

Algemene voorwaarden

VERSIE 1.0 – OKTOBER 2026

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten van Counter Cybercrime, waaronder de Security APK, consultancy en andere opdrachten. Counter Cybercrime is een handelsnaam van Automatiseringsbureau Q, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 51169096, gevestigd te Vlaardingen.

1. Definities

1.1 In deze voorwaarden betekent:

- **Opdrachtnemer:** Counter Cybercrime, zoals hierboven omschreven.
- **Opdrachtgever:** de onderneming of organisatie die Opdrachtnemer een opdracht geeft.
- **Opdracht:** de overeenkomst waarbij Opdrachtnemer diensten verleent, zoals een Security APK, een kwetsbaarheidsscan, een phishingtest, advies of een jaarabonnement.
- **Rapport:** de schriftelijke of digitale weergave van bevindingen en adviezen.

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, opdrachten en overeenkomsten van Opdrachtnemer. Afwijkingen gelden alleen als zij schriftelijk zijn overeengekomen.

2.2 Opdrachtnemer werkt uitsluitend voor ondernemingen en organisaties die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Deze voorwaarden zijn niet bedoeld voor consumenten.

2.3 Algemene (inkoop)voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Opdrachtnemer die uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.

2.4 Als een bepaling van deze voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de betreffende bepaling dan door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij het doel en de strekking ervan.

3. Offertes en totstandkoming

3.1 Offertes en prijzen op de website zijn vrijblijvend, tenzij anders vermeld. Alle prijzen zijn exclusief btw.

3.2 Een aanvraag via de website is een verzoek. De Opdracht komt tot stand zodra Opdrachtnemer de aanvraag schriftelijk (ook per e-mail) bevestigt of met de uitvoering begint.

3.3 Opdrachtnemer kan een aanvraag zonder opgave van redenen weigeren, bijvoorbeeld om een mogelijk belangenconflict te voorkomen.

4. Uitvoering en aard van de dienstverlening

4.1 Opdrachtnemer voert de Opdracht naar beste inzicht en vermogen uit, volgens de eisen van goed vakmanschap. De verplichtingen van Opdrachtnemer zijn inspanningsverplichtingen en geen resultaatsverplichtingen.

4.2 Een Security APK, scan of test is een **momentopname en een steekproef**. Deze is gebaseerd op de informatie die Opdrachtgever verstrekt en op beperkte, niet-ingrijpende controles binnen de afgesproken tijd. Opdrachtnemer garandeert niet dat alle kwetsbaarheden of risico's worden gevonden, en niet dat Opdrachtgever na uitvoering van de adviezen geen beveiligingsincidenten meer zal hebben.

4.3 Een Security APK is geen certificering, audit, accountantsverklaring of juridisch advies, en geeft geen oordeel over naleving van wet- en regelgeving zoals NIS2 of de AVG, tenzij dat uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

4.4 Opdrachtgever beslist zelf over het opvolgen van adviezen en blijft verantwoordelijk voor de beveiliging, het beheer en de continuïteit van zijn eigen systemen en gegevens. Het (laten) uitvoeren van maatregelen, ook door een eigen IT-leverancier, is voor rekening en risico van Opdrachtgever.

4.5 Opgegeven termijnen, zoals de oplevering van een Rapport, zijn streeftermijnen en geen fatale termijnen.

4.6 Opdrachtnemer mag de Opdracht (gedeeltelijk) laten uitvoeren door zorgvuldig gekozen derden.

5. Verplichtingen van Opdrachtgever

5.1 Opdrachtgever zorgt tijdig voor alle informatie, toegang en medewerking die nodig zijn, waaronder de aanwezigheid van een eigenaar of manager en degene die de IT verzorgt. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie.

5.2 Opdrachtgever zorgt voor een recente, werkende back-up van zijn systemen en gegevens voordat technische controles plaatsvinden.

5.3 Als de uitvoering vertraagt of extra werk nodig is doordat Opdrachtgever niet aan deze verplichtingen voldoet, mag Opdrachtnemer de extra kosten in rekening brengen.

6. Toestemming voor technische controles en phishingtests

6.1 Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer toestemming om de afgesproken controles uit te voeren op de systemen, netwerken, accounts en domeinen die Opdrachtgever aanwijst. Opdrachtgever verklaart dat hij bevoegd is die toestemming te geven.

6.2 Worden systemen of diensten beheerd of geleverd door derden, zoals een hostingpartij, cloudleverancier of IT-leverancier, dan zorgt Opdrachtgever vooraf voor de benodigde toestemming van die derden.

6.3 Bij een phishingtest of andere test waarbij medewerkers betrokken zijn, informeert Opdrachtgever zelf de betrokkenen, voor zover dat wettelijk nodig is, en zorgt hij voor eventuele instemming van de ondernemingsraad of personeelsvertegenwoordiging.

6.4 Opdrachtnemer voert alleen controles uit binnen de afgesproken reikwijdte. Ingrijpendere tests, zoals een penetratietest, vinden alleen plaats na een aparte schriftelijke opdracht.

6.5 Ook bij zorgvuldige uitvoering kunnen technische controles in uitzonderlijke gevallen leiden tot vertraging of verstoring van systemen. Opdrachtgever aanvaardt dit risico. Opdrachtnemer stopt met een controle zodra Opdrachtgever daarom vraagt.

7. Prijzen en betaling

7.1 Voor een Security APK geldt de vaste prijs die bij het pakket staat vermeld. Ander werk wordt op basis van nacalculatie of een vaste offerteprijs gefactureerd. Werk op locatie binnen de Randstad is inbegrepen; voor locaties daarbuiten kunnen reiskosten in rekening worden gebracht, wat vooraf wordt afgesproken.

7.2 Opdrachtnemer factureert na uitvoering van de Opdracht. Een jaarabonnement wordt per jaar vooruit gefactureerd, of per maand als dat is afgesproken.

7.3 Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum worden betaald. Bij te late betaling is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling de wettelijke handelsrente verschuldigd, en na een aanmaning ook de buitengerechtelijke incassokosten volgens de wettelijke staffel.

7.4 Opdrachtnemer mag zijn tarieven jaarlijks per 1 januari aanpassen. Voor lopende jaarabonnementen geldt een nieuw tarief pas bij de volgende verlenging.

8. Annuleren en verplaatsen

8.1 Opdrachtgever kan een afspraak voor uitvoering op locatie kosteloos verplaatsen of annuleren tot twee werkdagen vooraf.

8.2 Bij annulering binnen twee werkdagen voor de afspraak is 50% van de prijs verschuldigd. Bij annulering op de dag zelf, of als bij aankomst geen uitvoering mogelijk is door oorzaken die aan Opdrachtgever zijn toe te rekenen, is 100% verschuldigd.

8.3 Als Opdrachtnemer door ziekte of overmacht een afspraak niet kan nakomen, wordt in overleg een nieuwe datum gepland. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op schadevergoeding.

9. Jaarabonnement

9.1 Een jaarabonnement wordt aangegaan voor twaalf maanden en wordt daarna stilzwijgend verlengd met telkens twaalf maanden.

9.2 Opdrachtgever kan het abonnement schriftelijk (ook per e-mail) opzeggen tegen het einde van de lopende periode, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

9.3 Voorrang bij incidenten betekent dat Opdrachtnemer zich inspant om zo snel als redelijkerwijs mogelijk te reageren. Het is geen gegarandeerde reactie- of hersteltijd en geen 24/7-beschikbaarheid, tenzij dat schriftelijk is overeengekomen.

10. Geheimhouding en persoonsgegevens

10.1 Beide partijen houden vertrouwelijke informatie die zij van elkaar ontvangen geheim. Dit geldt in elk geval voor bevindingen, kwetsbaarheden en de inhoud van Rapporten. Deze plicht geldt niet als openbaarmaking wettelijk verplicht is.

10.2 Opdrachtnemer gebruikt informatie van Opdrachtgever alleen voor de uitvoering van de Opdracht. Werkaantekeningen en Rapporten worden beveiligd opgeslagen en uiterlijk twee jaar na afronding van de Opdracht verwijderd, tenzij een langere bewaartermijn nodig is voor een jaarabonnement of wettelijk verplicht is.

10.3 Voor zover Opdrachtnemer bij de uitvoering persoonsgegevens verwerkt namens Opdrachtgever, sluiten partijen op verzoek een verwerkersovereenkomst. Opdrachtnemer verwerkt niet meer persoonsgegevens dan nodig is.

10.4 Opdrachtnemer mag de naam van Opdrachtgever alleen als referentie noemen met diens voorafgaande toestemming.

11. Rapporten en intellectueel eigendom

11.1 Het Rapport is uitsluitend bestemd voor intern gebruik door Opdrachtgever. Opdrachtgever mag het delen met zijn eigen adviseurs, IT-leverancier, verzekeraar of opdrachtgevers, mits hij hen wijst op het karakter van momentopname uit artikel 4.

11.2 Derden kunnen geen rechten ontleen aan een Rapport. Opdrachtnemer is tegenover derden niet aansprakelijk voor het gebruik van een Rapport.

11.3 Alle intellectuele eigendomsrechten op methoden, checklists, sjablonen en software van Opdrachtnemer blijven bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever krijgt een niet-exclusief gebruiksrecht op het Rapport voor zijn eigen organisatie.

12. Aansprakelijkheid

12.1 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, of op welke grond dan ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag dat Opdrachtgever voor de betreffende Opdracht heeft betaald, exclusief btw. Bij een jaarabonnement is dit

maximaal het bedrag dat Opdrachtgever in de twaalf maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft betaald.

12.2 De aansprakelijkheid is in alle gevallen bovendien beperkt tot het bedrag dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico.

12.3 Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder:

- gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie;
- verlies, beschadiging of onbeschikbaarheid van gegevens, en de kosten van herstel daarvan;
- schade door een cyberaanval, inbraak, ransomware, fraude of ander handelen van derden, ook als een kwetsbaarheid daarbij niet in een Rapport was genoemd;
- schade doordat Opdrachtgever adviezen niet, onvolledig of onjuist heeft opgevolgd, of door handelen van zijn IT-leverancier of andere derden;
- boetes, schadeclaims van derden en reputatieschade.

12.4 Directe schade is uitsluitend: redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen, redelijke kosten om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer alsnog aan de Opdracht te laten beantwoorden, en redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade.

12.5 De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer zelf.

12.6 Een recht op schadevergoeding ontstaat pas als Opdrachtgever de tekortkoming binnen 30 dagen na ontdekking schriftelijk en zo gedetailleerd mogelijk heeft gemeld. Elke vordering tot schadevergoeding vervalt twaalf maanden na het ontstaan ervan.

13. Vrijwaring

13.1 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden, waaronder hostingpartijen, leveranciers en medewerkers van Opdrachtgever, die verband houden met de uitvoering van de Opdracht. Dit geldt in het bijzonder voor aanspraken door het ontbreken van de toestemming uit artikel 6, tenzij de aanspraak het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer.

14. Overmacht

14.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming als hij daartoe door overmacht niet in staat is. Onder overmacht valt onder meer ziekte, storingen bij internet- of telecomvoorzieningen, cyberaanvallen op Opdrachtnemer, maatregelen van de overheid en tekortkomingen van leveranciers.

14.2 Duurt de overmacht langer dan 60 dagen, dan mogen beide partijen de Opdracht schriftelijk ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding. Al geleverde prestaties worden naar verhouding betaald.

15. Klachten

15.1 Klachten over de uitvoering of over een factuur meldt Opdrachtgever binnen 14 dagen na ontvangst van het Rapport of de factuur schriftelijk bij Opdrachtnemer. Een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

15.2 Is een klacht gegrond, dan voert Opdrachtnemer de betreffende werkzaamheden alsnog goed uit. Als dat niet meer zinvol is, vergoedt hij naar verhouding het betaalde bedrag, binnen de grenzen van artikel 12.

16. Toepasselijk recht en geschillen

16.1 Op alle Opdrachten en op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

16.2 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Rotterdam, tenzij de wet dwingend een andere rechter aanwijst. Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.

16.3 Deze voorwaarden zijn ook beschikbaar in het Engels. Bij verschil tussen beide versies is de Nederlandse tekst bepalend.