud van klanten.
- **Encryptie en beveiligingssecurity:**
 - ▶ Alle gegevens worden versleuteld in rust en tijdens verzending met industriestandaard encryptieprotocollen;
 - ▶ Regelmatige audits worden uitgevoerd om naleving van beveiligingsbeleid te waarborgen;
 - ▶ Jaarlijks worden penetratietests uitgevoerd door een derde partij. Samenvattingen van deze rapporten kunnen met klanten worden gedeeld.
- **Monitoring and alerts:**
 - ▶ Continue monitoring van systemen op beveiligingsdreigingen en anomalieën;
 - ▶ Onmiddellijke waarschuwingen worden gegenereerd bij verdachte activiteiten.

9. Verantwoordelijkheden van de klant

De klant dient zorg te dragen voor:

- **Stabiele omgeving:**
 - ▶ Een stabiele en veilige IT-omgeving handhaven ter ondersteuning van de applicaties;
 - ▶ Ervoor zorgen dat de netwerkinfrastructuur voldoet aan de minimumvereisten voor DocuBuilder en DocuFlow.
- **Incidentmelding:**
 - ▶ Problemen of incidenten tijdig melden aan Documizers ondersteuning;
 - ▶ Gedetailleerde informatie verstrekken om te helpen bij het oplossen van problemen.
- **Toegang en samenwerking:**
 - ▶ Noodzakelijke toegang en samenwerking bieden aan Documizers ondersteunings- en technische teams voor probleemoplossing;

- ▶ Informatie over problemen verstrekken wanneer daarom wordt gevraagd;
- ▶ Tijdige beschikbaarheid van relevant personeel waarborgen tijdens incidentoplossing en onderhoudsactiviteiten.
- **Training en bewustwording:**
 - ▶ Zorgen dat gebruikers getraind en goed geïnformeerd zijn over het gebruik van DocuBuilder en DocuFlow;
 - ▶ Bewustwording van beveiligingsbeleid en best practices onder gebruikers bevorderen.

10. Rapportage

Op verzoek, en enkel in overleg, kan Documizers onderstaande rapportages periodiek verstrekken:

- **Servicebeschikbaarheid:**
 - ▶ Uptime- en downtime-statistieken, inclusief details van incidenten die serviceonderbrekingen veroorzaakten.
- **Prestatiestatistieken:**
 - ▶ Responstijden en transactieverwerkingstijden.
- **Incidentbeheer:**
 - ▶ Samenvatting van gemelde incidenten, responstijden en oplostijden;
 - ▶ Analyse van incidenttrends en aanbevelingen voor verbeteringen.
- **Back-up en herstel:**
 - ▶ Status van voltooide back-ups en eventuele encountered issues;
 - ▶ Resultaten van hersteltests en rampenherstel oefeningen.

11. Jaarlijkse herziening en wijzigingen

- **Jaarlijkse herziening:**
 - ▶ Deze SLA wordt jaarlijks herzien om ervoor te zorgen dat deze relevant en effectief blijft;
 - ▶ Updates worden gemaakt op basis van veranderingen in diensten, klantbehoeften en industry best practices.
- **Wijzigingen:**
 - ▶ Wijzigingen worden schriftelijk gecommuniceerd.
 - ▶ Wijzigingen worden minimaal 30 dagen vooraf aangekondigd.

12. Duur en beëindiging

- **Duur:**
 - ▶ Deze SLA is geldig zolang de klant gebruikmaakt van diensten van Documizers.
- **Beëindiging:**
 - ▶ Beëindiging van dienstverlening beëindigt automatisch deze SLA.

13. Contactinformatie

- **Documizers Support via e-mail:** support@documizers.com
- **Documizers Support via telefoon:** +31 (0)20 8201970

Bijlage D – Fair Use-beleid

Om optimale prestaties en beschikbaarheid voor alle klanten te garanderen, hanteert Documizers een Fair Use-beleid voor het gebruik van haar software en infrastructuur.

1. Fair Use-limieten

- ▶ Documentgeneratie: gemiddeld maximaal 100 documenten per gebruiker per maand.
- ▶ Process calls (workflowaanroepen): maximaal 500 calls per Process Manager-licentie per dag.

2. Monitoring en overleg

- ▶ Documizers monitort structurele overschrijding van deze limieten.
- ▶ Bij herhaald of buitensporig gebruik treedt Documizers in overleg met de klant over uitbreiding van het abonnement of technische optimalisatie.
- ▶ Indien geen overeenstemming wordt bereikt, behoudt Documizers zich het recht voor het gebruik tijdelijk te beperken of te beëindigen.

3. Uitzonderingen

Fair Use-grenzen kunnen worden aangepast of uitgebreid op basis van maatwerkafspraken in de getekende offerte of SLA. Aanpassingen worden schriftelijk bevestigd.

Einde Bijlagen A,B,C en D