Algemene voorwaarden Orderpath

Versie 1 — 20 november 2026

Partijen: Orderpath VOF · KvK 42196855 · btw-id NL870136318B01 · info@orderpath.nl. Het vestigingsadres van Orderpath staat in het orderformulier en het nulmetingcontract. De klant staat vermeld in het orderformulier of het nulmetingcontract.

Artikel 1 — Definities

1.1 In deze voorwaarden betekenen de volgende begrippen:

- **abonnement**: het doorlopende gebruik van de dienst tegen een maandprijs, volgens het orderformulier.
- **afnemer**: een onderneming of persoon die bij de klant bestelt, bijvoorbeeld een installateur.
- **afzenderregel**: een regel die een beheerder in de dienst instelt voor berichten van een bepaalde afzender, bijvoorbeeld dat de dienst die berichten apart zet of juist nooit apart zet (artikel 4.12).
- **automatische goedkeuring**: een instelling waarmee de dienst conceptorders die voldoen aan criteria die de klant heeft ingesteld, zonder beoordeling door een gebruiker goedkeurt. Zulke orders gaan daarna naar het ERP-systeem volgens artikel 4.2.
- **AVG**: de Algemene verordening gegevensbescherming (Verordening (EU) 2016/679).
- **beheerder**: een gebruiker die de klant heeft aangewezen om instellingen van de dienst te wijzigen.
- **bericht**: een e-mail met zijn bijlagen, een WhatsApp-bericht, of een bestand dat een gebruiker in de dienst uploadt.
- **conceptorder**: een voorstel voor een order dat de dienst maakt uit een of meer binnengekomen berichten, met de herkende orderregels, de gekoppelde artikelen en markeringen bij wat onzeker is.
- **contractjaar**: elke periode van twaalf maanden vanaf de ingangsdatum van het abonnement. De periode tussen de ondertekening van het orderformulier en de ingangsdatum hoort bij het eerste contractjaar.
- **dienst**: de online toepassing van Orderpath die binnengekomen bestellingen omzet in conceptorders en goedgekeurde orders doorzet naar het ERP-systeem, met onderhoud en ondersteuning, zoals beschreven in het orderformulier en de dienstbeschrijving.
- **dienstbeschrijving**: de beschrijving van de dienst met de afspraken over beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning (de SLA), in de versie die op dat moment geldt (artikel 16).
- **dienstverleningsovereenkomst**: alle orderformulieren en nulmetingcontracten tussen de klant en Orderpath, samen met deze voorwaarden. Zij vormen samen één overeenkomst. Bij een orderformulier hoort ook de dienstbeschrijving; bij een nulmetingcontract hoort geen dienstbeschrijving. Dit is de onderliggende dienstverleningsovereenkomst waarnaar de verwerkersovereenkomst verwijst.
- **doorzetten**: een order in het ERP-systeem aanmaken, of opnemen in een importbestand dat de dienst voor de klant klaarzet.
- **ERP-systeem**: het systeem waarin de klant zijn verkooporders beheert.
- **factureerbare order**: één bestelling van een afnemer waarvoor de dienst een conceptorder heeft gemaakt, ongeacht het aantal orderregels, berichten of bijlagen. Daarbij geldt:
  1. Stuurt de afnemer één bestelling in delen, bijvoorbeeld een foto en daarna een tekst, en komen de delen binnen voordat de conceptorder is goedgekeurd, dan telt dat als één factureerbare order. Komt een deel later binnen, dan is het een wijziging.

2. Bevatten een of meer berichten meer dan één bestelling, dan telt elke bestelling apart. Een aparte bestelling heeft een eigen ordernummer of referentie van de afnemer, een ander afleveradres of een andere leverdatum, of de afnemer geeft zelf aan dat het een aparte bestelling is. Is dat niet duidelijk, dan telt de inhoud als één bestelling.
3. Niet meetellen: een conceptorder die een gebruiker als dubbel heeft gemarkeerd; een conceptorder die de dienst als vermoedelijk dubbel heeft gemarkeerd en die niet is goedgekeurd; een conceptorder die een gebruiker heeft afgewezen omdat er geen bestelling in het bericht staat, of omdat de klant de bestelling al met de hand heeft verwerkt; en berichten waarin de dienst geen orderregel heeft herkend.
4. Een wijziging of annulering van een eerdere bestelling telt niet als een aparte factureerbare order.

- **gebruiker**: een medewerker of andere persoon aan wie de klant toegang tot de dienst geeft.
- **implementatievergoeding**: de eenmalige vergoeding voor het inrichten van de dienst tot zij gebruiksklaar is (artikel 8.12), zoals vermeld in het orderformulier.
- **ingangsdatum**: de datum waarop het abonnement ingaat: de datum die het orderformulier noemt, of de latere datum volgens artikel 8.12.
- **initiële looptijd**: de eerste periode van het abonnement, zoals vermeld in het orderformulier.
- **kantoortijden**: de tijden op werkdagen die de dienstbeschrijving als kantoortijden noemt.
- **klant**: de onderneming die met Orderpath een overeenkomst sluit of een offerte van Orderpath ontvangt.
- **klantgegevens**: alle gegevens die de klant, zijn gebruikers of zijn afnemers via de dienst of voor de nulmeting aanleveren, en alles wat de dienst daaruit voor de klant maakt. Voorbeelden zijn berichten, bijlagen, artikelgegevens, kruisreferentietabellen, conceptorders, orders, het verantwoordingsspoor en instellingen.
- **kruisreferentietabel**: een tabel die het artikelnummer of de omschrijving van een afnemer koppelt aan het artikelnummer van de klant.
- **markering die beoordeling vereist**: een markering waarbij een gebruiker de conceptorder altijd zelf beoordeelt, ook als automatische goedkeuring aanstaat. De dienst zet zo'n markering in ieder geval als zij vaststelt dat een prijs afwijkt van de afgesproken prijs, dat zij een verpakkingseenheid heeft afgerond, dat een maat ontbreekt, dat de afnemer een kredietstop heeft, dat een bericht te laat is opgehaald (artikel 7.4), dat een gebruiker een apart gezet bericht alsnog heeft laten verwerken, of dat de dienst een bijlage niet automatisch heeft gelezen (artikel 4.12). Stelt de dienst zo'n geval niet vast, dan geldt artikel 4.3. De dienstbeschrijving kan meer van zulke markeringen noemen.
- **nulmeting**: de eenmalige, betaalde analyse uit artikel 6, waarbij Orderpath een versie van de dienst gebruikt die niet voor productie is bedoeld.
- **nulmetingcontract**: het contract voor een nulmeting. Het bindt partijen zodra beiden het hebben ondertekend (artikel 3.2).
- **orderadres**: de postbus die in het orderformulier of het nulmetingcontract staat als bron van bestellingen per e-mail, bijvoorbeeld orders@klant.nl.
- **orderformulier**: het formulier met de dienst, de staffel, de prijzen, de looptijd en de ingangsdatum. Het bindt partijen zodra beiden het hebben ondertekend (artikel 3.2).
- **Orderpath**: Orderpath VOF, zoals vermeld onder Partijen, en haar rechtsopvolger.
- **overeenkomst**: de dienstverleningsovereenkomst samen met de verwerkersovereenkomst.
- **overig bericht**: een bericht van een afnemer op het orderadres of op een WhatsApp-nummer uit het orderformulier, waarin geen bestelling, wijziging of annulering staat. Voorbeelden zijn een automatisch antwoord, een bedankje, en een nieuwsbrief of factuur die een afnemer stuurt. Een bericht van een afzender die de dienst niet aan een afnemer kan koppelen, is geen overig bericht: het komt in de lijst van artikel 7.4. Of een bericht een

overig bericht is, hangt af van de inhoud. Dat de dienst het apart heeft gezet of er geen orderregel in heeft herkend, is daarvoor een aanwijzing, geen bewijs.

- **schriftelijk**: per brief of per e-mail, of met een elektronische handtekening.
- **staffel**: het abonnementsniveau met het aantal factureerbare orders per kalendermaand dat in de abonnementsprijs is inbegrepen, zoals vermeld in het orderformulier.
- **verantwoordingsspoor**: de vastlegging in de dienst van wie wat heeft gedaan en wanneer, met de reden als die is vastgelegd.
- **verwerkersovereenkomst**: de verwerkersovereenkomst van Orderpath tussen de klant en Orderpath, met bijlagen, in de versie die het orderformulier of het nulmetingcontract noemt. Een verwerkersovereenkomst die de klant zelf heeft opgesteld, geldt alleen als een orderformulier of nulmetingcontract dat beide partijen hebben ondertekend haar noemt.
- **werkdag**: maandag tot en met vrijdag, behalve algemeen erkende feestdagen in Nederland.

Artikel 2 — Toepasselijkheid en rangorde

2.1 Deze voorwaarden gelden voor elke offerte van Orderpath en voor elke overeenkomst tussen Orderpath en de klant, ook voor de nulmeting.

2.2 Orderpath wijst de toepasselijkheid van inkoopvoorwaarden en andere voorwaarden van de klant uitdrukkelijk van de hand (art. 6:225 lid 3 BW). Die voorwaarden gelden niet, ook niet als de klant er eerder of later naar verwijst, bijvoorbeeld in een offerteaanvraag of een inkooporder. Zij gaan ook niet gelden doordat Orderpath zich bij de klant als leverancier registreert, voorwaarden aanvaardt in een leverancierssportaal of inkoopsysteem van de klant, bijvoorbeeld met een klik, of een inkooporder van de klant bevestigt of uitvoert. Voorwaarden van de klant, of delen daarvan, gelden alleen als een orderformulier dat beide partijen hebben ondertekend ze noemt (artikel 2.7).

2.3 Gaat het om de verplichtingen bij de verwerking van persoonsgegevens, dan gaat de verwerkersovereenkomst voor. Voor de aansprakelijkheid geldt dat niet: daarvoor gelden artikel 14 en, voor de nulmeting, artikel 6.7. Daarvan kan alleen een orderformulier of nulmetingcontract afwijken, in het voordeel van de klant en volgens artikel 2.7. In alle andere gevallen geldt bij tegenstrijdigheid deze volgorde:

1. het orderformulier, of voor de nulmeting het nulmetingcontract;
2. deze voorwaarden;
3. de dienstbeschrijving;
4. een eerdere offerte, voor zover het orderformulier of het nulmetingcontract daarnaar verwijst.

Een orderformulier kan het maximum van artikel 14.1 alleen verhogen, nooit verlagen. Spreken twee orderformulieren elkaar tegen, dan gaat het laatst ondertekende voor. Voor het bedrag van artikel 14.1 onder 2 geldt het hoogste bedrag dat een orderformulier noemt.

2.4 De overeenkomst bevat alle afspraken tussen Orderpath en de klant over de dienst en de nulmeting. Zij vervangt eerdere voorstellen, offertes, e-mails, presentaties en mondelinge afspraken, behalve voor zover het orderformulier of het nulmetingcontract daarnaar verwijst. De website van Orderpath, presentaties, demonstraties en uitspraken in verkoopgesprekken horen niet bij de overeenkomst. Dat geldt niet voor zover het orderformulier of het nulmetingcontract daarnaar verwijst, en niet voor de pagina's orderpath.nl/voorwaarden en orderpath.nl/gegevens: die horen erbij, maar alleen voor de informatie die deze voorwaarden daar noemen (artikelen 2.6, 10.6, 10.10 en 16.3). Een prijs op orderpath.nl/gegevens (artikel 10.10 onder 6) vervangt nooit de prijs in een ondertekend orderformulier of nulmetingcontract. Wat Orderpath moet leveren en waaraan de dienst moet voldoen, volgt dus alleen uit de overeenkomst: bij het abonnement uit het orderformulier, de dienstbeschrijving en deze voorwaarden, bij de

nulmeting uit het nulmetingcontract en deze voorwaarden, en voor persoonsgegevens ook uit de verwerkersovereenkomst. Een afwijking geldt alleen als beide partijen die schriftelijk vastleggen. Dat geldt niet voor wijzigingen die Orderpath volgens de artikelen 4.7, 8.9, 8.10 en 16 zelf mag doorvoeren. Voor de afspraken van artikel 2.7 is schriftelijk vastleggen niet genoeg: daarvoor gelden de eisen van dat artikel.

2.5 Partijen handelen als ondernemers. Artikel 6:227b lid 1 en artikel 6:227c BW, over informatie en bevestigingen bij het elektronisch sluiten van overeenkomsten, zijn niet van toepassing.

2.6 Orderpath stelt deze voorwaarden en de verwerkersovereenkomst vóór de ondertekening als pdf ter beschikking, samen met het orderformulier of het nulmetingcontract. Bij een orderformulier stelt zij ook de dienstbeschrijving, de gebruikersinstructie van artikel 5.2 en de gebruiksregels van artikel 5.8 zo ter beschikking. Zo kan de klant ze opslaan en later raadplegen. Het orderformulier en het nulmetingcontract noemen het versienummer en de datum van deze voorwaarden. Deze voorwaarden staan ook op orderpath.nl/voorwaarden (art. 6:234 en 6:230c BW). Op verzoek stuurt Orderpath ze kosteloos toe.

2.7 De volgende afspraken gelden alleen als zij staan in een orderformulier of nulmetingcontract dat beide partijen hebben ondertekend, met de hand of met een elektronische handtekening (artikel 3.2). Een e-mail of een ander bericht is daarvoor niet genoeg, ook niet als beide partijen daarin akkoord geven:

1. een afwijking van artikel 6.7 of artikel 14;
2. een afwijking van artikel 15;
3. dat voorwaarden van de klant, of delen daarvan, toch gelden; dat kan alleen in een orderformulier (artikel 2.2);
4. een andere rangorde dan die van artikel 2.3;
5. een vrijwaring, boete of garantie van Orderpath.

Dit artikel geldt niet voor wijzigingen die Orderpath volgens de artikelen 4.7, 8.9, 8.10 en 16 zelf mag doorvoeren, en niet voor een schikking over een bepaalde vordering.

Artikel 3 — Offertes en totstandkoming

3.1 Een offerte van Orderpath is dertig dagen geldig vanaf de dag waarop Orderpath de offerte verstuurt, tenzij de offerte een andere termijn noemt.

3.2 De overeenkomst komt tot stand wanneer beide partijen het orderformulier of het nulmetingcontract hebben ondertekend. Heeft Orderpath als eerste ondertekend, dan geldt het ondertekende orderformulier of nulmetingcontract als offerte (artikel 3.1). De overeenkomst komt dan tot stand zodra de klant het binnen de geldigheidstermijn daarvan ondertekent. Een elektronische handtekening via het ondertekenplatform dat Orderpath gebruikt, heeft tussen partijen dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven handtekening (art. 3:15a BW).

3.3 Wie namens de klant ondertekent, staat ervoor in dat hij bevoegd is de klant daarbij te vertegenwoordigen. Noemt het orderformulier een groepsmaatschappij (artikel 3.5), dan staat hij er ook voor in dat hij bevoegd is die groepsmaatschappij te vertegenwoordigen bij de afspraken van artikel 3.5.

3.4 De klant ondertekent de verwerkersovereenkomst tegelijk met het eerste orderformulier of nulmetingcontract. Die verwerkersovereenkomst geldt ook voor latere orderformulieren en nulmetingcontracten. Orderpath verwerkt geen klantgegevens voordat de verwerkersovereenkomst is ondertekend.

3.5 Het orderformulier kan groepsmaatschappijen van de klant noemen. Dat zijn rechtspersonen en vennootschappen die met de klant in een groep zijn verbonden (art. 2:24b BW). Voor een groepsmaatschappij die het orderformulier noemt, geldt:

1. de klant mag de dienst ook gebruiken voor bestellingen die bij haar binnenkomen (artikelen 5.8 en 11.2);
2. haar bestellingen tellen mee als factureerbare orders van de klant, ook voor de staffel, en de klant betaalt ze (artikel 8);
3. de klant staat ervoor in dat zij zich aan de overeenkomst houdt, en is voor haar gebruik van de dienst verantwoordelijk als voor zijn eigen gebruik;
4. Orderpath verwerkt haar bestellingen pas als de verwerkersovereenkomst ook de verwerking van haar persoonsgegevens regelt;
5. zij kan zelf geen vorderingen uit de overeenkomst tegen Orderpath instellen. Haar schade vordert alleen de klant, volgens artikel 14. Stelt zij Orderpath op een andere grond aansprakelijk, dan geldt artikel 14 ook tegenover haar. Er is één maximum van artikel 14.1 voor de klant en de groepsmaatschappijen die het orderformulier noemt samen. Wat Orderpath aan een groepsmaatschappij vergoedt, gaat af van dat maximum.

Artikel 4 — De dienst

4.1 Orderpath maakt van binnengekomen bestellingen conceptorders. Bij wat onzeker is, zet de dienst een markering. Gebruikers van de klant beoordelen de conceptorders en keuren ze goed, passen ze aan of wijzen ze af (artikel 5.2).

4.2 Alleen goedgekeurde conceptorders gaan naar het ERP-systeem van de klant. Het orderformulier noemt voor elke klant de route: een verkoopofferte of verkooporder die de dienst in het ERP-systeem aanmaakt, of een importbestand dat een gebruiker inleest. De dienstbeschrijving beschrijft hoe elke route werkt. Een andere route spreken partijen schriftelijk af, ook als Orderpath die volgens artikel 4.11 aanbiedt.

4.3 De dienst gebruikt een taalmodel. Een conceptorder kan daarom fouten bevatten, ook als de dienst geen markering heeft gezet. Voor de controle daarvan geldt artikel 5.2, behalve bij automatische goedkeuring (artikelen 4.4 en 4.5).

4.4 Automatische goedkeuring staat standaard uit. Alleen een beheerder kan die aanzetten, binnen de mogelijkheden die de dienstbeschrijving noemt, zoals per kanaal, per afnemer of met een drempelwaarde. De dienst legt elke wijziging van die instellingen vast: wie wat heeft gewijzigd, en wanneer. Automatische goedkeuring geldt nooit voor een conceptorder met een markering die beoordeling vereist, voor een conceptorder die de dienst als vermoedelijk dubbel heeft gemarkeerd, en voor een wijziging of annulering van een eerdere bestelling. Vervangt Orderpath het taalmodel waarmee de dienst bestellingen uitleest (artikel 4.7), dan geldt automatische goedkeuring vanaf de vervanging niet, totdat een beheerder haar opnieuw aanzet.

4.5 De dienst heeft een order verkeerd doorgezet als zij die naar het ERP-systeem heeft doorgezet:

1. zonder goedkeuring;
2. anders dan goedgekeurd;
3. na automatische goedkeuring, terwijl de order niet voldeed aan de criteria die de klant daarvoor heeft ingesteld; of
4. na automatische goedkeuring, terwijl artikel 4.4 die uitsluit.

Orders die automatisch zijn goedgekeurd binnen de instellingen van de klant, komen voor risico van de klant. Orderpath is daarvoor alleen aansprakelijk als de dienst ze verkeerd heeft doorgezet. Voor een order die de dienst verkeerd heeft doorgezet, geldt artikel 14; de kosten staan in artikel 14.2 onder 4.

Bij het doorzetten hoort wat de dienst zelf doet: de goedgekeurde conceptorder overnemen, de velden koppelen aan die van het ERP-systeem, de prijzen meesturen zoals afgesproken of de prijs aan het ERP-systeem overlaten als dat is afgesproken, het importbestand opstellen, en een order opnieuw versturen als de dienst dat zelf doet. Daar hoort

niet bij: wat het ERP-systeem doet met een order of importbestand dat de dienst juist heeft doorgezet, zoals prijzen berekenen, bedragen afronden of de order verder verwerken; wanneer of hoe vaak een gebruiker een importbestand inleest; en een order die een gebruiker opnieuw laat versturen nadat de dienst heeft gemeld dat niet vaststaat of het doorzetten is gelukt. Deze alinea maakt de gevallen hierboven en artikel 14.2 onder 4 niet kleiner.

4.6 Nauwkeurigheidscijfers, metingen en rapportages van Orderpath zijn informatie, geen garantie. Orderpath belooft geen percentage correcte orderregels of automatisch verwerkte orders. Cijfers uit de testset van Orderpath, uit presentaties, op de website of uit een nulmeting berusten op historische gegevens en op de aannames die erbij staan, zoals de aannames die het rapport noemt. Zij voorspellen niet wat de dienst later met de orders van de klant doet. De klant beslist op grond van zijn eigen beoordeling of hij de dienst afneemt; een nulmeting kan hem daarbij helpen. Het risico dat de dienst later bij zijn orders andere uitkomsten haalt dan die cijfers, ligt bij de klant (art. 6:228 lid 2 BW), behalve voor zover de dienst niet werkt zoals de overeenkomst beschrijft (artikel 2.4). Werkt de dienst niet zo, dan stelt de klant Orderpath in gebreke en geeft hij haar een redelijke termijn om dat te herstellen (artikelen 9.7 en 14.7). Blijft herstel uit, dan kan de klant de dienstverleningsovereenkomst geheel of voor het betrokken deel ontbinden (artikel 9.7). Voor het abonnement geldt dan artikel 9.6 onder 2, en voor de nulmeting artikel 6.12 onder 4.

4.7 Orderpath mag de dienst verbeteren en wijzigen. Zij mag een taalmodel dat de dienst gebruikt, vervangen door een gelijkwaardig of beter model, als de verwerking binnen de Europese Unie blijft (artikel 8 van de verwerkersovereenkomst). Of het nieuwe model gelijkwaardig of beter is, stelt Orderpath vóór de vervanging vast met een meting op haar eigen testset. Die meting is informatie zoals bedoeld in artikel 4.6. Elke vervanging van een taalmodel kondigt Orderpath waar mogelijk vooraf aan, en dan ten minste dertig dagen van tevoren; anders meldt zij die zo snel mogelijk. Een aanpassing die de maker van het model doorvoert zonder dat Orderpath een ander model of een andere modelversie kiest, is geen vervanging. Hoort bij het nieuwe model een nieuwe of andere subverwerker, dan volgt Orderpath eerst artikel 7 van de verwerkersovereenkomst. Zij meldt dat dan ten minste dertig dagen vooraf, en de klant kan bezwaar maken. Andere wezenlijke wijzigingen kondigt Orderpath aan, waar mogelijk ten minste dertig dagen van tevoren.

4.8 Maakt een wijziging de dienst voor de klant wezenlijk slechter, dan mag de klant de dienstverleningsovereenkomst opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Dat is in ieder geval zo als de wijziging een functie of een kanaal weghaalt die het orderformulier of de dienstbeschrijving noemt, of als zij een gevolg heeft dat artikel 16.2 onder 1 tot en met 3 noemt. Heeft Orderpath de wijziging niet ten minste dertig dagen vooraf aangekondigd, dan mag de klant ook binnen dertig dagen nadat hij van de wijziging op de hoogte is gekomen met directe ingang opzeggen. Voor het abonnement geldt dan artikel 9.6, en voor de nulmeting artikel 6.12.

4.9 De dienst ontvangt berichten, maar stuurt geen berichten naar afnemers, ook niet via WhatsApp. Dat verandert alleen als het orderformulier die functie noemt en de klant haar zelf aanzet. Elk bericht dat AI heeft opgesteld, vermeldt dan duidelijk dat het van AI afkomstig is, en is ook machineleesbaar als zodanig gemarkeerd (art. 50 AI-verordening, Verordening (EU) 2024/1689). Kosten die Meta voor verzonden WhatsApp-berichten rekent, zijn voor de klant, tenzij het orderformulier iets anders zegt.

4.10 Orderpath kan een fout in de dienst ontdekken die bij meer orders kan terugkomen, zoals een vaste fout bij het uitlezen of koppelen. Kan die fout ook bij de klant optreden, dan meldt Orderpath dat zonder onnodige vertraging aan hem. Zij vermeldt daarbij waar de klant op moet letten en wat Orderpath eraan doet.

4.11 De dienst werkt met diensten van derden, zoals het ERP-systeem, Microsoft 365, WhatsApp en Amazon Bedrock. Beëindigt of beperkt zo'n derde de koppeling of de toegang, zonder dat Orderpath dat kon voorkomen, dan meldt Orderpath dat zo snel mogelijk aan de klant. Zij biedt waar mogelijk een andere route aan, zoals een importbestand. Lukt dat niet binnen dertig dagen na die melding, dan kan elke partij het deel van de dienst dat daardoor niet meer werkt, schriftelijk en kosteloos opzeggen. Het abonnement loopt dan door voor de rest van de dienst, en Orderpath verlaagt de abonnementsprijs naar redelijkheid. Heeft de klant zonder dat deel redelijkerwijs

geen belang meer bij de rest van de dienst, dan mag hij in plaats daarvan het hele abonnement of de nulmeting opzeggen. Voor het abonnement geldt dan artikel 9.6, en voor de nulmeting artikel 6.12. Verder hoeft geen van beiden de ander daarvoor schadevergoeding te betalen.

4.12 Op het orderadres en de WhatsApp-nummers uit het orderformulier komen ook overige berichten binnen. De dienst gaat bij elk bericht van een afnemer na of er een bestelling, wijziging of annulering in kan staan. Een bericht waarin dat duidelijk niet zo is, mag de dienst apart zetten zonder er een conceptorder van te maken. Daarvoor mag de dienst regels in de software gebruiken, en een ander taalmodel dan voor het uitlezen van bestellingen. Het apart zetten met een taalmodel staat uit, tenzij het orderformulier iets anders afspreekt. Een beheerder kan het aan- en uitzetten. De verwerking blijft ook dan binnen de Europese Unie (artikel 8 van de verwerkersovereenkomst), bij de subverwerkers uit bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst. De dienst legt elke wijziging van afzenderregels en van de instelling voor het apart zetten met een taalmodel vast: wie wat heeft gewijzigd, en wanneer. De dienstbeschrijving beschrijft hoe de dienst bepaalt wat zij apart zet. Daarbij gelden deze regels:

1. Bij twijfel zet de dienst een bericht niet apart, maar verwerkt zij het als mogelijke bestelling.
2. Regels in de software zetten deze berichten nooit apart:
   - een bericht met een bijlage waarin een bestelling kan staan, zoals een pdf, een Excel-bestand, een scan of een foto;
   - een bericht dat naar een eerdere bestelling verwijst, bijvoorbeeld met een ordernummer of een referentie van de afnemer;
   - een bericht dat de dienst niet kan lezen, zoals een spraakbericht.

   Een taalmodel zet een bericht met zo'n bijlage alleen apart als elke bijlage een pdf met leesbare tekst is en het de volledige tekst daarvan heeft gelezen. Een bericht met een andere bijlage, zoals een foto, een scan, een spreadsheet of een Word-bestand, zet een taalmodel nooit apart. Voor een afzenderregel geldt punt 6.
3. De dienst verwijdert of verplaatst niets op het orderadres (artikel 7.4).
4. Een bericht dat de dienst apart zet, komt met de reden in de lijst van artikel 7.4. De reden is een vaste categorie, zoals automatisch antwoord, nieuwsbrief of afzenderregel. Op de plek waar gebruikers conceptorders beoordelen, toont de dienst de apart gezette berichten en hoeveel het er zijn.
5. Een gebruiker kan elk apart gezet bericht alsnog laten verwerken, zolang de dienst het bewaart (artikel 12 van de verwerkersovereenkomst). De conceptorder die daaruit ontstaat, krijgt een markering die beoordeling vereist en telt volgens artikel 1.
6. Een beheerder kan afzenderregels instellen. De dienst volgt een afzenderregel, ook als er in een bericht toch een bestelling staat, behalve in de gevallen die de dienstbeschrijving noemt.
7. Noemt het orderformulier een grens voor bijlagen, bijvoorbeeld een aantal pagina's, dan leest de dienst een bijlage boven die grens niet automatisch. De conceptorder krijgt dan een markering die beoordeling vereist. Een gebruiker kan de dienst de bijlage alsnog laten lezen.

Het apart zetten is een hulpmiddel en bindt de klant niet: ook een apart gezet bericht kan een bestelling bevatten. De klant laat een gebruiker de apart gezette berichten elke werkdag nakijken, zoals de gebruikersinstructie beschrijft (artikel 5.2). Zet de dienst een bericht apart omdat een afzenderregel dat zegt, dan komt dat voor risico van de klant. Zet de dienst zonder afzenderregel een bericht met een bestelling apart, dan geldt artikel 14.

Artikel 5 — Verplichtingen van de klant

5.1 De klant houdt zijn artikelbestand en kruisreferentietabellen juist en actueel. De dienst koppelt orderregels aan die gegevens.

5.2 De klant zorgt dat zijn gebruikers elke conceptorder controleren voordat zij die goedkeuren, behalve bij automatische goedkeuring (artikelen 4.4 en 4.5). Goedkeuren kan alleen een gebruiker aan wie de klant dat recht heeft gegeven. De klant geeft dat recht alleen aan zijn medewerkers (artikel 6 van de verwerkersovereenkomst). Hij neemt maatregelen om de AI-geletterdheid van zijn gebruikers te ondersteunen, dat wil zeggen hun begrip van wat de dienst doet en waar die fouten kan maken. Daarvoor gebruikt hij in ieder geval de gebruikersinstructie van Orderpath.

5.3 De klant geeft Orderpath uitdrukkelijk en specifiek toestemming om de berichten op het orderadres te lezen en te verwerken, zodat de dienst daaruit bestellingen kan halen. Bij een abonnement beoordeelt de dienst daarvoor elk bericht op het orderadres, ook als er geen bestelling in staat (artikel 4.12). Bij een telling voor de nulmeting leest Orderpath de berichten alleen om ze te tellen (artikel 6.2). Deze toestemming geldt niet voor andere postbussen of andere e-mail. Zij geldt ook als de uitdrukkelijke toestemming die Microsoft eist wanneer een toepassing e-mail via de koppelingen (API's) van Microsoft voor iets anders gebruikt dan synchroniseren of het maken van een reservekopie.

5.4 De klant laat zijn Exchange-beheerder of IT-partner volgens de instructie van Orderpath instellen dat Orderpath alleen toegang heeft tot het orderadres. Orderpath geeft de klant die instructie voordat de Exchange-beheerder of IT-partner het orderadres instelt. De klant bevestigt schriftelijk dat dit is gebeurd. Orderpath leest het orderadres pas na die bevestiging.

5.5 Gebruikt de klant het WhatsApp-kanaal, dan zorgt hij dat zijn afnemers de toestemming (opt-in) hebben gegeven die WhatsApp vereist. Hij volgt het beleid van WhatsApp voor zakelijke berichten.

5.6 De klant zorgt zelf voor een geldig contract voor zijn ERP-systeem en geeft Orderpath de toegang die de dienst nodig heeft. De kosten daarvan zijn voor de klant. De klant zorgt ervoor dat zijn overeenkomst met de leverancier van zijn ERP-systeem toestaat dat hij de dienst aan dat systeem koppelt, en dat gegevens uit dat systeem via de dienst worden verwerkt, ook met een taalmodel. Vóór het koppelen vertelt Orderpath de klant wat zij weet over de regels van die leverancier op dit punt.

5.7 De klant is verwerkingsverantwoordelijke. Hij informeert zijn afnemers, zijn gebruikers en, voor zover dat redelijkerwijs kan, andere afzenders van berichten op het orderadres en de WhatsApp-nummers uit het orderformulier, zoals zijn eigen medewerkers en leveranciers, over de verwerking van hun gegevens via de dienst, bijvoorbeeld in zijn privacyverklaring. De klant verklaart dat hij de gegevens die hij via de dienst of voor de nulmeting laat verwerken, zoals berichten van afnemers, artikelgegevens, stamgegevens en historische orders, mag aanleveren en door Orderpath mag laten verwerken, ook met een taalmodel. Daarmee schendt hij geen rechten van derden, zoals een geheimhoudingsplicht tegenover een afnemer. Voor gegevens uit zijn ERP-systeem geldt daarnaast artikel 5.6.

5.8 De klant gebruikt de dienst alleen voor bestellingen die bij hemzelf binnenkomen, of bij een groepsmaatschappij die het orderformulier noemt (artikel 3.5). Hij verkoopt de dienst niet door en stelt de dienst niet ter beschikking aan derden; een groepsmaatschappij volgens artikel 3.5 geldt daarbij niet als derde. Hij ontleedt, decompileert of kopieert de dienst niet, behalve voor zover de wet dat toestaat en dat recht niet bij overeenkomst kan worden uitgesloten. Hij gebruikt de dienst niet voor onrechtmatige inhoud of onrechtmatige doelen. Hij en zijn gebruikers testen de beveiliging of de belastbaarheid van de dienst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Orderpath, ook niet met een penetratietest of een belastingtest. De klant en zijn gebruikers proberen de beveiliging of de controles van de dienst niet te omzeilen, ook niet met inhoud die bedoeld is om de dienst of een taalmodel te misleiden. Bij een abonnement houdt hij zich ook aan de gebruiksregels van de maker van elk taalmodel dat de dienst gebruikt, in de versie die Orderpath hem ter beschikking heeft gesteld. Orderpath stelt die regels samen met het orderformulier ter beschikking (artikel 2.6), en meldt een nieuwe versie volgens artikel 16.1. Voor een nieuwe versie geldt artikel 16 zoals voor een wijziging van deze voorwaarden, dus ook het opzegrecht van artikel 16.2.

5.9 De klant is verantwoordelijk voor wat er met de accounts van zijn gebruikers gebeurt. Dat geldt niet voor zover het gevolg is van een tekortkoming van Orderpath, zoals een gebrek in de beveiliging van de dienst. Hij houdt inloggegevens geheim en meldt misbruik direct aan Orderpath.

5.10 De klant gebruikt het orderadres voor bestellingen, wijzigingen en annuleringen van afnemers, en voor berichten die daarover gaan. Hij doet wat redelijkerwijs mogelijk is om overige berichten en andere berichten die niet over bestellingen gaan daar weg te houden. Hij meldt het orderadres bijvoorbeeld af voor nieuwsbrieven, vraagt leveranciers hun facturen naar een ander adres te sturen en stuurt andere postbussen niet automatisch door naar het orderadres. Hij laat zijn medewerkers weten dat de dienst elk bericht op het orderadres leest en dat het orderadres niet bedoeld is voor persoonlijke berichten. Voor een WhatsApp-nummer uit het orderformulier betekent dit alleen dat de klant het nummer voor bestellingen gebruikt en zijn afnemers dat laat weten. Het orderformulier kan iets anders afspreken, bijvoorbeeld als bestellingen op een algemeen adres binnenkomen.

Artikel 6 — Nulmeting

6.1 De nulmeting is een eenmalige analyse van een beperkte duur, op historische gegevens van de klant. Orderpath laat zien wat de dienst met die gegevens zou hebben gedaan, naast wat de klant zelf heeft gedaan. Het nulmetingcontract vermeldt welke gegevens de klant aanlevert en wat het rapport bevat. Het rapport berust op die historische gegevens en op de aannames die het noemt. Het voorspelt niet wat de dienst later bij de klant zal doen (artikel 4.6).

6.2 Tijdens de nulmeting zet Orderpath niets in het ERP-systeem en neemt zij geen contact op met afnemers. Vermeldt het nulmetingcontract een telling van binnenkomende berichten, dan leest Orderpath het orderadres alleen voor die telling, gedurende ten hoogste twee weken. De artikelen 5.3 en 5.4 gelden dan.

6.3 De klant levert zijn gegevens aan via een beveiligde uploadlink die Orderpath hem geeft, niet per e-mail. De gegevens worden binnen de Europese Unie opgeslagen en geanalyseerd: bij de hostingpartij uit bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst, en met het taalmodel volgens artikel 8 van die overeenkomst. Voor de persoonsgegevens daarin geldt de verwerkersovereenkomst. Orderpath verwerkt de gegevens alleen om te meten wat de dienst ermee zou hebben gedaan, en om daarover aan de klant te rapporteren. Het nulmetingcontract en artikel 6 gelden als schriftelijke instructie van de klant daarvoor (artikel 3 van de verwerkersovereenkomst).

6.4 Orderpath levert het rapport binnen tien werkdagen nadat de klant alle gegevens volledig heeft aangeleverd. Vermeldt het nulmetingcontract een telling (artikel 6.2), dan loopt die termijn vanaf het einde van de telling, als dat later is. Deze termijn is geen fatale termijn: overschrijdt Orderpath hem, dan komt zij pas in verzuim na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn. Het rapport is geleverd op de dag waarop Orderpath het aan de klant stuurt. De klant mag het rapport binnen zijn onderneming gebruiken, en delen met de ontvangers die artikel 12.3 noemt, onder de voorwaarden van dat artikel. De cijfers over zijn eigen orders mag de klant vrij gebruiken (artikel 11.3), ook tegenover een andere aanbieder. Het prijsvoorstel en de beschrijving van de werkwijze van Orderpath laat hij niet zien aan een andere aanbieder van een dienst zoals deze (artikel 12). De rechten op de werkwijze en de software blijven bij Orderpath (artikel 11).

6.5 De nulmeting kost de prijs die het nulmetingcontract noemt. Orderpath factureert die prijs bij ondertekening, en de klant betaalt binnen veertien dagen na de factuurdatum (artikel 8.6). Ondertekent de klant binnen zestig dagen na levering van het rapport een orderformulier, dan verrekent Orderpath die prijs volledig met de implementatievergoeding.

6.6 Orderpath verwijdert de gegevens van de nulmeting binnen dertig dagen nadat de nulmeting is geëindigd (artikel 6.10), en bevestigt dat schriftelijk. Dat geldt ook als de klant een orderformulier ondertekent: Orderpath gebruikt de gegevens van de nulmeting niet voor het abonnement, en de klant levert ze daarvoor zo nodig opnieuw

aan. Reservekopieën zijn uiterlijk vijfendertig dagen na die verwijdering ook verwijderd. De verwerkersovereenkomst blijft gelden tot die gegevens zijn verwijderd, ook uit de reservekopieën.

6.7 Orderpath vergoedt bij de nulmeting alleen directe schade (artikel 14.2). Haar aansprakelijkheid voor de nulmeting is beperkt tot de prijs van de nulmeting (artikel 6.5). Gaat het om schade door een tekortkoming in verplichtingen over klantgegevens, zoals beveiliging, geheimhouding en verwijderen, dan is het maximum € 10.000. Dat maximum geldt ook voor het deel dat Orderpath volgens artikel 14.3 onder 4 vergoedt. Een fout in de uitkomsten van het rapport valt onder het maximum van de prijs van de nulmeting. Wat Orderpath voor de nulmeting vergoedt, is in totaal ten hoogste € 10.000. Verder gelden de artikelen 14.2 tot en met 14.9, dus ook de uitzonderingen op de beperking in de artikelen 14.4 tot en met 14.6.

6.8 Orderpath laat de klant hierbij, vóór het sluiten van het nulmetingcontract, het volgende weten. Bij de nulmeting gebruikt Orderpath een versie van de dienst die niet voor productie is bedoeld. De nulmeting dient om de dienst gedurende een beperkte periode te testen en te evalueren. Daarom is hoofdstuk VI van de Dataverordening (Verordening (EU) 2023/2854) over overstappen niet van toepassing op de nulmeting. Dat betreft de verplichtingen uit de artikelen 23 tot en met 30 (art. 31 lid 2 en 3 Dataverordening). Voor de nulmeting heeft de klant dus geen recht op een overstap met overgangsperiode, een maximale opzegtermijn, een export volgens een vaste lijst of een ophaaltermijn, en gelden de regels over overstapkosten niet. Voor de gegevens van de nulmeting geldt artikel 6.6.

6.9 De artikelen 4.12, 5.10, 7, 8.11, 9.1 tot en met 9.3, 9.5, 9.6 en 10 gelden niet voor de nulmeting. Artikel 9.4 geldt wel: artikel 7:408 lid 1 BW is niet van toepassing, dus de klant kan de nulmeting na ondertekening niet naar eigen keuze tussentijds opzeggen. De opzegrechten van de artikelen 4.8, 4.11, 9.8, 9.10, 15.4 en 16.2 en van artikel 7 van de verwerkersovereenkomst blijven gelden.

6.10 De klant levert zijn gegevens aan binnen veertien dagen nadat Orderpath hem de eerste uploadlink heeft gegeven, tenzij het nulmetingcontract een andere termijn noemt. Is een uploadlink verlopen, dan geeft Orderpath op verzoek een nieuwe. De nulmeting eindigt op de dag waarop Orderpath het rapport levert, of eerder op de dag waarop een opzegging of ontbinding ingaat, of volgens artikel 6.11.

6.11 Heeft de klant na de termijn van artikel 6.10 nog niet alles aangeleverd, dan herinnert Orderpath hem daar binnen vijf werkdagen schriftelijk aan. De herinnering vermeldt de gevolgen van artikel 6.11. Veertien dagen na de herinnering gelden de gegevens die Orderpath dan heeft als volledig aangeleverd (artikel 6.4). Het rapport vermeldt welke cijfers daardoor ontbreken of op een aanname berusten. Heeft de klant veertien dagen na de herinnering nog geen bestellingen aangeleverd, dan eindigt de nulmeting op die dag, zonder rapport. Is de telling van artikel 6.2 dan nog niet begonnen, dan vervalt zij.

6.12 Eindigt de nulmeting voordat Orderpath het rapport heeft geleverd, dan is de klant de prijs in deze gevallen niet verschuldigd:

1. de klant zegt op volgens artikel 4.8 of 16.2, of volgens artikel 7 van de verwerkersovereenkomst;
2. een partij zegt op volgens artikel 4.11, of wegens overmacht (artikel 15.4);
3. de klant zegt op volgens artikel 9.8, omdat Orderpath failliet is verklaard of (voorlopige) surseance van betaling heeft gekregen;
4. de klant ontbindt wegens een tekortkoming van Orderpath (artikel 9.7);
5. de nulmeting eindigt volgens artikel 6.11 zonder rapport, terwijl de klant door overmacht of door een oorzaak bij Orderpath niets kon aanleveren, bijvoorbeeld omdat de uploadlink niet werkte;
6. Orderpath zegt op volgens artikel 9.10, omdat zij de hele dienst beëindigt.

Heeft de klant de prijs al betaald, dan betaalt Orderpath het betaalde bedrag binnen veertien dagen na het einde van de nulmeting terug. Eindigt de nulmeting in een ander geval voordat Orderpath het rapport heeft geleverd, dan blijft

de prijs verschuldigd. Dit artikel gaat voor op de artikelen 9.9 en 15.4.

Artikel 7 — Beschikbaarheid, onderhoud en ondersteuning

7.1 Orderpath spant zich in om de dienst beschikbaar te houden. Dat is een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting. Een orderformulier kan een streefcijfer voor de beschikbaarheid afspreken.

7.2 Gepland onderhoud kondigt Orderpath ten minste twee werkdagen vooraf aan. Zij voert het waar mogelijk buiten kantoortijden uit. Dringend onderhoud om een beveiligingsrisico of een ernstige storing te verhelpen, mag Orderpath zonder die aankondigingstermijn uitvoeren. Orderpath meldt dat dan zo snel mogelijk.

7.3 Orderpath meet de beschikbaarheid met haar eigen bewaking. Die meting geldt als bewijs, tenzij de klant aantoont dat zij niet klopt. Op verzoek geeft Orderpath de klant de beschikbaarheid per kalendermaand. Bij het meten van de beschikbaarheid tellen niet mee:

1. aangekondigd onderhoud;
2. storingen bij Amazon Web Services, OVH, Exact, Microsoft of Meta (WhatsApp);
3. storingen in de ICT-omgeving, de internetverbinding of het ERP-systeem van de klant;
4. een beperking of vertraging volgens artikel 7.6 of een opschorting volgens artikel 8.8.

Een storing onder 2 is op zichzelf geen tekortkoming in de inspanning van artikel 7.1, als Orderpath haar eigen deel heeft gedaan: de dienst bewaken, de klant informeren, de dienst na de storing zo snel mogelijk weer laten werken en de berichten daarna volgens artikel 7.4 alsnog ophalen. Dit gaat alleen over de beschikbaarheid van de dienst. Het geldt niet voor de verplichtingen over klantgegevens, zoals beveiliging, reservekopieën en het herstellen van verloren of beschadigde klantgegevens (artikelen 14.2 onder 5 en 14.5), en niet voor de termijnen van de artikelen 4.10, 6.4 en 10.6. Het geldt ook niet als de storing komt door een fout in de instellingen of de software van Orderpath zelf. Of zo'n storing ook overmacht is, bepaalt alleen artikel 15.

7.4 De dienst heeft alleen leestoegang tot het orderadres, en verwijdert of verplaatst daar niets. Bij een storing blijven e-mailberichten dus in het orderadres staan. Na de storing haalt de dienst ze alsnog op, zolang ze dan nog in het orderadres staan. Een WhatsApp-bericht haalt de dienst na een storing alsnog op zolang Meta het opnieuw aanbiedt. De dienst is zo ingericht dat de klant kan zien wat de dienst niet kon verwerken of apart heeft gezet: een bericht dat de dienst niet aan een afnemer kan koppelen of dat zij apart zet (artikel 4.12), komt met de reden in een aparte lijst die de klant kan inzien, en een bijlage die de dienst niet kan lezen, wordt bij de conceptorder gemeld. De klant kan orders tijdens een storing met de hand verwerken. Voor WhatsApp kan dat alleen als de klant het nummer ook in de WhatsApp Business-app gebruikt. Haalt de dienst een bericht pas meer dan een uur na ontvangst op, bijvoorbeeld door een storing, dan krijgt de conceptorder waarin het terechtkomt een markering die beoordeling vereist (artikel 4.4). Zo kan een gebruiker nagaan of de klant de bestelling al met de hand heeft verwerkt. Is dat zo, dan wijst de gebruiker de conceptorder af of markeert hij haar als dubbel, en telt zij niet als factureerbare order (artikel 1).

7.5 Orderpath geeft ondersteuning tijdens kantoortijden, via de kanalen uit de dienstbeschrijving. Zij reageert zo snel als zij redelijkerwijs kan. Een probleem waardoor de dienst niet werkt, krijgt voorrang. Noemt de dienstbeschrijving reactietijden, dan zijn dat richttijden en geen toezegging: een richttijd die Orderpath niet haalt, is op zichzelf geen tekortkoming. Een orderformulier kan een reactietijd afspreken die wel als toezegging geldt.

7.6 Orderpath mag de toegang tot de dienst tijdelijk beperken als dat nodig is om een acuut beveiligingsrisico af te wenden. Zij meldt dat zo snel mogelijk aan de klant en heft de beperking op zodra het risico voorbij is.

Orderpath mag ook tijdelijk alleen het kanaal, het WhatsApp-nummer of de gebruiker beperken waar het om gaat, als de klant zich niet houdt aan artikel 5.5 of 5.8, als de klant of een gebruiker de dienst in strijd met de wet gebruikt,

of als een partij uit artikel 7.3 onder 2 Orderpath of de klant schriftelijk heeft gewaarschuwd over dat gebruik. De beperking gaat niet verder dan nodig is. Orderpath meldt haar zo snel mogelijk aan de klant, met de reden, en heft haar op zodra het gebruik is gestopt. Tijdens de beperking blijft de klant de abonnementsprijs verschuldigd, en kan hij een export van zijn gegevens krijgen (artikel 10.6).

Komen er uit één bron in korte tijd ongewoon veel berichten binnen die de dienst herkent als automatische antwoorden of als een doorstuurlus, dan mag Orderpath het verwerken van berichten uit die bron vertragen, zolang dat nodig is om de lus te stoppen. Zij verwijdert niets, meldt dit zo snel mogelijk aan de klant en verwerkt die berichten daarna volgens artikel 4.12. Artikel 7.4 over laat opgehaalde berichten geldt dan ook.

7.7 Orderpath maakt regelmatig reservekopieën van de klantgegevens, zoals de dienstbeschrijving vermeldt. De bewaartermijn staat in de verwerkersovereenkomst.

7.8 Noemt het orderformulier een streefcijfer voor de beschikbaarheid per kalendermaand, en haalt de dienst dat in drie kalendermaanden binnen zes opeenvolgende kalendermaanden niet, dan mag de klant het abonnement schriftelijk en met directe ingang opzeggen. Hij doet dat binnen dertig dagen na het einde van de laatste kalendermaand waarin het streefcijfer niet is gehaald. De beschikbaarheid wordt daarvoor gemeten zoals artikel 7.3 bepaalt. Een vergoeding volgens artikel 9.5 is dan niet verschuldigd, en Orderpath betaalt vooruitbetaalde bedragen terug volgens artikel 9.6. De implementatievergoeding betaalt zij niet terug.

Artikel 8 — Prijzen en betaling

8.1 Alle prijzen zijn in euro's en exclusief 21% btw.

8.2 De staffel, de abonnementsprijs, de prijs per factureerbare order boven de staffel en de implementatievergoeding staan in het orderformulier. Gebruikt de klant het WhatsApp-kanaal, dan hoort de maandprijs per WhatsApp-nummer uit het orderformulier bij de abonnementsprijs. Hoe de klant een andere staffel kiest, staat in het orderformulier. Zo'n keuze is geen afwijking in de zin van artikel 2.4.

8.3 Orderpath factureert:

1. de implementatievergoeding bij ondertekening van het orderformulier, na een eventuele verrekening volgens artikel 6.5;
2. de abonnementsprijs maandelijks vooraf, vanaf de ingangsdatum (artikel 8.12);
3. factureerbare orders boven de staffel maandelijks achteraf.

8.4 Orderpath telt de factureerbare orders per kalendermaand, naar de datum waarop het eerste bericht van de bestelling binnenkwam. Factureerbare orders boven het aantal dat in de staffel is inbegrepen, factureert zij als extra orders. De registratie van de dienst geldt als bewijs van het aantal factureerbare orders, tenzij de klant aantoont dat dit aantal anders is. Bij elke factuur voor extra orders voegt Orderpath een overzicht per factureerbare order toe, met de datum, het kanaal en het kenmerk dat de dienst aan de order heeft gegeven, zonder persoonsgegevens. Voor andere maanden geeft zij dat overzicht op verzoek. Is de klant het niet eens met het aantal extra orders op een factuur, dan laat hij dat binnen veertien dagen na de factuurdatum schriftelijk en met redenen weten. Het deel van de factuur dat hij niet betwist, betaalt hij op tijd. Blijkt het betwiste deel toch verschuldigd, dan geldt artikel 8.7 vanaf de vervaldag van de factuur. De termijn van veertien dagen geldt alleen voor deze regeling: de klant kan ook daarna aantonen dat hij te veel heeft betaald.

8.5 De klant aanvaardt elektronische facturen, bijvoorbeeld als pdf per e-mail of via Peppol (art. 35b Wet op de omzetbelasting 1968).

8.6 De klant betaalt binnen veertien dagen na de factuurdatum, of via SEPA-incasso als dat is afgesproken.

8.7 Betaalt de klant niet op tijd, dan is hij zonder ingebrekestelling in verzuim. Hij is dan de wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW) verschuldigd. Daarnaast is hij een vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd volgens het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, met een minimum van € 40 (art. 6:96 lid 4 en 5 BW).

8.8 Heeft de klant veertien dagen na een schriftelijke herinnering nog niet betaald, dan mag Orderpath de dienst opschorten tot de klant heeft betaald. De herinnering vermeldt dat gevolg. Opschorten mag niet vanwege een deel van een factuur dat de klant op tijd heeft betwist (artikel 8.4), zolang Orderpath nog niet schriftelijk op dat bezwaar heeft gereageerd. Orderpath bewaart de klantgegevens tijdens de opschorting, volgens de bewaartermijnen van de verwerkersovereenkomst. Bij een abonnement kan de klant ook tijdens de opschorting een export van zijn gegevens krijgen (artikel 10.6).

8.9 Orderpath mag de prijzen elk jaar per 1 januari aanpassen aan de consumentenprijsindex (CPI) van het CBS, tabel 86141NED of een opvolgende reeks. De aanpassing is gelijk aan de procentuele verandering van de CPI voor alle bestedingen tussen oktober van twee jaar eerder en oktober van het voorgaande jaar. Voorbeeld: per 1 januari 2028 telt de verandering van oktober 2026 tot oktober 2027. Daalt de CPI in die periode, dan blijven de prijzen gelijk. Orderpath meldt de nieuwe prijzen vóór 1 december. Prijzen die in een orderformulier zijn afgesproken, past Orderpath niet aan op een 1 januari die minder dan drie maanden na de ondertekening van dat orderformulier valt.

8.10 Andere prijsverhogingen kondigt Orderpath ten minste drie maanden vooraf schriftelijk aan. De klant mag het abonnement dan kosteloos opzeggen tegen de datum waarop de verhoging ingaat. In het eerste contractjaar verhoogt Orderpath de prijzen alleen door indexatie.

8.11 De dienst telt per kalendermaand, naar de datum van binnenkomst:

1. alle berichten op het orderadres en op de WhatsApp-nummers uit het orderformulier;
2. de berichten die de dienst niet aan een afnemer kon koppelen (artikel 7.4);
3. de berichten die de dienst apart heeft gezet (artikel 4.12), per reden.

Haalt de dienst een bericht meer dan eens op, dan telt het één keer. De klant ziet die aantallen in de dienst. Een overig bericht is nooit een factureerbare order. Voor overige berichten rekent Orderpath alleen iets als het orderformulier dat noemt. Een grens of prijs die het orderformulier niet noemt, kan Orderpath alleen invoeren als prijsverhoging volgens artikel 8.10.

8.12 De ingangsdatum staat in het orderformulier. Is de dienst op die datum nog niet gebruiksklaar door een oorzaak aan de kant van Orderpath, dan schuift de ingangsdatum op naar de eerste dag van de kalendermaand na de dag waarop de dienst gebruiksklaar is. Gebruiksklaar is de dienst als:

1. de klant heeft bevestigd dat het orderadres is ingesteld (artikel 5.4), als het orderformulier een orderadres noemt; en
2. gebruikers conceptorders kunnen goedkeuren, en de dienst die kan doorzetten via de route uit het orderformulier (artikel 4.2), ook als dat een importbestand is.

Orderpath laat de klant schriftelijk weten op welke dag de dienst gebruiksklaar is, en of de ingangsdatum daardoor opschuift. Ligt de vertraging bij de klant, of bij een stap van een derde die Orderpath niet in de hand heeft, zoals de beoordeling van de koppeling door de leverancier van het ERP-systeem, dan schuift de ingangsdatum niet op. De klant kan de oorzaak die Orderpath noemt, betwisten. Gebruiksklaar betekent alleen dat de abonnementsprijs kan ingaan. Het is geen garantie dat de dienst zonder fouten werkt (artikel 4.6).

8.13 Werk dat niet bij de dienst of bij het inrichten van de dienst hoort, zoals het aansluiten van een extra ERP-administratie of postbus, een eigen koppeling of het opschonen van gegevens van de klant, doet Orderpath alleen als de klant een schriftelijke begroting heeft aanvaard. Zij rekent daarvoor het uurtarief uit het orderformulier.

Artikel 9 — Looptijd en beëindiging

9.1 Het abonnement loopt vanaf de ingangsdatum voor de initiële looptijd uit het orderformulier. Daarna loopt het voor onbepaalde tijd door. Noemt het orderformulier geen initiële looptijd, dan loopt het abonnement vanaf de ingangsdatum voor onbepaalde tijd.

9.2 De klant kan het abonnement op elk moment schriftelijk opzeggen tegen het einde van een kalendermaand, met een opzegtermijn van één maand. Eindigt het abonnement daardoor vóór het einde van de initiële looptijd, dan geldt artikel 9.5.

9.3 Orderpath kan het abonnement schriftelijk opzeggen tegen het einde van een kalendermaand, met een opzegtermijn van ten minste drie maanden. Tijdens de initiële looptijd kan Orderpath alleen opzeggen volgens artikel 9.4. De opzegtermijn van de klant is nooit langer dan die van Orderpath.

9.4 Artikel 7:408 lid 1 BW is niet van toepassing. Tijdens de initiële looptijd kan Orderpath het abonnement, of volgens artikel 4.11 een deel daarvan, alleen opzeggen volgens de artikelen 9.8, 9.10 en 15.4, of wegens een gewichtige reden. Bij een gewichtige reden zegt Orderpath schriftelijk op tegen het einde van een kalendermaand, met een opzegtermijn van ten minste drie maanden. De wettelijke rechten van partijen om de overeenkomst te ontbinden of te vernietigen, blijven bestaan. Voor ontbinding wegens een tekortkoming geldt artikel 9.7.

9.5 Eindigt het abonnement door opzegging van de klant vóór het einde van de initiële looptijd, dan betaalt de klant alleen een vergoeding als het orderformulier die noemt. Die vergoeding is een redelijke compensatie voor het nadeel dat Orderpath door de vroege opzegging lijdt, en staat in verhouding tot de resterende looptijd. Zij is ten hoogste het aantal maandelijkse abonnementsprijzen dat het orderformulier noemt, en nooit meer dan de abonnementsprijs over de rest van de initiële looptijd. De implementatievergoeding wordt bij opzegging door de klant niet terugbetaald, behalve in de gevallen van artikel 9.6. Dit laat de gevolgen van een ontbinding wegens een tekortkoming van Orderpath (art. 6:271 BW) onverlet. Ontbindt Orderpath het abonnement vóór het einde van de initiële looptijd omdat de klant tekortschiet (artikel 9.7), dan betaalt de klant de abonnementsprijs over de rest van de initiële looptijd, ook als het orderformulier geen vergoeding noemt. Dat bedrag is direct opeisbaar.

9.6 In de volgende gevallen is geen vergoeding volgens artikel 9.5 verschuldigd, en betaalt Orderpath vooruitbetaalde bedragen over de periode na het einde naar rato terug:

1. de klant zegt op wegens een bezwaar tegen een voorgenomen wijziging of toevoeging van een subverwerker (artikel 7 van de verwerkersovereenkomst). Het abonnement eindigt dan op de datum waarop de wijziging ingaat, zonder de opzegtermijn van artikel 9.2;
2. de klant beëindigt het abonnement wegens een tekortkoming van Orderpath;
3. de klant gebruikt zijn opzegrecht uit artikel 4.8, 7.8, 8.10 of 16.2;
4. een partij zegt op volgens artikel 4.11, of wegens overmacht (artikel 15.4);
5. de klant zegt op volgens artikel 9.8, omdat Orderpath failliet is verklaard of (voorlopige) surseance van betaling heeft gekregen.

In die gevallen, behalve bij een opzegging volgens artikel 7.8, en als Orderpath het abonnement opzegt volgens artikel 9.3 of 9.10, of wegens een gewichtige reden die niet bij de klant ligt (artikel 9.4), betaalt Orderpath ook een deel van de implementatievergoeding terug. Dat deel is een twaalfde voor elke volle maand die na het einde nog over is van de eerste twaalf maanden na de ingangsdatum. Het wordt berekend over wat de klant voor de implementatievergoeding heeft betaald, na verrekening volgens artikel 6.5. Eindigt volgens artikel 4.11 alleen een deel van de dienst, dan betaalt Orderpath alleen terug wat de klant voor dat deel vooruit heeft betaald.

Orderpath betaalt wat zij volgens dit artikel terugbetaalt binnen veertien dagen na het einde van het abonnement of van het deel van de dienst dat eindigt. Volgt er een overgangsperiode (artikel 10.4), dan loopt die termijn vanaf het einde daarvan. Orderpath kan het bedrag ook eerder crediteren op de laatste factuur. Dit artikel gaat voor op de artikelen 9.9 en 15.4.

9.7 Schiet een partij tekort, dan kan de ander de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden. Dat kan pas na een schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn voor herstel, als herstel binnen die termijn uitblijft. Een ingebrekestelling is niet nodig als nakoming blijvend onmogelijk is, of als uit een mededeling van de partij die tekortschiet blijkt dat zij niet zal nakomen (art. 6:83 onder c BW).

9.8 Elke partij kan de dienstverleningsovereenkomst met directe ingang schriftelijk opzeggen als de ander failliet wordt verklaard of (voorlopige) surseance van betaling krijgt, voor zover de wet dat toestaat.

9.9 Bedragen voor wat Orderpath vóór het einde volgens de overeenkomst heeft geleverd, blijven verschuldigd. Bij elk einde van het abonnement geldt artikel 10 voor de klantgegevens.

9.10 Orderpath kan de dienstverleningsovereenkomst schriftelijk opzeggen als zij de hele dienst beëindigt, voor alle klanten tegen dezelfde datum. Dat kan ook tijdens de initiële looptijd. Orderpath zegt dan op tegen het einde van een kalendermaand, met een opzegtermijn van ten minste drie maanden. Bij een abonnement kan de klant overstappen volgens artikel 10. Orderpath betaalt terug volgens artikel 9.6, en voor een nulmeting die nog loopt volgens artikel 6.12. Verder hoeft Orderpath de klant voor de beëindiging geen schadevergoeding te betalen. Beëindigt Orderpath alleen een deel van de dienst, dan gelden de artikelen 4.7 en 4.8, en niet dit artikel.

Artikel 10 — Overstappen en gegevens bij het einde

10.1 Dit artikel legt de rechten vast die de klant bij een overstap heeft op grond van de artikelen 23 tot en met 31 van de Dataverordening (Verordening (EU) 2023/2854).

10.2 De klant kan op elk moment verzoeken om over te stappen naar een andere aanbieder, of om zijn gegevens over te zetten naar eigen systemen. Hij doet dat door op te zeggen volgens artikel 9.2. De opzegtermijn voor een overstap is nooit langer dan twee maanden.

10.3 Uiterlijk aan het einde van de opzegtermijn laat de klant schriftelijk weten wat hij wil. Eindigt het abonnement zonder opzegtermijn, bijvoorbeeld door ontbinding of door opzegging met directe ingang, dan doet hij dat binnen veertien dagen na de datum waarop het abonnement eindigt. Een opzegging tegen de datum waarop een wijziging ingaat (artikelen 4.8, 8.10 en 16.2, en artikel 7 van de verwerkersovereenkomst) of volgens artikel 4.11 geldt hier als een einde zonder opzegtermijn. Hij kiest:

1. overstappen naar een andere aanbieder, met de gegevens van die aanbieder die voor de overstap nodig zijn;
2. zijn gegevens overzetten naar eigen systemen; of
3. alleen dat Orderpath zijn gegevens verwijdert.

10.4 Kiest de klant voor 1 of 2, dan volgt een overgangsperiode van ten hoogste dertig dagen. Die begint aan het einde van de opzegtermijn. Is er geen opzegtermijn, dan begint zij op de dag waarop de klant zijn keuze laat weten. De klant kan de overgangsperiode één keer verlengen, met een periode die hij voor zijn eigen doelen passender vindt. In de overgangsperiode:

1. loopt de dienst door, behalve voor zover zij door overmacht (artikel 15) of volgens artikel 4.11 niet kan werken, volgens artikel 7.6 is beperkt of volgens artikel 8.8 is opgeschort. De klant kan Orderpath schriftelijk vragen geen nieuwe berichten meer op te halen;
2. geeft Orderpath de klant en de derden die hij aanwijst redelijke hulp bij de overstap, en alle informatie die de klant nodig heeft om zijn vertrek voor te bereiden (exitstrategie);

3. informeert Orderpath de klant over bekende risico's voor de continuïteit van de dienst;
4. houdt Orderpath de beveiliging op een hoog niveau, ook bij de overdracht van gegevens.

Zolang de dienst in de overgangsperiode nieuwe berichten ophaalt, betaalt de klant de abonnementsprijs naar rato van het aantal dagen, in plaats van de maandprijs van artikel 8.3. Orderpath factureert dat achteraf. Vanaf de dag nadat de klant Orderpath heeft gevraagd geen nieuwe berichten meer op te halen, is niets meer verschuldigd. Het abonnement eindigt zodra de overstap is voltooid, en uiterlijk aan het einde van de overgangsperiode, als het niet al eerder is geëindigd. Orderpath bevestigt het einde schriftelijk.

10.5 Kiest de klant voor 3, of laat hij niets weten, dan volgt er geen overgangsperiode. Het abonnement eindigt dan aan het einde van de opzegtermijn, of eerder als het zonder opzegtermijn eindigt. Orderpath bevestigt het einde schriftelijk. Artikel 10.8 blijft gelden.

10.6 De klant kan in ieder geval deze gegevens exporteren:

1. conceptorders, met hun markeringen, de score die de dienst per orderregel toekent, hun status en de uitvoer van het taalmodel, zolang die wordt bewaard;
2. goedgekeurde, aangepaste en afgewezen conceptorders;
3. het verantwoordingsspoor: wie wat wanneer deed, met de reden als die is vastgelegd, en het logboek van wijzigingen in de instellingen, waaronder die van de artikelen 4.4 en 4.12;
4. de geleerde artikelkoppelingen en kruisreferentietabellen;
5. de afzendertabel: welk e-mailadres, domein of telefoonnummer bij welke afnemer hoort;
6. de koppeling tussen de codes in de dienst en die in het ERP-systeem, en de artikelgegevens en de stamgegevens van afnemers (zoals namen, adressen, afleveradressen, kortingsgroepen en een kredietstop) die de dienst uit het ERP-systeem heeft overgenomen of die de klant heeft aangeleverd;
7. de instellingen van de klant, waaronder die voor automatische goedkeuring en de afzenderregels, en de gebruikers met hun rollen;
8. de lijst van berichten die de dienst niet aan een afnemer kon koppelen of apart heeft gezet, met de reden (artikelen 4.12 en 7.4);
9. binnengekomen berichten: de tekst en de bijlagen zoals ontvangen;
10. het overzicht van factureerbare orders, per kalendermaand en per factureerbare order (artikel 8.4), en de aantallen van artikel 8.11 per kalendermaand;
11. alle andere exporteerbare gegevens in de zin van de Dataverordening die de dienst voor de klant bewaart, behalve wat artikel 10.7 uitzondert.

Orderpath levert alleen gegevens die zij volgens de bewaartermijnen van de verwerkersovereenkomst nog bewaart. Zij levert de gegevens onder 1 tot en met 8 en onder 10 als CSV of JSON, en de gegevens onder 11 in een gangbaar, machineleesbaar formaat. De klant kan deze export ook tijdens de looptijd krijgen. Orderpath levert de export dan binnen tien werkdagen na het verzoek van de klant. De klant en een nieuwe aanbieder kunnen de gegevens ook kosteloos ophalen via de open koppeling die op orderpath.nl/gegevens is beschreven (art. 30 lid 2 Dataverordening).

10.7 De klant kan niet exporteren wat een bedrijfsgeheim van Orderpath is: de software en broncode van de dienst, de prompts en instructies aan het taalmodel, en de modelconfiguratie. Deze uitzondering belemmert of vertraagt de overstap niet. Om de beveiliging te beschermen, levert Orderpath ook geen afgeleiden van wachtwoorden en geen geheimen voor tweestapsverificatie. De gebruikers met hun rollen levert zij wel (artikel 10.6 onder 7).

10.8 Na de overgangsperiode, of na het einde van het abonnement als er geen overgangsperiode is, kan de klant zijn gegevens nog dertig dagen ophalen. Ook in die termijn houdt Orderpath de beveiliging op een hoog niveau. Aan het

einde van die termijn verwijdert Orderpath alle klantgegevens uit de dienst. De reservekopieën zijn uiterlijk vijfendertig dagen daarna verwijderd. Orderpath bevestigt de verwijdering schriftelijk, met de datum waarop ook de laatste reservekopie uiterlijk is verwijderd. De klant kan Orderpath schriftelijk vragen de gegevens eerder te verwijderen. De verwerkersovereenkomst blijft gelden tot alle klantgegevens zijn verwijderd, ook uit de reservekopieën. Wat Orderpath volgens de wet moet bewaren, zoals haar facturen en administratie, bewaart zij zo lang de wet dat eist. Daarin staat geen inhoud van berichten.

10.9 Orderpath brengt geen overstapkosten in rekening: niet voor de overstap, de export, de hulp in de overgangsperiode of het verwijderen. Een vergoeding volgens artikel 9.5 en de abonnementsprijs volgens artikel 10.4 zijn geen overstapkosten.

10.10 Op orderpath.nl/gegevens staan (art. 26, 28 en 29 lid 4 en 6 Dataverordening):

1. de procedures, methoden en formaten voor overstappen en exporteren, met de bekende beperkingen en technische begrenzingen;
2. een actueel register van de gegevensstructuren, gegevensformaten en standaarden;
3. de beschrijving van de open koppeling uit artikel 10.6;
4. onder welk rechtsgebied de ICT-infrastructuur van de dienst valt;
5. welke technische, organisatorische en contractuele maatregelen Orderpath neemt tegen toegang door, of doorgifte aan, overheden buiten de Europese Unie van niet-persoonsgebonden gegevens. Het gaat om toegang of doorgifte die in strijd is met het recht van de Unie of van Nederland;
6. de standaardprijzen van de dienst, hoe een vergoeding bij vroeg opzeggen wordt bepaald en wat die ten hoogste is (artikel 9.5), en dat Orderpath geen overstapkosten rekent (artikel 10.9).

Artikel 11 — Intellectuele eigendom en gebruik van gegevens

11.1 Alle intellectuele-eigendomsrechten op de dienst, de software, de prompts, de modelconfiguratie, de werkwijzen en de documentatie blijven bij Orderpath of haar licentiegevers. De instellingen van de klant en de klantgegevens vallen daar niet onder (artikel 11.3).

11.2 De klant krijgt voor de duur van de overeenkomst een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht om de dienst te gebruiken volgens de overeenkomst, ook voor de bestellingen van een groepsmaatschappij volgens artikel 3.5. Hij mag dat recht niet in sublicentie geven.

11.3 Alle rechten op de klantgegevens komen toe aan de klant. Dat geldt ook voor wat de dienst over zijn orders maakt, zoals conceptorders, kruisreferentietabellen en de uitkomsten in een rapport over zijn orders.

11.4 Behalve in het geval van artikel 6.3 gebruikt Orderpath klantgegevens alleen om de dienst aan de klant te leveren en om de overeenkomst uit te voeren, zoals het tellen en factureren van factureerbare orders en het tellen van berichten (artikelen 8.4 en 8.11). Zij gebruikt ze niet om modellen te trainen, en neemt ze niet op in de dienst voor andere klanten. Algemene kennis en ervaring die Orderpath bij het werk opdoet, mag zij vrij gebruiken, zolang zij daarbij geen klantgegevens overneemt. Suggesties van de klant of zijn gebruikers om de dienst te verbeteren, mag Orderpath vrij en zonder vergoeding gebruiken, ook voor andere klanten, zolang zij daarbij geen klantgegevens of andere vertrouwelijke informatie van de klant overneemt.

11.5 Orderpath slaat de klantgegevens, ook de reservekopieën, op binnen de Europese Unie, bij de hostingpartij uit bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst. De taalmodellen die de dienst gebruikt, verwerken klantgegevens alleen binnen de Europese Unie (artikel 4.7 en artikel 8 van de verwerkersovereenkomst). Orderpath beveiligt alle klantgegevens met de maatregelen uit artikel 6 en bijlage 3 van de verwerkersovereenkomst, ook gegevens die geen persoonsgegevens zijn, zoals prijsafspraken en kortingsgroepen. Dit artikel geldt niet voor:

1. een WhatsApp-bericht, zolang het via Meta loopt voordat de dienst het ontvangt (bijlage 2 van de verwerkersovereenkomst);
2. gegevens in de postbus, het ERP-systeem en andere systemen van de klant;
3. e-mail tussen de klant en Orderpath zelf, bijvoorbeeld over ondersteuning.

Artikel 12 — Geheimhouding

12.1 Partijen houden vertrouwelijke informatie van de ander geheim en gebruiken die alleen voor de uitvoering van de overeenkomst. Vertrouwelijk is informatie die als vertrouwelijk is aangeduid, of waarvan de ontvanger redelijkerwijs begrijpt dat die vertrouwelijk is. Voorbeelden zijn klantgegevens, prijzen en technische details van de dienst.

12.2 De geheimhouding geldt tijdens de overeenkomst en drie jaar daarna. Voor bedrijfsgeheimen, en voor klantgegevens die Orderpath nog onder zich heeft, geldt zij zonder einddatum.

12.3 De geheimhouding geldt niet voor informatie die openbaar is zonder schuld van de ontvanger, die de ontvanger al rechtmatig had, die hij zelfstandig heeft ontwikkeld, of die hij later rechtmatig heeft gekregen van een derde die niet tot geheimhouding verplicht was. Moet een partij informatie verstrekken op grond van de wet of een rechterlijke uitspraak, dan verstrekt zij niet meer dan nodig. Zij meldt dat vooraf aan de ander, als dat is toegestaan. Een partij mag vertrouwelijke informatie ook verstrekken aan haar verzekeraars en haar verzekeringsadviseur, aan haar advocaten, accountants en andere adviseurs, en aan personen die zij bij de uitvoering van de overeenkomst inschakelt. De klant mag die informatie ook verstrekken aan zijn IT-partner, aan de partner die zijn ERP-systeem beheert en aan een groepsmaatschappij (art. 2:24b BW); bij een abonnement alleen aan een groepsmaatschappij die het orderformulier noemt (artikel 3.5). Orderpath mag de overeenkomst en de prijzen ook laten zien aan een opvolger (artikel 17.1), en aan een serieuze kandidaat voor een overname of een investering die zich schriftelijk tot geheimhouding heeft verplicht. Een partij verstrekt daarbij niet meer dan nodig, en alleen aan wie door een overeenkomst, door zijn beroep of door de wet tot geheimhouding verplicht is. Persoonsgegevens verstrekt Orderpath alleen volgens de verwerkersovereenkomst.

12.4 Orderpath noemt de klant alleen als referentie of in publiciteit na diens schriftelijke toestemming.

Artikel 13 — Persoonsgegevens

13.1 Orderpath verwerkt persoonsgegevens voor de klant als verwerker. De verwerkersovereenkomst regelt die verwerking en gaat op dat punt voor, maar niet voor de aansprakelijkheid (artikelen 2.3 en 13.2).

13.2 Voor de aansprakelijkheid op grond van de verwerkersovereenkomst geldt artikel 14, en voor de nulmeting artikel 6.7. Voor subverwerkers is Orderpath aansprakelijk zoals artikel 7 van de verwerkersovereenkomst bepaalt (artikel 28 lid 4 AVG), binnen de grenzen van artikel 14 of 6.7.

Artikel 14 — Aansprakelijkheid

14.1 Orderpath vergoedt alleen directe schade. Haar totale aansprakelijkheid, op welke grond ook, is per contractjaar beperkt tot een maximum. Het maximum hoort bij het contractjaar waarin de gebeurtenis plaatsvindt die de schade heeft veroorzaakt. Het is het hoogste van deze twee bedragen:

1. de vergoedingen over de twaalf kalendermaanden tot en met de maand van die gebeurtenis;
2. het bedrag dat een orderformulier als maximum noemt.

Noemt geen orderformulier een bedrag, dan is het maximum het bedrag onder 1.

Onder 1 tellen alleen deze vergoedingen mee, exclusief btw, ook als de klant ze nog niet heeft betaald:

- de abonnementsprijs, met de maandprijs per WhatsApp-nummer (artikel 8.2);
- de bedragen voor extra orders (artikel 8.4);
- de implementatievergoeding, als het orderformulier in die periode is ondertekend of als de gebeurtenis in het eerste contractjaar plaatsvindt. Zij telt voor het bedrag vóór verrekening, ook als Orderpath de prijs van de nulmeting ermee heeft verrekend (artikel 6.5).

Andere bedragen tellen niet mee, zoals de prijs van de nulmeting, een vergoeding volgens artikel 9.5, rente en incassokosten.

Is het abonnement op het moment van de gebeurtenis nog niet geëindigd, dan telt onder 1 de abonnementsprijs voor ten minste twaalf maanden. Dat geldt in elk contractjaar en ongeacht de initiële looptijd, ook vóór de ingangsdatum (artikel 1), en ook als het abonnement is opgezegd en de opzegtermijn of de overgangsperiode (artikel 10.4) nog loopt. Daarbij geldt de abonnementsprijs per maand die op het moment van de gebeurtenis geldt, of vóór de ingangsdatum de abonnementsprijs per maand bij de start uit het orderformulier. Is de abonnementsprijs over die twaalf kalendermaanden samen hoger, dan telt dat bedrag. Is het abonnement op dat moment al geëindigd, dan tellen onder 1 alleen de vergoedingen over die twaalf kalendermaanden.

Zijn er in een contractjaar meer gebeurtenissen, dan geldt voor dat hele contractjaar één maximum, berekend op het moment van de eerste gebeurtenis. Samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis, op het moment van de eerste daarvan.

Hebben partijen meer orderformulieren ondertekend, dan geldt één maximum voor alle orderformulieren samen. De contractjaren tellen dan vanaf de ingangsdatum van het eerste orderformulier. De vergoedingen uit alle orderformulieren tellen mee, en de twaalf maanden abonnementsprijs tellen voor elk abonnement dat op het moment van de gebeurtenis nog niet is geëindigd. Vervangt of wijzigt een later orderformulier de abonnementsprijs van een eerder orderformulier, bijvoorbeeld met een andere staffel of een extra WhatsApp-nummer, dan telt die abonnementsprijs één keer, zoals die op het moment van de gebeurtenis geldt. Onder 2 geldt dan het hoogste bedrag dat een orderformulier noemt.

Dit maximum geldt niet voor de nulmeting. Daarvoor geldt artikel 6.7.

14.2 Directe schade is alleen:

1. de redelijke kosten om de dienst alsnog te laten werken zoals afgesproken;
2. de redelijke kosten om de oorzaak en de omvang van de schade vast te stellen;
3. de redelijke kosten om schade te voorkomen of te beperken;
4. de redelijke kosten van het terughalen, opnieuw leveren of crediteren van een order die de dienst verkeerd naar het ERP-systeem heeft doorgezet (artikel 4.5);
5. als Orderpath haar verplichtingen over beveiliging of reservekopieën (artikelen 7.7 en 11.5) niet is nagekomen: de redelijke kosten om de verloren of beschadigde klantgegevens te herstellen of opnieuw in te voeren;
6. het deel van een schadevergoeding op grond van artikel 82 AVG dat Orderpath volgens artikel 14.3 onder 4 vergoedt.

14.3 Orderpath is niet aansprakelijk voor:

1. indirecte schade en gevolgschade;
2. winst of omzet die de klant misloopt, en besparingen die uitblijven;
3. schade doordat het bedrijf van de klant stilligt;
4. vorderingen van afnemers tegen de klant. Betaalt de klant een betrokkene een schadevergoeding op grond van artikel 82 AVG, dan vergoedt Orderpath wel het deel dat overeenkomt met haar aandeel in de schade (art. 82 lid 5

AVG). Voor dat deel geldt artikel 14.1, of voor de nulmeting artikel 6.7;

5. kosten van verkeerde leveringen, retouren en creditnota's bij orders die de klant zelf heeft goedgekeurd, of die automatisch binnen zijn instellingen zijn goedgekeurd. Dat geldt niet voor een order die de dienst verkeerd heeft doorgezet (artikel 4.5);
6. schade door onjuiste gegevens in het artikelbestand of in kruisreferentietabellen die de klant heeft aangeleverd;
7. verlies of beschadiging van gegevens, behalve in het geval van artikel 14.2 onder 5. Orderpath zet in elk geval zelf en zonder kosten de meest recente reservekopie terug.

14.4 De beperkingen en uitsluitingen in dit artikel en in de artikelen 4.5, 4.11, 4.12, 6.7, 9.10 en 15.4 gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Orderpath, haar vennoten of haar leidinggevenden.

14.5 Bij verplichtingen over klantgegevens gelden die beperkingen en uitsluitingen ook niet bij opzet of grove nalatigheid (art. 13 lid 4 onder a Dataverordening). Dat geldt voor Orderpath en voor personen die zij bij de uitvoering inschakelt. Het gaat om verplichtingen over onder meer toegang, gebruik, bewaring, reservekopieën, beveiliging, geheimhouding, export, overstap en verwijderen van klantgegevens.

14.6 Niets in de overeenkomst beperkt de rechten die betrokkenen hebben op grond van artikel 82 AVG.

14.7 Voordat Orderpath aansprakelijk kan zijn, krijgt zij de kans een tekortkoming te herstellen. De klant stelt haar daarvoor schriftelijk in gebreke, noemt welke verplichting niet is nagekomen en geeft een redelijke hersteltermijn. Blijft herstel binnen die termijn uit, dan is Orderpath in verzuim (art. 6:82 BW). Een ingebrekestelling is niet nodig als nakoming blijvend onmogelijk is, of als uit een mededeling van Orderpath blijkt dat zij niet zal nakomen (art. 6:83 onder c BW).

14.8 De klant stelt Orderpath schriftelijk aansprakelijk binnen twaalf maanden nadat hij de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, en uiterlijk vierentwintig maanden na de gebeurtenis die de schade heeft veroorzaakt. Doet hij dat niet, dan vervalt zijn recht op schadevergoeding. De termijn van vierentwintig maanden geldt niet voor schade door een tekortkoming in verplichtingen over klantgegevens (artikel 14.5), en laat de rechten van betrokkenen op grond van artikel 82 AVG onverlet (artikel 14.6).

14.9 De vennoten van Orderpath en de personen die Orderpath bij de uitvoering inschakelt, kunnen zich tegenover de klant beroepen op de artikelen 4.5, 4.11, 4.12, 6.7, 9.10, 14 en 15.4 (derdenbeding, art. 6:253 BW). Het maximum van artikel 14.1, of voor de nulmeting elk maximum van artikel 6.7, geldt voor Orderpath, haar vennoten en die personen samen. Wat een van hen vergoedt, gaat af van het maximum dat voor die schade geldt.

14.10 Zolang de overeenkomst loopt, heeft Orderpath een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en een cyberverzekering, op voorwaarden die gebruikelijk zijn voor vergelijkbare ICT-bedrijven. Zij mag van verzekeraar wisselen. Op verzoek laat zij de klant met een verklaring van de verzekeraar of de tussenpersoon zien dat die verzekeringen lopen.

Artikel 15 — Overmacht

15.1 Een partij is niet aansprakelijk voor een tekortkoming door overmacht (art. 6:75 BW). Overmacht is een gebeurtenis die buiten de macht van die partij ligt en die zij redelijkerwijs niet kon voorkomen. Voorbeelden zijn natuurrampen, oorlog, pandemieën, overheidsmaatregelen, grootschalige uitval van stroom of internet, en cyberaanvallen die slagen hoewel Orderpath de beveiligingsmaatregelen van artikel 11.5 had genomen.

15.2 Een tekortkoming van een toeleverancier van Orderpath is alleen overmacht als die toeleverancier zelf door overmacht tekortschiet.

15.3 Tijdens overmacht worden de verplichtingen van de getroffen partij opgeschort, voor zover de overmacht de nakoming verhindert. Zij meldt de overmacht zo snel mogelijk aan de ander. Een inbreuk in verband met

persoonsgegevens meldt Orderpath ook bij overmacht volgens artikel 10 van de verwerkersovereenkomst.

15.4 Houdt de overmacht na zestig dagen nog aan, dan kan Orderpath of de klant de dienstverleningsovereenkomst schriftelijk en met directe ingang opzeggen. De klant betaalt dan alleen voor wat Orderpath tot dat moment heeft geleverd. Wat hij vooruit heeft betaald voor de tijd daarna, krijgt hij terug: voor het abonnement volgens artikel 9.6, en voor de nulmeting volgens artikel 6.12. Verder hoeft geen van beiden de ander schadevergoeding te betalen.

Artikel 16 — Wijziging van deze voorwaarden

16.1 Orderpath mag deze voorwaarden wijzigen als daar een goede reden voor is, zoals nieuwe wetgeving, een wijziging van de dienst of van de voorwaarden van toeleveranciers. Zij kondigt een wijziging ten minste dertig dagen voordat die ingaat schriftelijk aan, met de nieuwe tekst. Vanaf de dag waarop de wijziging ingaat, geldt de nieuwe versie ook voor lopende overeenkomsten, ook als een orderformulier of nulmetingcontract een eerdere versie noemt. Prijswijzigingen volgen artikel 8.

16.2 Benadeelt een wijziging de klant wezenlijk, dan mag de klant de dienstverleningsovereenkomst kosteloos opzeggen tegen de datum waarop de wijziging ingaat. Een wijziging benadeelt de klant in ieder geval wezenlijk als zij:

1. rechten van de klant uit de artikelen 10, 11, 12 of 14 beperkt;
2. rechten van de klant over zijn klantgegevens beperkt, bijvoorbeeld over waar ze worden verwerkt, hoe lang ze worden bewaard of wanneer ze worden verwijderd; of
3. afzwakt wat de dienstbeschrijving belooft, bijvoorbeeld met kortere kantoortijden.

16.3 Elke versie heeft een versienummer en een datum. Orderpath houdt alle versies beschikbaar op orderpath.nl/voorwaarden. Een wijziging werkt niet terug.

16.4 Dit artikel geldt ook voor de dienstbeschrijving.

Artikel 17 — Overdracht en inschakelen van derden

17.1 Orderpath mag de overeenkomst overdragen in verband met de overdracht van haar onderneming, of van het deel daarvan waartoe de overeenkomst behoort. Een voorbeeld is een overdracht aan een besloten vennootschap die de vennoten oprichten. De klant geeft daarvoor bij voorbaat toestemming (art. 6:159 en 6:156 BW). De overdracht omvat de hele overeenkomst, dus ook de verwerkersovereenkomst. Orderpath en de opvolger leggen de overdracht vast in een akte en melden die schriftelijk aan de klant. De overdracht werkt vanaf die melding. Orderpath VOF blijft hoofdelijk naast de opvolger aansprakelijk voor verplichtingen die vóór de overdracht zijn ontstaan.

17.2 De klant mag rechten of verplichtingen uit de overeenkomst alleen overdragen met schriftelijke toestemming van Orderpath. Orderpath weigert die niet op onredelijke gronden.

17.3 Orderpath mag anderen een deel van het werk laten doen. Zij blijft daarvoor tegenover de klant zelf verantwoordelijk, binnen de grenzen van de artikelen 6.7 en 14. Voor subverwerkers geldt artikel 7 van de verwerkersovereenkomst.

Artikel 18 — Toepasselijk recht en geschillen

18.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

18.2 Partijen proberen een geschil eerst samen op te lossen. Lukt dat niet, dan beslist de Rechtbank Amsterdam, onverminderd de bevoegdheid van de kantonrechter. Een zaak die volgens de wet bij de kantonrechter hoort, zoals een vordering van ten hoogste € 25.000, gaat dus naar de kantonrechter die de wet aanwijst. Arbitrage is uitgesloten.

18.3 Deze voorwaarden zijn in het Nederlands opgesteld. Bij verschil met een vertaling gaat de Nederlandse tekst voor.

Artikel 19 — Slotbepalingen

19.1 Is een bepaling nietig, wordt zij vernietigd of is zij niet bindend, dan blijven de andere bepalingen gelden. Partijen vervangen die bepaling dan door een geldige bepaling die zo veel mogelijk hetzelfde doel heeft.

19.2 Partijen doen mededelingen over de overeenkomst schriftelijk. E-mail volstaat, als die naar het juiste adres gaat. Voor mededelingen aan de klant is dat het e-mailadres voor mededelingen in het laatst ondertekende orderformulier of nulmetingcontract, of het adres dat de klant later schriftelijk doorgeeft. Voor mededelingen aan Orderpath is dat info@orderpath.nl, of het adres dat Orderpath later schriftelijk doorgeeft. Voor de afspraken van artikel 2.7 is e-mail niet genoeg.

19.3 Na het einde van de overeenkomst blijven de bepalingen gelden die bedoeld zijn om ook daarna te gelden. Dat zijn in ieder geval de artikelen 1, 2.3, 2.7, 3.5, 4.5, 4.11, 4.12, 6.4 tot en met 6.7, 6.12, 8.4 tot en met 8.7, 9.5, 9.6, 9.9, 9.10, 10, 11, 12, 13, 14, 15.4, 18 en 19.

Vestigingsadres

Orderpath VOF
Van Tuyll van Serooskerkenweg 119-3, 1076 JJ Amsterdam (geen bezoekadres)
KvK 42196855 · btw-id NL870136318B01

info@orderpath.nl

Alle versies

- Versie 1 van 20 november 2026 (geldt nu)