



AV AFAS PROFIT

AFAS SOFTWARE BV JULI 2025

Inhoudsopgave

1	Over deze AV	1
1.1	Geldigheid	1
1.2	Wijzigingen	1
2	Klantportal	1
3	Overeenkomst	1
3.1	Licentie	1
3.2	Prijsbepaling	1
4	Aansprakelijkheid	2
4.1	Beperking aansprakelijkheid	2
4.2	Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	2
4.3	Leveringstermijnen	2
5	Toepasselijk recht	2
6	SaaS-voorwaarden	3
6.1	Gebruik van de SaaS-dienst	3
6.2	Licentie en facturatie	3
6.3	Garantie en support	4
6.4	Gebruik, controle en audits	4
6.5	Acceptatie van de SaaS-dienst	4
6.6	Fair use	5
6.7	Eigendomsrechten	5
6.8	Juridische zaken	5

1 Over deze AV

We laten je graag weten wat je van ons mag verwachten als je met ons zaken doet. In deze Algemene Voorwaarden (hierna AV) leggen we onze voorwaarden uit die aan de levering van onze software en dienstverlening verbonden zijn. We zijn daarbij zo transparant mogelijk en gebruiken zo min mogelijk moeilijke termen, zodat iedereen onze AV goed begrijpt. We hebben daarom ook bewust geen ingewikkelde juridische artikelen of allerlei uitzonderingen opgenomen.

We horen het graag als je een vraag of opmerking over deze AV hebt. Hiervoor stuur je een 'AV/SLA vraag' in via de 'Service Overeenkomst en Algemene Voorwaarden' pagina op de [Klantportal](#). De actuele AV is hier ook te downloaden.

1.1 Geldigheid

Bij deze AV hoort onze Service Overeenkomst (hierna SLA). De AV en de SLA zijn een integraal onderdeel van de overeenkomst die we met elkaar zijn aangegaan. De AV geldt voor de duur van de looptijd zoals deze in de overeenkomst is afgesproken, inclusief eventuele optionele verlengingen. Bij beëindiging van de overeenkomst komt ook deze AV te vervallen. De bepalingen die redelijkerwijs na beëindiging van de overeenkomst van toepassing blijven, behouden hun geldigheid.

1.2 Wijzigingen

Wij werken continu aan verdere verbetering van onze software en de dienstverlening aan onze klanten. Ook monitoren we alle veranderingen in wet- en regelgeving om hieraan te blijven voldoen. Dit heeft tot gevolg dat wij onze AV minimaal 2 keer per jaar aanpassen, om aan te blijven sluiten bij de verbeteringen en veranderingen die we doorvoeren. Als er wijzigingen zijn, laten we je dat via de [klantportal](#) en onze nieuwsbrief weten.

Als je onze software en diensten gebruikt, geldt altijd de meest recente AV. Je bent niet verplicht wijzigingen in onze AV te accepteren. Heb je vragen of opmerkingen over een aangegeven wijziging, dan kun je ook hiervoor een 'AV/SLA vraag' insturen. Wij onderzoeken dan of er een aanpassing nodig is. Samen weten we altijd meer. Komen we er samen niet uit? Dan kun je in het uiterste geval de overeenkomst (deels) met ons opzeggen.

2 Klantportal

Al onze processen zijn gericht op selfservice. Hiervoor bieden wij je een onlineportal waarop je informatie kunt vinden over onze processen, werkwijzen en het werken met onze software. Een persoonlijke [klantportal](#). Op de klantportal kun je ook vragen aan support stellen, je abonnementen muteren en inschrijven voor cursussen.

Ook serviceaanvragen en verzoeken tot aanvullende dienstverlening verlopen via de klantportal. Hierop is ook de bijpassende informatie te vinden, zoals data, kosten en voorwaarden. Voor alle aanvragen geldt dat je via de klantportal ook de voortgang kunt monitoren en aanvullende vragen of informatie kunt toevoegen.

3 Overeenkomst

De overeenkomst is de door jou ondertekende offerte of het document waarin we met elkaar schriftelijke afspraken zijn overeengekomen. De overeenkomst die we hebben geldt voor onbepaalde tijd, tenzij er een andere afspraak is gemaakt. Met deze overeenkomst krijg je (tegen betaling van de afgesproken prijs) een licentie voor het gebruik van onze software en hebben we afspraken gemaakt over de bijbehorende dienstverlening.

3.1 Licentie

In de licentie zijn de onderdelen die je afneemt met bijbehorende aantallen, zoals gebruikers, medewerkers, omgevingen en aangiftes opgenomen.

3.2 Prijsbepaling

Voor de prijs van de licentie werken we met staffels op basis van afnamehoeveelheden en prijzen per sector of branche. Bij het verhogen of verlagen van de licentieaantallen kan de prijs hierdoor veranderen. Details over de aangeboden onderdelen, prijzen en staffels vind je in de overeenkomst.

We indexeren jaarlijks de prijzen en voeren dit door vanaf de eerste factuur in het volgende kalenderjaar. Bij deze indexering houden wij rekening met het consumentenprijsindexcijfer (CPI), specifiek de jaarmutatatie van juli van het huidige jaar. Indexeringsinformatie vermelden we vanaf de laatste week van september ook op de indexeringspagina op de [klantportal](#). Daarnaast versturen we uiterlijk oktober een mailing over de indexering.

4 Aansprakelijkheid

Wij doen er alles aan om te zorgen dat onze software en dienstverlening voldoet aan de specificaties die we opgeven. Als er toch fouten zijn gemaakt, herstellen we die zo snel mogelijk. Wij willen dat onze software optimaal werkt en dat je tevreden bent over onze dienstverlening. Toch kan er iets verkeerd gaan. Als je daardoor schade hebt, zoeken we samen naar een passende oplossing.

4.1 Beperking aansprakelijkheid

Alles rondom aansprakelijkheidskwesties (op grond van welke vordering dan ook) verloopt via AFAS Software B.V. in Nederland. Hierbij is onze aansprakelijkheid beperkt tot €1.000.000,- per gebeurtenis of serie van gebeurtenissen met eenzelfde oorzaak. Samengesteld is onze aansprakelijkheid nooit hoger dan €2.500.000,- per kalenderjaar. Bij opzet of bewuste roekeloosheid van AFAS, onze medewerkers of door ons ingeschakelde derden, kunnen wij geen beroep doen op de aansprakelijkheidsbeperkingen.

Wij zijn niet aansprakelijk voor enige vorm van gevolgschade, zoals gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen. Dat geldt ook als jij of door jou ingeschakelde derden ongeoorloofde wijzigingen in onze software aanbrengen.

Ten slotte zijn we beide niet aansprakelijk ten opzichte van elkaar bij overmacht. Hiermee bedoelen we; overmacht in de zin van de wet (artikel 6:74 BW). Dit geldt bijvoorbeeld bij overmacht van toeleveranciers, elektriciteitsstoringen en storingen die dataverkeer belemmeren, mits de oorzaak daarvan niet is te wijten aan ons of jullie zelf.

4.2 Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering

Wij hebben een gecombineerde beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering voor uitzonderlijke gebeurtenissen.

Als je een klacht of claim hebt, is het belangrijk dat je die zo snel mogelijk bij ons meldt via de [klantportal](#). Wij kunnen dan direct aan de slag om een oplossing te vinden. Bovendien moeten wij een claim ook melden bij onze verzekeraar. Wat er ook misgaat, wij willen altijd in goed overleg de juiste oplossing vinden.

4.3 Leveringstermijnen

Wij vinden het belangrijk om ons aan onze afspraken te houden. Maar soms zijn er onvoorziene omstandigheden of zijn we afhankelijk van derden. Als wij een oplevertermijn niet halen, gaan we samen in gesprek om een redelijke termijn te bepalen om alle verplichtingen alsnog goed na te komen.

5 Toepasselijk recht

Op onze overeenkomst is het recht van toepassing van het land waarin onze vestiging zich bevindt. In geval van geschillen zullen deze exclusief worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het rechtsgebied van onze vestiging.

- Voor Nederland: Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht
- Voor België: Rechtbank van eerste aanleg Antwerpen, afdeling Mechelen
- Voor de Caribbean: Gemeenschappelijk Hof van Justitie van Aruba, Curaçao, Sint-Maarten en van Bonaire, Sint-Eustatius en Saba

Wanneer één of meer bepalingen nietig of vernietigbaar zijn, blijven de overige bepalingen van kracht. We zoeken dan samen naar een vergelijkbare vervanging van de nietige of vernietigbare bepaling.

In verband met mogelijke interpretatieverschillen is de Nederlandse tekst van de AV en SLA leidend.

6 SaaS-voorwaarden

Wij leveren onze software in de vorm van een SaaS-dienst (Software as a Service). Met onze SaaS-dienst krijg jij via internet toegang tot je eigen omgeving met daarin onze softwarefunctionaliteiten en jullie eigen data. Wij zorgen ervoor dat deze beschikbaar blijven in lijn met onze SLA, maar je ontvangt geen kopie of download van de software.

6.1 Gebruik van de SaaS-dienst

De volgende gebruiksbepalingen zijn van toepassing:

- Onze SaaS-dienst is voor gebruik binnen jouw organisatie.
- Je gebruikt de SaaS-dienst alleen zolang er een geldige licentie is.
- Je gebruikt de SaaS-dienst alleen voor de afgesproken aantallen.
- Je mag de SaaS-dienst niet namaken, kopiëren of oneigenlijk gebruiken.
- Test- en acceptatieomgevingen mag je alleen voor test- en acceptatiewerkzaamheden gebruiken.

Verder passen we onze SaaS-dienst regelmatig aan. Bij grote wijzigingen die invloed hebben op jouw werkprocessen, laten we dit tijdig weten. Ben je het niet eens met deze wijziging, dan mag je in dat geval de overeenkomst opzeggen, tenzij de wijziging door wet- of regelgeving verplicht is.

We kunnen de SaaS-dienst updaten, upgraden of een nieuwe versie uitrollen, maar zijn niet verplicht specifieke functies te behouden of toe te voegen. Soms moeten we de dienst tijdelijk offline halen voor onderhoud. We proberen dit tot een minimum te beperken en plannen het op rustige momenten, zoveel mogelijk buiten kantooruren.

Jij bent zelf verantwoordelijk voor het instellen, configureren en uploaden van gegevens, tenzij anders is afgesproken. Het kan nodig zijn dat jij jouw systemen aanpast, of wij je vragen dit te doen, om een nieuwe versie goed te laten werken.

Verdere details en uitleg hierover vind je terug in de SLA in paragraaf 2.3 en 2.4.

6.2 Licentie en facturatie

Wij factureren als volgt, tenzij hierover afwijkende afspraken zijn vastgelegd in onze overeenkomst:

- Licenties: vooraf, per maand.
- Consultancy: achteraf, per week of via afgesproken termijnen.
- Servicemanagement: achteraf, per week.
- Opleidingen: bij de start van de opleiding.

Op de abonnementsfactuur en in de klantportal staan de actuele aantallen per product vermeld. Je krijgt al onze facturen per e-mail in pdf- en UBL-bestand of via het Peppol-netwerk. De betalingstermijn is veertien dagen.

6.2.1 Geldigheid licentie

De licentie verlengen we automatisch, maar we doen dat niet als:

- Een factuur waar geen discussie over is, na 60 dagen nog niet betaald is.
- Je facturen structureel meer dan een maand te laat betaalt.
- Jij of wij de licentie beëindigen zoals hieronder in artikel 6.2.2. beschreven.

Als de licentie binnen 21 dagen vervalt, krijg je hiervan een melding bij het inloggen.

6.2.2 Licentie aanpassen of opzeggen

Het aanpassen van de licentie kan je via de [klantportal](#) regelen.

- Het verhogen van de licentieaantallen kan op elk moment en ook meerdere keren per maand. Behalve als er al een verlaging in die maand is doorgevoerd.
- Het verlagen van licentieaantallen kan ook op elk moment, maar niet als er in die maand al een verhoging is doorgevoerd. Daarnaast geldt bij verlagingen dat dit pas mogelijk is na één jaar volledige facturatie, of na afloop van de initiële periode als deze is overeengekomen.

Houd er rekening mee dat je deze mutaties minimaal drie werkdagen voor de nieuwe facturatieperiode door moet voeren. Wijzigingen in abonnementen verwerken we iedere nacht, deze zijn dus de volgende dag beschikbaar.

Opzegging door jou

Het stopzetten van de licentie kan per de nieuwe factuurperiode of per opgegeven datum, na één jaar volledige facturatie of na afloop van de initiële periode als deze is overeengekomen. Houd er rekening mee dat je dit drie werkdagen voor de nieuwe factuurperiode meldt. Na opzegging van de overeenkomst heb je geen toegang meer tot de software en bijbehorende data.

Opzegging door ons

Onze opzegtermijn is twaalf maanden. Wij kunnen de overeenkomst per direct ontbinden als je afspraken niet nakomt en wij je daarvoor in gebreke hebben gesteld. Dit geldt ook als je surseance van betaling of een faillissement hebt aangevraagd. Na beëindiging van de overeenkomst door ons heb je geen toegang meer tot de software en bijbehorende data.

Hoe gaan we om met jullie data na beëindiging?

Vóór beëindiging kun je alle gegevens in gebruikelijke formats (zoals MS-Excel, CSV en PDF) exporteren. Alle bijlagen van dossieritems kan je via de GET connector (API) opslaan op een eigen systeem.

Wij archiveren je volledige productieomgeving één jaar. Na één jaar verwijderen we je gegevens definitief. Op verzoek verwijderen we de data eerder. Gegevens blijven volledig beschikbaar als je het abonnement met een kleinere licentie voortzet. Zie hiervoor de pagina '[tot ziens](#)' op de klantportal.

6.3 Garantie en support

We garanderen niet dat de SaaS-dienst altijd foutloos of zonder onderbrekingen werkt. We doen ons best om fouten in onze software binnen een redelijke termijn te herstellen. We hebben dan wel een gedetailleerde beschrijving nodig van het gebrek. Fouten in software van derden vallen hier niet onder. We bieden support tijdens onze reguliere werktijden. Wij doen ons best om tijdig te helpen.

Je bent zelf verantwoordelijk voor het nemen van maatregelen om storingen, dataverlies en andere risico's en schade te beperken. We helpen je, waar mogelijk, bij het herstel van verloren of corrupte gegevens door het terugplaatsen van de laatst beschikbare back-up van de betreffende omgeving.

Wij doen ons best om noodzakelijke aanpassingen van de SaaS-dienst op grond van wijzigingen in wet- en regelgeving op tijd uit te voeren. We zijn hierbij echter afhankelijk van een tijdige aankondiging van de wetswijziging en het beschikbaar stellen van de benodigde detailinformatie.

Zie hiervoor onze SLA voor meer details.

6.4 Gebruik, controle en audits

Je houdt je aan de afgesproken gebruiksbepalingen zoals beschreven in paragraaf 6.1. Op verzoek werk je mee aan controles op naleving van de afspraken. Dit kan inhouden dat wij je systemen mogen inspecteren. Wij behandelen bedrijfsinformatie hierbij uiteraard vertrouwelijk.

Voor zover vereist op grond van toepasselijke wet- en regelgeving, mogen door jullie ingehuurde onafhankelijke auditors (of door de toezichthouder), audits doen. Hierbij mogen zij controleren of wij voldoen aan de voorwaarden en bepalingen zoals die in de overeenkomst, toezichtregels en toepasselijke dwingende wetgeving staan. Wij informeren je zo snel mogelijk over een audit vanuit de toezichthouder, mits de audit betrekking heeft op jullie gegevens en de kennisgeving niet van rechtswege verboden is.

Alle kosten verbonden aan de uitvoering van een audit op jullie verzoek, inclusief interne kosten van onze medewerkers, belasten we aan jullie door. We belasten niet alle kosten door wanneer uit de betreffende audit blijkt dat wij op belangrijke vlakken onze verplichtingen niet zijn nagekomen. In dat geval bepalen we in overleg een redelijke verdeling van de kosten.

6.5 Acceptatie van de SaaS-dienst

Als we geen acceptatieprocedure hebben afgesproken, accepteer je de SaaS-dienst zoals die is. Zodra je de SaaS-dienst in gebruik neemt, beschouwen we de SaaS-dienst als geaccepteerd. Acceptatie betekent dat wij hebben voldaan aan onze verplichtingen om de SaaS-dienst beschikbaar te stellen volgens de afspraken vanuit de overeenkomst.

6.6 Fair use

We gaan uit van fair use: je gebruikt onze software op een manier die eerlijk is voor iedereen. Dus zonder misbruik te maken of de systemen onnodig te belasten.

Voldoet jullie gebruik daar niet aan? Dan nemen we contact met je op om samen een oplossing te vinden. Kunnen we je niet bereiken of komen we er niet uit, dan behoudt AFAS het recht om maatregelen te nemen. Zo zorgen we ervoor dat de software voor iedereen beschikbaar blijft.

Lees hier meer over op de AFAS Online-pagina op de [klantportal](#).

6.7 Eigendomsrechten

Het intellectuele-eigendomsrecht van de software ligt en blijft bij ons. Als een derde anders beweert, dien je ons hierover zo spoedig mogelijk te informeren. Je dient mee te werken aan het onderzoek en je laat ons deze zaak verder afhandelen. Als de rechter vaststelt dat het intellectuele-eigendom inderdaad bij een derde ligt, zorgen wij ervoor dat je de software kunt blijven gebruiken of bieden we gelijkwaardige software aan. In dat geval vrijwaren wij je voor de directe kosten, met name de gemaakt juridische kosten.

6.8 Juridische zaken

Je gebruikt de SaaS-dienst op een manier die past binnen de wet- en regelgeving en respecteert hierbij de rechten van anderen. Dit betekent onder andere dat je geen auteursrechten schendt, privacyregels overtreedt of schadelijke software verspreidt. Als je de regels overtreedt, kunnen wij ingrijpen, zoals het verwijderen van gegevens of het blokkeren van toegang tot je omgevingen. Bij ernstige schendingen mogen wij de overeenkomst direct ontbinden.