



LUMISS B.V. / ZAKELIJKE AFSPRAKEN

Algemene voorwaarden

Zakelijke dienstverlening

Duidelijke afspraken achter een eenvoudige samenwerking

Websites, SEO/GEO, online afspraken, bedrijfssystemen, AI-receptionist, domeinen en zakelijke e-mail

DIENSTVERLENER Lumiss B.V. - Galopstraat 2, 1326 RP Almere

REGISTRATIE KvK 88024261 - btw-id NL864480180B01

CONTACT support@lumiss.ai - www.lumiss.ai

VERSIE 2026.2

OPSTEL- EN INGANGSDATUM 29 oktober 2026

TOEPASSING Uitsluitend overeenkomsten met zakelijke klanten

DOCUMENTOVERZICHT

Inhoud

Leesbaar geregeld De bestelling en de geselecteerde dienstbijlagen bepalen wat de klant precies afneemt. Deze voorwaarden regelen de algemene onderwerpen die bij iedere zakelijke samenwerking terugkomen.

01	Begrippen	3
02	Toepassing en documentvolgorde	4
03	Zakelijke bestelling, instemming en bevoegdheid	4
04	Proefomgeving en activering	5
05	Uitvoering en medewerking	5
06	Oplevering en acceptatie	6
07	Wijzigingen, uitbreidingen en coulance	6
08	Platformen, externe leveranciers en AI	7
09	Hosting, beveiliging, onderhoud en continuïteit	7
10	Prijzen, gebruik en prijsaanpassing	8
11	Facturatie en betaling	8
12	Betalingsachterstand, opschorting en incasso	9
13	Looptijd, verlenging en reguliere opzegging	9
14	Voortijdige beëindiging en resterende contractwaarde	10
15	Beëindiging door Lumiss	11
16	Einde van de Dienst, domein, export en overstap	11
17	Intellectuele eigendom en gebruiksrechten	12
18	Persoonsgegevens en data	12
19	Vertrouwelijkheid	13
20	Resultaten, garanties en verantwoordelijkheid	13
21	Aansprakelijkheid	13
22	Vrijwaring door de Klant	14
23	Overmacht	14
24	Wijzigingen, overdracht en bewijs	14
25	Klachten, toepasselijk recht en rechter	15

Artikel 1 -

Begrippen

1.1 In deze voorwaarden hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis.

Begrip	Betekenis
Abonnement	een terugkerende Dienst die gedurende de overeengekomen looptijd beschikbaar wordt gesteld
AI-dienst	een Dienst waarin kunstmatige intelligentie wordt gebruikt, waaronder AI-ondersteunde content, automatisering en de AI-receptionist
Dienst	iedere door Lumiss geleverde website-, hosting-, SEO/GEO-, afspraken-, e-mail-, automatiserings-, AI-, beheer- of aanverwante prestatie
Dienstbijlage	de productspecifieke bijlage waarin omvang, grenzen, gebruik, prijsmodel en bijzondere afspraken van een Module staan
Externe leverancier	een derde van wie software, hosting, domeinen, telefonie, AI, API's, e-mail, betalingen of andere onderdelen worden betrokken
Klant	de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en met Lumiss contracteert
Klantdata	gegevens en bestanden die de Klant of diens gebruikers via de Diensten aanlevert, opslaat of genereert
Lumiss	Lumiss B.V., gevestigd aan Galopstraat 2, 1326 RP Almere, KvK 88024261
Minimumperiode	de eerste vaste contractperiode van een Module waarin tussentijdse opzegging niet mogelijk is, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen
Module	een afzonderlijk gekozen onderdeel, zoals een website, SEO/GEO, Online Afspraken, bedrijfssysteem, AI-receptionist of zakelijke e-mail
Order	de digitale bestelling, offerte, opdrachtbevestiging of andere schriftelijke vastlegging waarin de Klant, Module, prijs, looptijd en start zijn bepaald
Platform	de technische omgeving en software waarmee Lumiss de Dienst bouwt, host, beheert of koppelt
Werkdag	maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende Nederlandse feestdagen

Artikel 2 -

Toepassing en documentvolgorde

- 2.1 Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen, Orders, abonnementen, verlengingen en werkzaamheden van Lumiss aan zakelijke Klanten.
- 2.2 De overeenkomst bestaat uit de Order, de zakelijke raamovereenkomst, de geselecteerde Dienstbijlage(n), deze algemene voorwaarden en - wanneer Lumiss namens de Klant persoonsgegevens verwerkt - de verwerkersovereenkomst.
- 2.3 Bij tegenstrijdigheid geldt voor het betreffende onderwerp de volgende volgorde: een uitdrukkelijke individuele afwijking in de Order, de zakelijke raamovereenkomst, de geselecteerde Dienstbijlage, deze voorwaarden. De verwerkersovereenkomst gaat binnen haar eigen privacyonderwerp voor.
- 2.4 Algemene of inkoopvoorwaarden van de Klant zijn uitgesloten, tenzij Lumiss deze uitdrukkelijk en schriftelijk aanvaardt.
- 2.5 Een nietige of vernietigde bepaling tast de overige bepalingen niet aan. Partijen vervangen haar door een geldige bepaling die doel en strekking zo dicht mogelijk benadert.

Artikel 3 -

Zakelijke bestelling, instemming en bevoegdheid

- 3.1 Lumiss levert deze Diensten uitsluitend voor zakelijk gebruik. De Klant verstrekt correcte bedrijfs-, factuur- en contactgegevens en verklaart dat de bestelling verband houdt met beroep of bedrijf.
- 3.2 De overeenkomst ontstaat zodra de Klant de Order en toepasselijke documenten aantoonbaar accepteert en Lumiss de bestelling bevestigt. Digitale instemming via een niet vooraf aangevinkte akkoordverklaring en een duidelijke bestelknop geldt als schriftelijke aanvaarding.
- 3.3 De documenten moeten vóór de bestelling kunnen worden geopend, gedownload en bewaard. Lumiss stuurt na de bestelling een Orderbevestiging met dezelfde kerngegevens en documentversies.
- 3.4 Degene die namens de Klant bestelt of instructies geeft, verklaart daartoe bevoegd te zijn. Lumiss mag tekenbevoegdheid, identiteit en bedrijfsregistratie controleren voordat zij activeert of een onomkeerbare handeling uitvoert.
- 3.5 Een familielid, partner, medewerker, adviseur of accountant is niet automatisch bevoegd. Bij volmacht, bewind, curatele, faillissement of andere vertegenwoordiging mag Lumiss de relevante schriftelijke volmacht, beschikking of benoeming en de reikwijdte daarvan opvragen.
- 3.6 Opzegging, financiële afspraken, domeintokens, DNS- of e-mailwijzigingen, eigendomsoverdracht, beheertoegang, data-export en verwijdering kunnen uitsluitend via het geregistreerde zakelijke e-mailadres en, wanneer Lumiss dit redelijk acht, een tweede verificatiemethode worden opgedragen.

- 3.7 Zolang bevoegdheid niet voldoende is vastgesteld, mag Lumiss een onomkeerbare of beveiligingsgevoelige opdracht pauzeren. De bestaande overeenkomst en reeds ontstane verplichtingen blijven ondertussen in stand.
- 3.8 Blijkt de Klant ondanks de zakelijke verklaring juridisch als consument te handelen, dan gaan dwingende consumentenrechten voor en past Lumiss waar nodig het consumentenproces toe.

Artikel 4 -

Proefomgeving en activering

- 4.1 Een gratis proef geldt alleen wanneer de Order of aanbieding dit uitdrukkelijk vermeldt. De standaard proefwebsite duurt maximaal veertien dagen, bevat een afgebakend interactief concept en wordt niet automatisch betaald.
- 4.2 De proef is geen productieomgeving, broncodelevering of overdracht. De Klant ontvangt binnen de proefscope één gebundelde feedbackronde en mag de proef niet zonder toestemming openbaar exploiteren, kopiëren of aan derden overdragen.
- 4.3 Een betaald abonnement start pas na afzonderlijke, expliciete activering, zichtbare vermelding van prijs en Minimumperiode, aanvaarding van de documenten en de overeengekomen eerste betaling.
- 4.4 Vraagt de Klant tijdens de proef om registratie, verhuizing of definitieve koppeling van een domein, dan voert Lumiss dit pas uit nadat de Klant de bijbehorende activering heeft bevestigd. Die bevestiging beëindigt de proef en start de getoonde Module en Minimumperiode.
- 4.5 Voor bedrijfssystemen, Online Afspraken en AI-diensten geldt alleen een proef als dit in de Order staat. Een prototype bevat geen volledige migratie, productiegegevens of omvangrijke integraties, tenzij anders afgesproken.
- 4.6 Na afloop of afwijzing mag Lumiss de proefomgeving en proefbestanden verwijderen. Lumiss bewaart deze in beginsel niet langer dan dertig dagen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 5 -

Uitvoering en medewerking

- 5.1 Lumiss voert de Diensten professioneel en naar beste inzicht uit. Tenzij een concrete resultaatgarantie schriftelijk is opgenomen, heeft Lumiss een inspanningsverplichting.
- 5.2 De Klant wijst één contractbevoegde en één operationele contactpersoon aan en levert teksten, beelden, gegevens, toegang, keuzes en goedkeuringen volledig, juist en tijdig aan.
- 5.3 Vertraging of extra werk door ontbrekende of gewijzigde klantinput verschuift de planning en geeft geen recht op korting. Na activering loopt de abonnementstermijn door, tenzij Lumiss schriftelijk anders bevestigt.

- 5.4 De Klant is verantwoordelijk voor de rechtmatigheid en juistheid van eigen content, bedrijfsinformatie, prijzen, aanbiedingen, privacy-informatie, intellectuele-eigendomsrechten en instructies.
- 5.5 Lumiss mag werkzaamheden opschorten wanneer noodzakelijke input, toegang, goedkeuring of veilige werkomstandigheden ontbreken. Niet-benutte maandcapaciteit of acties worden niet opgebouwd.
- 5.6 Genoemde planning en reactietijden zijn streefwaarden. Een fatale termijn of service level geldt uitsluitend wanneer dit uitdrukkelijk in de Order of een afzonderlijke SLA staat.

Artikel 6 -

Oplevering en acceptatie

- 6.1 Lumiss mag gefaseerd opleveren. De Klant beoordeelt een oplevering binnen vijf Werkdagen; voor omvangrijk maatwerk kan in de Order tien Werkdagen worden afgesproken.
- 6.2 Een oplevering geldt als geaccepteerd wanneer de Klant schriftelijk goedkeurt, publiceert of live laat zetten, de Dienst zakelijk gebruikt, echte gegevens inzet, of niet binnen de beoordelingsperiode een concrete melding van een materieel gebrek doet.
- 6.3 Een melding beschrijft voldoende concreet welk overeengekomen onderdeel niet functioneert. Kleine restpunten die normaal gebruik niet verhinderen blokkeren acceptatie niet.
- 6.4 Lumiss herstelt aantoonbare afwijkingen van de goedgekeurde opdracht binnen een redelijke termijn. Gewijzigde voorkeuren, nieuwe informatie of aanvullingen van de Klant zijn wijzigingen of uitbreidingen.
- 6.5 Na acceptatie begint de beheerfase en gelden de wijzigingsgrenzen van de geselecteerde Dienstbijlage.

Artikel 7 -

Wijzigingen, uitbreidingen en coulance

- 7.1 Een technische fout is een overeengekomen functie die aantoonbaar niet werkt zoals vastgelegd. Correct herstel valt binnen de Dienst. Een andere tekst, foto, prijs, inrichting, functie, workflow, locatie of integratie is een klantwijziging of uitbreiding.
- 7.2 Inbegrepen wijzigingsmomenten en aantallen staan in de Dienstbijlage. Ongebruikte ruimte vervalt aan het einde van de maand en meerdere losse berichten creëren geen extra wijzigingsmoment.
- 7.3 WhatsApp mag worden gebruikt om een verzoek eenvoudig door te geven. Lezen, reageren of technisch verkennen betekent niet dat Lumiss het verzoek direct of kosteloos heeft aanvaard. Financiële, onomkeerbare en beveiligingsgevoelige opdrachten vereisen formele bevestiging.

- 7.4 Meerwerk wordt vooraf als bundel, vaste resultaatprijs, offerte of - als afbakening vooraf niet redelijk mogelijk is - tegen €75 exclusief btw per uur aangeboden, berekend per begonnen kwartier en bij voorkeur met een kostenplafond.
- 7.5 De prijs van extra werk mag mede worden gebaseerd op de geleverde uitkomst, technische impact, testen, herstelverantwoordelijkheid en gebruik van AI-, software- en platformcapaciteit; niet uitsluitend op handmatige minuten.
- 7.6 Geschikt klein spoedwerk kan na overleg een prioriteitstoeslag van €25 exclusief btw krijgen. Groter spoedwerk en werk buiten reguliere planning worden afzonderlijk aangeboden.
- 7.7 Een gratis extra wordt als eenmalige coulance vastgelegd, eventueel met de normale waarde. Coulance schept geen structureel recht en verruimt de paketscope niet.

Artikel 8 -

Platformen, externe leveranciers en AI

- 8.1 Lumiss mag geschikte Externe leveranciers, AI-tools, hosting, bibliotheken, API's en Platformen inzetten en vervangen, zolang de kern van de overeengekomen Dienst niet wezenlijk wordt verminderd.
- 8.2 Beschikbaarheid, toelating, functionaliteit en beleid van Externe leveranciers kunnen wijzigen. Lumiss is niet aansprakelijk voor een niet-toerekenbare storing of maatregel van een derde, maar spant zich redelijkerwijs in om gevolgen te beperken.
- 8.3 De Klant sluit zelf noodzakelijke overeenkomsten met betaalproviders, agenda's, telefonie- of andere leveranciers wanneer de Order bepaalt dat het account op naam van de Klant staat. Hun tarieven en voorwaarden zijn dan voor rekening van de Klant.
- 8.4 Lumiss mag AI gebruiken voor ontwerp, code, content, analyse, support en automatisering. De Klant beoordeelt vóór publicatie bedrijfs-, juridische, financiële, medische en andere feitelijke informatie waarvoor hij verantwoordelijk is.
- 8.5 De Klant koopt de beschreven uitkomst en capaciteit, niet een vast aantal ruwe prompts of AI-credits. Normaal gebruik binnen de scope is inbegrepen; uitzonderlijk of extra gebruik kan als variabel gebruik of meerwerk worden berekend.
- 8.6 Zonder afzonderlijke schriftelijke beoordeling mogen AI-diensten niet worden ingezet voor noodhulp, verboden toepassingen, beslissingen met rechtsgevolg of zelfstandig bindend medisch, juridisch, financieel of ander professioneel advies.

Artikel 9 -

Hosting, beveiliging, onderhoud en continuïteit

- 9.1 Voor zover inbegrepen verzorgt Lumiss hosting, SSL, technisch onderhoud, updates, monitoring, foutcorrectie en redelijke beveiligingsmaatregelen gedurende de actieve Module.

- 9.2 Lumiss garandeert geen ononderbroken of foutloze beschikbaarheid. Onderhoud, internet- of cloudstoringen, cyberincidenten en storingen bij derden kunnen tijdelijke onderbrekingen veroorzaken.
- 9.3 Lumiss mag preventief functionaliteit beperken of tijdelijk blokkeren wanneer dit redelijkerwijs nodig is voor beveiliging, continuïteit, onderzoek of naleving van wetgeving.
- 9.4 De Klant beveiligt eigen accounts, gebruikt persoonlijke inloggegevens en multifactorauthenticatie waar beschikbaar, en meldt misbruik, kwetsbaarheden en incidenten onmiddellijk.
- 9.5 Back-ups en herstel gelden uitsluitend binnen de omschreven Dienst. De Klant houdt voor bedrijfskritische gegevens waar redelijk mogelijk ook een eigen actuele export of continuïteitsvoorziening aan.

Artikel 10 -

Prijzen, gebruik en prijsaanpassing

- 10.1 Alle prijzen zijn in euro's en exclusief btw en andere heffingen. Eenmalige inrichting, variabel gebruik, transacties, externe licenties en meerwerk zijn alleen inbegrepen wanneer dit uitdrukkelijk staat vermeld.
- 10.2 Vaste periodieke prijzen kunnen na de eerste twaalf maanden maximaal eenmaal per contractjaar worden aangepast op basis van de meest recente CBS-consumentenprijsindex. Lumiss kondigt dit minimaal dertig dagen vooraf schriftelijk aan; een negatieve index leidt niet automatisch tot verlaging.
- 10.3 Stijgen de aantoonbare cumulatieve externe kosten voor een Dienst - waaronder AI, software, hosting, domeinen, e-mail, telefonie of API's - met minimaal tien procent, dan mag Lumiss met dertig dagen voorafgaande kennisgeving de prijs, inbegrepen gebruiksruijnte of variabele gebruiksprijs evenredig aanpassen.
- 10.4 Een externe-kostenaanpassing werkt niet terug en wordt onderbouwd op verzoek. Bij een wezenlijk nadelige wijziging van de kernprestatie mag de Klant de getroffen Module beëindigen tegen de ingangsdatum, voor zover de wijziging niet wettelijk verplicht is en partijen geen redelijk alternatief overeenkomen.
- 10.5 Promoties, gratis maanden en combinatieprijzen gelden alleen onder de gepubliceerde of in de Order vastgelegde voorwaarden. Zij zijn niet inwisselbaar voor geld en vervallen bij een niet tijdige betaling wanneer dit vooraf is vermeld.

Artikel 11 -

Facturatie en betaling

- 11.1 Abonnementen worden vooraf per betaalperiode gefactureerd of automatisch geïncasseerd. De eerste volledige termijn of het overeengekomen voorschot is bij bestelling verschuldigd. Eenmalige facturen hebben een betaaltermijn van veertien dagen, tenzij de Order anders bepaalt.

- 11.2 De Klant verstrekt een geldige betaalmethode, machtigt de afgesproken incasso's en zorgt voor voldoende saldo. Storning maakt de onderliggende betalingsverplichting niet ongedaan.
- 11.3 Maandelijks betaling binnen een Minimumperiode is een betalingsfaciliteit voor één vaste eerste contractwaarde en geeft geen recht op tussentijdse opzegging.
- 11.4 De Klant meldt een concreet factuurbezwaar binnen veertien dagen na factuurdatum. Het niet-betwiste deel blijft tijdig verschuldigd.
- 11.5 De Klant mag betalingen niet verrekenen of opschorten, behalve voor zover dwingend recht dat vereist of Lumiss dit schriftelijk toestaat.
- 11.6 Vooruitbetaling van een volledig websitejaar is uitsluitend een betaalwijze en geeft geen gratis website-maand of korting, tenzij de Order uitdrukkelijk anders bepaalt.

Artikel 12 -

Betalingsachterstand, opschorting en incasso

- 12.1 De overeengekomen betaaldatum is voor zakelijke Klanten een fatale termijn voor zover de wet dit toestaat. Lumiss biedt desondanks een kort en duidelijk herstelproces.
- 12.2 Na een mislukte incasso of gemiste betaling ontvangt de Klant in beginsel op dag 1 een vriendelijke herinnering met drie kalenderdagen om te herstellen. Bij uitblijven van betaling volgt op dag 4 een laatste sommatie met vierentwintig uur herstelmogelijkheid.
- 12.3 Vanaf dag 5 mag Lumiss de betrokken Diensten proportioneel opschorten en de opeisbare factuur aan een incassopartner overdragen. Het versturen van herstelberichten betekent niet dat Lumiss afstand doet van reeds ontstane rechten.
- 12.4 Opschorting beëindigt de overeenkomst niet. Termijnen, de Minimumperiode en andere betalingsverplichtingen blijven bestaan; ongebruikte acties, capaciteit of gratis verlenging worden tijdens klantverzuim niet opgebouwd.
- 12.5 Lumiss mag onder meer website, hosting, support, SEO/GEO, afspraken, systemen, AI, e-mail en koppelingen tijdelijk beperken. Zij verwijderd niet enkel wegens een korte achterstand onmiddellijk het domein of de Klantdata.
- 12.6 Na volledige betaling en verwerking van verschuldigde kosten herstelt Lumiss de Dienst in beginsel binnen één Werkdag. Een eenvoudige eerste heractivering is kosteloos; herhaald herstel of technische reparatie kan na akkoord worden berekend.
- 12.7 De Klant is wettelijke handelsrente, de toepasselijke wettelijke standaardvergoeding van €40 en redelijke buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd voor zover wettelijk toegestaan. Na overdracht verloopt betaling via de aangewezen incassopartner.

Artikel 13 -

Looptijd, verlenging en reguliere opzegging

- 13.1 Iedere Module heeft een eigen startdatum en looptijd volgens de Order en Dienstbijlage. De betaalwijze verandert de looptijd niet.

- 13.2 Website-, Online Afspraken-, zakelijke e-mail-, bedrijfssysteem- en AI-receptionistmodules hebben standaard een eerste looptijd van twaalf maanden. SEO/GEO omvat zes betaalde maanden. Alleen bij een niet-behaalde groeidrempel is maand 7 een kosteloze herstelmaand; daarna volgen geen verdere kosteloze maanden. Anders geldt vanaf maand 7 het reguliere tarief.
- 13.3 Na de eerste periode wordt de betreffende Module telkens met één maand verlengd. Er ontstaat geen nieuwe jaarbinding.
- 13.4 De Klant kan per e-mail of via een beschikbaar klantaccount opzeggen. Na de Minimumperiode eindigt de Module aan het einde van de lopende betaalperiode wanneer de opzegging vóór de volgende betaalperiode is ontvangen.
- 13.5 Een opzegging tijdens de Minimumperiode wordt geregistreerd voor het einde daarvan. Reeds betaalde en nog verschuldigde termijnen worden niet terugbetaald of kwijtgescholden.
- 13.6 SEO/GEO wordt uitsluitend op een actieve Lumiss-website geleverd. Wanneer SEO/GEO later start, kan de gekoppelde website niet eerder eindigen dan de in de Order zichtbaar gemaakte vaste SEO/GEO-periode. Zonder die zichtbare bevestiging ontstaat geen automatische verlenging van de websitebinding.
- 13.7 Eindigt een website na de Minimumperiode terwijl Online Afspraken actief blijft, dan geldt vanaf de volgende betaalperiode het zelfstandige tarief uit de Dienstbijlage.

Artikel 14 -

Voortijdige beëindiging en resterende contractwaarde

- 14.1 De Klant kan Lumiss tijdens een Minimumperiode om een voortijdige regeling vragen. Lumiss mag een redelijke afkoop, overdracht of betalingsregeling aanbieden, maar is niet verplicht een vaste periode kosteloos te beëindigen.
- 14.2 Zolang Lumiss de overeenkomst niet beëindigt, blijven de maandtermijnen binnen de vaste contractwaarde volgens het normale schema verschuldigd, ook wanneer de Klant de Dienst niet gebruikt of eenzijdig vraagt alle activiteiten te stoppen.
- 14.3 Blijft betaling ten minste veertien dagen na de laatste duidelijke sommatie uit, dan mag Lumiss de betalingsfaciliteit intrekken en - na juridische ontbinding of beëindiging wegens een toerekenbare tekortkoming - een eindafrekening verlangen ter grootte van het onbetaalde deel van de vaste contractwaarde, verminderd met aantoonbaar bespaarde directe variabele kosten.
- 14.4 De eindafrekening is bedoeld als vergoeding van de resterende contractwaarde en niet als straf. Voor zover de wet een andere schadeberekening of matiging vereist, gaat die wettelijke regeling voor.
- 14.5 Bij twee mislukte of gestorneerde betalingen binnen zes maanden mag Lumiss vooruitbetaling van resterende termijnen, kwartaalbetaling vooraf, een waarborg of een andere betrouwbare betaalmethode verlangen.

- 14.6 Een betalingsregeling is vrijwillige coulance en wordt schriftelijk vastgelegd. Bij één gemiste regelingstermijn vervalt de regeling en wordt de oorspronkelijke opeisbaarheid hersteld.
- 14.7 Ziekte, opname, afwezigheid, bedrijfsproblemen of een wijziging in persoonlijke omstandigheden beëindigen een zakelijke overeenkomst niet automatisch. Lumiss zal een aantoonbaar bevoegde vertegenwoordiger wel redelijk in de gelegenheid stellen een passende oplossing te bespreken.

Artikel 15 -

Beëindiging door Lumiss

- 15.1 Lumiss kan na de Minimumperiode opzeggen met één maand opzegtermijn.
- 15.2 Lumiss kan opschorten of beëindigen wanneer de Klant wezenlijk tekortschiet en niet herstelt binnen een redelijke schriftelijke termijn. Een hersteltermijn is niet nodig wanneer herstel blijvend onmogelijk is of voortzetting wegens fraude, onrechtmatig gebruik of een ernstig beveiligingsrisico niet kan worden verlangd.
- 15.3 Bij faillissement, surseance, bedrijfsbeëindiging of gegronde twijfel aan betaling mag Lumiss, voor zover wettelijk toegestaan, redelijke zekerheid of vooruitbetaling verlangen en bij uitblijven daarvan opschorten of beëindigen.

Artikel 16 -

Einde van de Dienst, domein, export en overstap

- 16.1 Na de contractuele einddatum gaat een website offline en eindigen beheer en support, tenzij tijdig voortzetting of overdracht is afgesproken. Openstaande bedragen blijven verschuldigd.
- 16.2 De Klant kan binnen dertig dagen na beëindiging een standaardexport van beschikbare Klantdata aanvragen. Daarna mag Lumiss gegevens uit actieve systemen verwijderen; resterende kopieën verdwijnen binnen maximaal negentig dagen uit reguliere back-upcycli, behoudens wettelijke bewaring of een rechtsvordering.
- 16.3 Een standaardexport bestaat uit gangbare, machineleesbare bestanden voor zover technisch beschikbaar. Zij omvat geen broncode, Platformsoftware, interne prompts, herbruikbare templates, architectuur, leveranciersgeheimen of rechten van derden.
- 16.4 De bevoegde houder van een .nl-domein ontvangt op geldig verzoek kosteloos het beschikbare verhuistoken binnen de toepasselijke SIDN-termijn. Het token mag niet als drukmiddel voor andere facturen worden achtergehouden.
- 16.5 Optionele begeleiding door Lumiss bij een standaard domeinverhuizing kost €49 exclusief btw. Een optionele complete overdracht van de bestaande website en het domein naar een eigen klantaccount op hetzelfde Platform kost €499 exclusief btw, voor zover technisch en licentiematig mogelijk.

- 16.6 De bedragen in artikel 16.5 gelden uitsluitend voor aanvullende professionele werkzaamheden, zoals projectinrichting, configuratie, controle, DNS-begeleiding en één overdrachtsmoment. Wettelijk verplichte data-export, overstapinformatie of andere verplichte ondersteuning wordt niet als betaalde voorwaarde gesteld.
- 16.7 Voor zover de Europese Data Act op de Dienst van toepassing is, past Lumiss haar exit-, overstap- en kostenregeling daarop aan. Vanaf het moment waarop overstapkosten wettelijk niet meer zijn toegestaan, rekent Lumiss geen verboden overstapkosten; optioneel extra migratie- of advieswerk kan afzonderlijk worden overeengekomen.
- 16.8 Een domeinverhuizing verplaatst niet automatisch website, mailboxen, historische e-mail, agenda's, contacten, DNS-diensten, Google Bedrijfsprofiel, licenties of koppelingen. Deze onderdelen worden vooraf afzonderlijk gekozen.
- 16.9 Na beëindiging kan beheer van één standaard .nl-domein afzonderlijk worden voortgezet voor €29,95 exclusief btw per jaar. Zolang minimaal één Lumiss Zakelijke Mail-mailbox actief is, is beheer van één standaard .nl-domein daarbij inbegrepen.

Artikel 17 -

Intellectuele eigendom en gebruiksrechten

- 17.1 De Klant behoudt rechten op eigen teksten, beelden, merken en Klantdata en verleent Lumiss het gebruiksrecht dat nodig is voor uitvoering van de overeenkomst.
- 17.2 Lumiss en haar licentiegevers behouden alle rechten op Platformen, code, componenten, templates, prompts, methoden, architectuur, bibliotheken, modellen en algemene knowhow. Een abonnement is geen verkoop van deze onderliggende rechten.
- 17.3 Gedurende de actieve Module krijgt de Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor de eigen onderneming binnen de afgesproken scope.
- 17.4 Na een betaalde en voltooide websiteoverdracht krijgt de Klant een blijvend gebruiksrecht op de overgedragen klantspecifieke website in de staat van overdracht en op hetzelfde Platform. Niet-overdraagbare licenties, accounts en generieke Lumiss-onderdelen blijven uitgezonderd.
- 17.5 De Klant mag geen beveiliging omzeilen, Diensten doorverkopen, broncode of modellen reconstrueren of Lumiss-materialen buiten het overeengekomen gebruik exploiteren.
- 17.6 Lumiss mag de handelsnaam van de Klant en een zakelijke projectafbeelding als referentie gebruiken, tenzij de Klant vóór publicatie schriftelijk bezwaar maakt of geheimhouding is overeengekomen.

Artikel 18 -

Persoonsgegevens en data

- 18.1 Iedere partij is zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor eigen contact-, contract-, beveiligings- en facturatiegegevens.
- 18.2 Voor zover Lumiss persoonsgegevens namens de Klant verwerkt, geldt de verwerkersovereenkomst bij de zakelijke raamovereenkomst automatisch.

- 18.3 De Klant blijft verantwoordelijk voor de rechtsgrond, privacy-informatie, dataminimalisatie, bewaartermijnen, cookie-instellingen en rechtmatige invoer van persoonsgegevens in de Diensten.
- 18.4 Zonder afzonderlijke schriftelijke risicoanalyse en maatregelen zijn BSN, identiteitskopieën, volledige betaalkaartgegevens, medische dossiers, strafrechtelijke gegevens en andere bijzondere persoonsgegevens niet toegestaan.
- 18.5 Niets in de overeenkomst beperkt wettelijke rechten op data-export, toegang of overstap die rechtstreeks uit toepasselijke privacy- of datawetgeving volgen.

Artikel 19 -

Vertrouwelijkheid

- 19.1 Partijen houden vertrouwelijke bedrijfsinformatie, toegangsgegevens, niet-openbare techniek en Klantdata geheim en gebruiken deze uitsluitend voor uitvoering van de overeenkomst.
- 19.2 Deze plicht geldt niet voor informatie die al rechtmatig openbaar was, onafhankelijk is ontwikkeld, rechtmatig van een derde is verkregen of op grond van wet of een bevoegd bevel moet worden verstrekt.
- 19.3 De geheimhouding blijft na beëindiging bestaan zolang de informatie vertrouwelijk van aard is.

Artikel 20 -

Resultaten, garanties en verantwoordelijkheid

- 20.1 Websites, automatisering, SEO/GEO, reviews, AI en conversie zijn afhankelijk van klantinput, gebruik, markt, concurrentie, algoritmen en derden. Lumiss garandeert geen omzet, aantal leads, platformgoedkeuring, reviewscore, positie 1 of opname in een specifiek AI-antwoord.
- 20.2 Een specifieke SEO/GEO-groeiregel geldt alleen volgens de geselecteerde Dienstbijlage. Het gekoppelde websiteabonnement loopt tijdens een eventuele kosteloze herstelmaand door. De groeiregel vervangt geen garantie op commerciële resultaten.
- 20.3 AI-uitvoer kan onjuist of onvolledig zijn. Lumiss richt overeengekomen controles in, maar de Klant blijft verantwoordelijk voor menselijke opvolging en voor besluiten die op AI-uitvoer worden gebaseerd.
- 20.4 De Klant meldt een gebrek zo snel mogelijk en geeft Lumiss eerst een redelijke mogelijkheid tot onderzoek en herstel.

Artikel 21 -

Aansprakelijkheid

- 21.1 Lumiss is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die rechtstreeks het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming en die niet binnen een redelijke hersteltermijn is verholpen.

- 21.2** Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, reputatieschade, bedrijfsstagnatie en verlies of verminking van data is uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan.
- 21.3** De totale aansprakelijkheid per gebeurtenis en per contractjaar is beperkt tot het bedrag dat de Klant in de twaalf maanden vóór de schadeveroorzakende gebeurtenis voor de getroffen Module heeft betaald, met een maximum van €10.000. Samenhangende gebeurtenissen gelden als één gebeurtenis.
- 21.4** Betaalt een aansprakelijkheidsverzekeraar van Lumiss in het concrete geval meer uit, dan geldt als maximum het uitgekeerde bedrag vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
- 21.5** De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Lumiss en niet voor aansprakelijkheid die wettelijk niet kan worden beperkt.
- 21.6** Een aanspraak vervalt wanneer zij niet binnen twaalf maanden nadat de Klant de schade kende of redelijkerwijs kon kennen schriftelijk en voldoende onderbouwd is gemeld, behoudens dwingend recht.

Artikel 22 -

Vrijwaring door de Klant

- 22.1** De Klant vrijwaart Lumiss tegen redelijke aanspraken van derden die voortvloeien uit onrechtmatige klantcontent, ontbrekende rechten, onjuiste instructies, verboden gebruik of schending van privacy- en platformregels door de Klant.
- 22.2** Lumiss informeert de Klant over de aanspraak en laat de verdediging waar redelijk mogelijk in overleg plaatsvinden. De vrijwaring geldt niet voor zover de aanspraak door een toerekenbare fout van Lumiss is veroorzaakt.

Artikel 23 -

Overmacht

- 23.1** Bij overmacht worden getroffen verplichtingen opgeschort zolang nakoming redelijkerwijs onmogelijk is. Onder overmacht vallen onder meer grootschalige internet-, cloud- of nutsstoringen, cyberaanvallen ondanks passende maatregelen, overheidsmaatregelen, oorlog, stakingen en niet-toerekenbare uitval van essentiële leveranciers.
- 23.2** Duurt overmacht langer dan zestig dagen, dan mag ieder van partijen de getroffen toekomstige Dienst schriftelijk beëindigen. Reeds geleverde prestaties en reeds ontstane betalingsverplichtingen blijven in stand.

Artikel 24 -

Wijzigingen, overdracht en bewijs

- 24.1** Lumiss kan Diensten of voorwaarden aanpassen wegens wetgeving, beveiliging, techniek, leveranciers of bedrijfsvoering. Een wezenlijk nadelige wijziging wordt minimaal dertig dagen vooraf gemeld en geeft na de Minimumperiode recht de getroffen Module vóór de ingangsdatum op te zeggen.

- 24.2 Tijdens een Minimumperiode wordt de kernprestatie niet wezenlijk verminderd zonder een redelijk alternatief of beëindigingsmogelijkheid, behalve wanneer de wijziging noodzakelijk is door dwingende wetgeving of een acuut beveiligingsrisico.
- 24.3 De Klant kan rechten of verplichtingen niet zonder schriftelijke toestemming overdragen. Lumiss mag de overeenkomst overdragen aan een rechtsopvolger of groepsmaatschappij die de verplichtingen overneemt.
- 24.4 Lumiss bewaart per Order de relevante prijs, looptijd, minimumverplichting, akkoordtekst, documentversies, betaalstatus en bevestiging als bewijs. Nieuwe voorwaarden gelden niet met terugwerkende kracht zonder geldige wijzigingsgrond of expliciete instemming.

Artikel 25 -

Klachten, toepasselijk recht en rechter

- 25.1 De Klant meldt een klacht via support@lumiss.ai en geeft Lumiss ten minste veertien dagen om een zakelijke oplossing voor te stellen, tenzij spoed dit niet toelaat.
- 25.2 Op iedere overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 25.3 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Lumiss statutair is gevestigd, tenzij dwingend recht een andere rechter aanwijst.