Algemene Voorwaarden UptimePilot

Versie 1.0 — 21 oktober 2026

UptimePilot is een handelsnaam van Virtio ICT B.V., gevestigd te Groningen, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 76181553. Waar in deze voorwaarden "UptimePilot" staat, wordt Virtio ICT B.V. bedoeld.

Deze voorwaarden bestaan uit zes hoofdstukken. Hoofdstuk 1 en 6 gelden altijd. Hoofdstuk 2 tot en met 5 gelden voor zover de betreffende dienst wordt afgenomen.

Hoofdstuk 1 — Algemeen

Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden hebben de volgende begrippen, steeds met hoofdletter geschreven, de volgende betekenis: 1. **Agent:** de door UptimePilot ter beschikking gestelde programmatuur die de Klant in de Klantomgeving installeert en die uitsluitend uitgaande verbindingen met het Platform maakt. 2. **Allowlist:** de per Klantomgeving vastgelegde, door de Klant goedgekeurde lijst van handelingen die het Platform zonder voorafgaande Goedkeuring mag uitvoeren. 3. **Autonome Actie:** een handeling die het Platform via de Agent in de Klantomgeving uitvoert op grond van een Policy binnen de Allowlist, zonder voorafgaande Goedkeuring voor die specifieke uitvoering. 4. **Documentatie:** de door UptimePilot beschikbaar gestelde beschrijving van de werking, de inrichting en de beperkingen van het Platform en de Agent, in de versie die geldt op het moment van gebruik. 5. **Eindklant:** een derde voor wie de Klant de Klantomgeving beheert of aan wie de Klant diensten levert met gebruikmaking van het Platform. 6. **Gebruiker:** een natuurlijke persoon die door de Klant is geautoriseerd om het Platform te gebruiken. 7. **Goedkeuring:** de uitdrukkelijke bevestiging, in het Platform of Schriftelijk, door een daartoe door de Klant bevoegde Gebruiker, dat een Voorgestelde Actie mag worden uitgevoerd of dat een Policy of Allowlist (gewijzigd) in werking treedt. 8. **Kantoortijden:** maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur Nederlandse tijd, met uitzondering van algemeen erkende Nederlandse feestdagen. 9. **Klant:** de rechtspersoon of de natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf die met UptimePilot een Overeenkomst sluit. 10. **Klantomgeving:** de systemen, netwerken, applicaties en gegevens van de Klant of van diens Eindklanten waarop de Agent is geïnstalleerd of waarop het Platform via de Agent handelingen verricht. 11. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen UptimePilot en de Klant over het gebruik van het Platform en daarmee samenhangende diensten, inclusief de offerte of online bestelling, de SLA, de Verwerkersovereenkomst en deze voorwaarden. 12. **Platform:** de door UptimePilot als online dienst aangeboden programmatuur voor detectie, besluitvorming en remediation in de Klantomgeving, inclusief

de bijbehorende Documentatie en updates. 13. **Policy:** een in het Platform vastgelegde regel die bepaalt onder welke voorwaarden welke handeling in de Klantomgeving wordt voorgesteld of uitgevoerd. 14. **Schriftelijk:** op papier of per e-mail, dan wel via een daartoe bestemde functie in het Platform waarvan de vastlegging door de Klant kan worden geraadpleegd. 15. **Service-account:** het door de Klant in de Klantomgeving aangemaakte account waaronder de Agent draait en waarvan de rechten door de Klant worden bepaald. 16. **SLA:** de afzonderlijke Service Level Agreement, indien overeengekomen, waarin service levels, reactietijden en eventuele service credits zijn vastgelegd. 17. **Verwerkersovereenkomst:** de overeenkomst in de zin van artikel 28 van de Algemene verordening gegevensbescherming tussen UptimePilot en de Klant. 18. **Voorgestelde Actie:** een handeling die het Platform voorstelt maar niet uitvoert voordat Goedkeuring is gegeven.

Artikel 2. Toepasselijkheid en rangorde

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten van UptimePilot met betrekking tot het Platform en daarmee samenhangende diensten.
2. UptimePilot sluit uitsluitend Overeenkomsten met Klanten die handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf. Bepalingen van dwingend consumentenrecht zijn niet van toepassing.
3. Algemene of inkoopvoorwaarden van de Klant zijn niet van toepassing en worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Bij strijdigheid geldt de volgende rangorde, waarbij een eerder genoemd document voorgaat op een later genoemd document: (a) de offerte, orderbevestiging of online bestelling; (b) de SLA; (c) de Verwerkersovereenkomst, uitsluitend voor zover het de verwerking van persoonsgegevens betreft; (d) deze voorwaarden.
5. De algemene voorwaarden van Virtio ICT B.V. voor haar overige diensten (hosting, managed IaaS en aanverwante diensten) zijn niet van toepassing op het Platform. Neemt de Klant die overige diensten afzonderlijk af, dan gelden die voorwaarden uitsluitend voor die overige diensten; voor het Platform gaan deze voorwaarden in alle gevallen voor.
6. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen als zij Schriftelijk zijn overeengekomen en alleen voor de Overeenkomst waarvoor zij zijn gemaakt.

Artikel 3. Totstandkoming en proefgebruik

1. Een Overeenkomst komt tot stand door Schriftelijke aanvaarding van een offerte, door bevestiging van een online bestelling door UptimePilot, of doordat UptimePilot met de uitvoering begint.
2. Offertes zijn vrijblijvend en dertig dagen geldig, tenzij anders vermeld. Kennelijke vergissingen binden UptimePilot niet.
3. UptimePilot mag een aanvraag zonder opgave van redenen weigeren en

mag de Klant vragen zich te identificeren en zijn bevoegdheid aan te tonen.
4. Een proefperiode, indien aangeboden, geeft recht op gebruik van het Platform in een door UptimePilot bepaalde omvang. Tijdens een proefperiode staan Autonome Acties uit, tenzij de Klant ze uitdrukkelijk inschakelt; de artikelen 10 tot en met 13 en artikel 21 gelden ook tijdens een proefperiode onverkort.

Artikel 4. Aard van de dienstverlening

1. UptimePilot levert het Platform als online dienst en spant zich in die dienst met zorg en vakmanschap te leveren overeenkomstig de Documentatie. Alle verbintenissen van UptimePilot zijn inspanningsverbintenissen, tenzij in de SLA uitdrukkelijk een meetbaar service level met bijbehorende service credits is overeengekomen.
2. UptimePilot host, beheert of bewaakt de Klantomgeving niet en neemt het beheer van de Klantomgeving niet over. Het Platform ondersteunt het beheer door de Klant; de Klant blijft verantwoordelijk voor de Klantomgeving, voor zijn Eindklanten en voor de verplichtingen die hij jegens zijn Eindklanten is aangegaan.
3. UptimePilot garandeert geen beschikbaarheid, uptime, hersteltijd, ticketvolume, kostenbesparing of enig ander resultaat in of voor de Klantomgeving. Cijfers, voorbeelden en benchmarks in Documentatie, publicaties of gesprekken zijn illustratief.
4. Een eventuele SLA heeft uitsluitend betrekking op de beschikbaarheid van het Platform en op de reactietijden van UptimePilot, en nooit op de beschikbaarheid of werking van de Klantomgeving. Service credits uit de SLA zijn de enige vergoeding voor het niet halen van een service level en komen in mindering op de aansprakelijkheid onder artikel 21.
5. UptimePilot mag derden inschakelen bij de uitvoering en mag de door haar gebruikte techniek, infrastructuur en werkwijze wijzigen, mits de functionaliteit van het Platform daardoor niet wezenlijk vermindert. Artikel 8 is van toepassing.

Artikel 5. Verplichtingen van de Klant

1. De Klant verstrekt tijdig en volledig alle informatie en medewerking die redelijkerwijs nodig zijn voor de dienstverlening en staat in voor de juistheid en volledigheid daarvan, in het bijzonder voor de beschrijving van de Klantomgeving die aan Policies ten grondslag ligt.
2. De Klant staat ervoor in dat hij bevoegd is de Agent in de Klantomgeving te installeren en het Platform daarop handelingen te laten verrichten, ook waar de Klantomgeving geheel of gedeeltelijk aan een Eindklant toebehoort, en dat hij daarvoor over alle vereiste toestemmingen van Eindklanten beschikt. De Klant vrijwaart UptimePilot voor aanspraken van Eindklanten.
3. De Klant draagt zorg voor actuele, geteste back-ups van de Klantomgeving

en voor een eigen herstelmogelijkheid die niet van het Platform afhankelijk is.
4. De Klant houdt een van het Platform onafhankelijke bewakingsmogelijkheid in stand, zodat uitval van het Platform of de Agent niet onopgemerkt blijft.
5. De Klant gebruikt het Platform in overeenstemming met de wet, de Overeenkomst en de Documentatie, en laat het Platform niet gebruiken voor handelingen in omgevingen waarvoor hij geen beheerbevoegdheid heeft.
6. De Klant wijst ten minste één Gebruiker aan die bevoegd is Goedkeuringen te geven en houdt de lijst van bevoegde Gebruikers actueel. Handelingen van een Gebruiker gelden als handelingen van de Klant.
7. De Klant meldt storingen, vermoede beveiligingsincidenten en onjuiste werking van het Platform of de Agent onverwijld aan UptimePilot.
8. De Klant draagt zorg voor een passende verzekering van de risico's die verbonden zijn aan het beheer van de Klantomgeving en aan het gebruik van het Platform daarin, en aanvaardt dat UptimePilot het in artikel 21 lid 4 bedoelde risico niet verzekert en niet draagt.

Hoofdstuk 2 — Platform en Agent

Artikel 6. Gebruiksrecht

1. UptimePilot verleent de Klant voor de duur van de Overeenkomst een niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar recht om het Platform en de Agent te gebruiken voor het beheer van de Klantomgeving, binnen de overeengekomen omvang (bijvoorbeeld aantal omgevingen, endpoints of Gebruikers).
2. Het is de Klant niet toegestaan het Platform of de Agent te verveelvoudigen, te decompileren of te onderwerpen aan reverse engineering anders dan waar dwingend recht dat toestaat, de werking te omzeilen of te verstoren, of het Platform aan derden ter beschikking te stellen anders dan ten behoeve van Eindklanten binnen de overeengekomen omvang.
3. Open-sourcecomponenten in de Agent of het Platform worden geleverd onder hun eigen licentievoorwaarden, die in de Documentatie zijn opgenomen samen met de vereiste auteursrechtvermeldingen. Voor zover die licentievoorwaarden afwijken van deze voorwaarden, gaan zij voor wat betreft die componenten voor.

Artikel 7. Agent, verbindingsmodel en Service-account

1. De Agent maakt uitsluitend uitgaande verbindingen met het Platform. UptimePilot bezit geen toegangsgegevens tot de Klantomgeving en slaat deze niet op. De Klant installeert, actualiseert en verwijdert de Agent zelf, volgens de Documentatie.
2. De Agent draait onder een Service-account dat de Klant aanmaakt. De Klant bepaalt en beperkt de rechten van het Service-account en draagt de

verantwoordelijkheid voor de rechten die hij toekent. Het Platform kan nooit meer doen dan het Service-account toestaat; UptimePilot adviseert het beginsel van minimale rechten te volgen en levert daarvoor richtlijnen in de Documentatie.
3. De Klant houdt de Agent op een door UptimePilot ondersteunde versie. UptimePilot mag de ondersteuning van verouderde versies beëindigen met een aankondigingstermijn van ten minste zestig dagen.
4. Valt de verbinding tussen Agent en Platform weg, dan worden geen handelingen in de Klantomgeving verricht; lopende handelingen worden afgerond of afgebroken volgens de Documentatie. UptimePilot is niet aansprakelijk voor gevolgen van het wegvallen van de verbinding, behoudens voor zover de oorzaak aan UptimePilot is toe te rekenen en met inachtneming van artikel 21.

Artikel 8. Beschikbaarheid, onderhoud en wijzigingen van het Platform

1. UptimePilot spant zich in het Platform beschikbaar te houden, met uitzondering van onderhoud. Meetbare afspraken over beschikbaarheid staan uitsluitend in de SLA.
2. Gepland onderhoud wordt zoveel mogelijk buiten Kantoortijden uitgevoerd en ten minste vijf werkdagen vooraf aangekondigd als een onderbreking van het Platform wordt verwacht. Noodonderhoud mag zonder aankondiging worden uitgevoerd als de veiligheid, integriteit of continuïteit van het Platform dat vereist; UptimePilot informeert de Klant zo spoedig mogelijk achteraf.
3. UptimePilot mag de functionaliteit van het Platform wijzigen en uitbreiden. Een wijziging die de functionaliteit voor de Klant wezenlijk vermindert, wordt ten minste dertig dagen vooraf aangekondigd; de Klant mag de Overeenkomst in dat geval tegen de ingangsdatum van de wijziging Schriftelijk opzeggen.
4. UptimePilot mag het Platform of onderdelen daarvan, waaronder Autonome Acties, geheel of gedeeltelijk opschorten als zij een redelijk vermoeden heeft van een beveiligingsrisico, misbruik of een fout die schade in Klantomgevingen kan veroorzaken. UptimePilot informeert de Klant onverwijld en beperkt de opschorting tot wat nodig is.

Artikel 9. Ondersteuning

1. UptimePilot biedt ondersteuning tijdens Kantoortijden via de in de Documentatie genoemde kanalen. Ondersteuning betreft de werking van het Platform en de Agent, niet het beheer van de Klantomgeving.
2. Reactietijden, ondersteuning buiten Kantoortijden en prioriteitsafspraken gelden uitsluitend voor zover zij in de SLA zijn overeengekomen.
3. Werkzaamheden op verzoek van de Klant die buiten de Overeenkomst vallen, worden na voorafgaande instemming van de Klant uitgevoerd tegen

de dan geldende tarieven van UptimePilot.

Hoofdstuk 3 — Policies, Allowlist en remediation

Artikel 10. Policies en Allowlist

1. UptimePilot stelt standaard-Policies beschikbaar als voorstel. Een Policy treedt pas in werking na Goedkeuring door de Klant. De Klant kan Policies aanpassen, beperken of uitschakelen, en kan eigen Policies vastleggen binnen de mogelijkheden van het Platform.
2. De Allowlist wordt per Klantomgeving vastgelegd en treedt in werking, en wordt gewijzigd, uitsluitend na Goedkeuring door de Klant. UptimePilot breidt de Allowlist nooit eigenmachtig uit.
3. De Klant beoordeelt zelf of een Policy of een handeling op de Allowlist passend is voor de Klantomgeving, in het bijzonder of de handeling omkeerbaar is, welke systemen zij raakt en welke gevolgen zij voor Eindklanten kan hebben. UptimePilot levert daarvoor informatie in de Documentatie, maar neemt die beoordeling niet over.
4. De Klant kan Autonome Acties op elk moment voor een Klantomgeving uitschakelen (noodstop). Het Platform voert na een noodstop geen nieuwe Autonome Acties uit totdat de Klant deze opnieuw activeert.

Artikel 11. Uitvoering van handelingen en Goedkeuring

1. Het Platform voert Autonome Acties uitsluitend uit binnen de Allowlist en op grond van een goedgekeurde Policy. Iedere situatie die daarbuiten valt, leidt hoogstens tot een Voorgestelde Actie.
2. Een Voorgestelde Actie wordt uitsluitend uitgevoerd na Goedkeuring. Goedkeuring wordt gegeven door een bevoegde Gebruiker van de Klant. Een medewerker van UptimePilot mag uitsluitend Goedkeuring geven namens de Klant op grond van een afzonderlijk, Schriftelijk en per Klantomgeving verleend mandaat van de Klant; ook die Goedkeuring geldt dan als Goedkeuring van de Klant, en artikel 21 lid 4 is onverkort van toepassing.
3. Een handeling die het Platform uitvoert op grond van een goedgekeurde Policy, binnen de goedgekeurde Allowlist, na Goedkeuring van een Voorgestelde Actie, of met gebruikmaking van de rechten van het Serviceaccount, geldt als een handeling die op instructie van de Klant is verricht. De gevolgen daarvan in de Klantomgeving komen voor rekening van de Klant.
4. Doet het Platform iets anders dan de Policy, de Allowlist of de Goedkeuring bepaalde, dan is dat een tekortkoming van UptimePilot waarop artikel 21 lid 4 van toepassing is: UptimePilot spant zich in de oorzaak vast te stellen en, voor zover dat binnen het Platform mogelijk is, kosteloos mee te werken aan herstel.
5. UptimePilot is niet verantwoordelijk voor gevolgen die voortvloeien uit een onjuiste, onvolledige of verouderde beschrijving van de Klantomgeving, uit

te ruim toegekende rechten van het Service-account, uit wijzigingen in de Klantomgeving die niet in de Policies zijn verwerkt, of uit handelingen van derden of van programmatuur van derden in de Klantomgeving.

Artikel 12. Begrenzing, terugdraaien en vastlegging

1. Het Platform begrenst de frequentie en omvang van handelingen per Klantomgeving volgens de Documentatie (rate limiting). De Klant kan strengere grenzen instellen.
2. Waar voor een specifieke handeling een terugdraaimechanisme aantoonbaar uitvoerbaar is, wordt dat per handeling in de Documentatie vermeld en bij uitvoering beschikbaar gesteld. UptimePilot biedt geen generiek terugdraaimechanisme; de mogelijkheid tot herstel van de Klantomgeving blijft afhankelijk van de inrichting daarvan en van de back-ups van de Klant (artikel 5 lid 3).
3. Het Platform legt iedere Autonome Actie, Voorgestelde Actie, Goedkeuring, noodstop en wijziging van een Policy of de Allowlist vast, met tijdstip, betrokken Klantomgeving, de toegepaste Policy en de identiteit van de Gebruiker die een Goedkeuring gaf. Deze vastlegging is voor de Klant raadpleegbaar gedurende de Overeenkomst en wordt door UptimePilot bewaard gedurende ten minste twaalf maanden na de handeling.
4. De vastlegging van het Platform levert tussen partijen volledig bewijs op van de daarin opgenomen handelingen, behoudens tegenbewijs.

Artikel 13. Geen beheerovername, geen advies

1. Het Platform en de door UptimePilot verstrekte informatie, standaard-Policies en Documentatie vormen geen advies over de inrichting of het beheer van de Klantomgeving. De Klant beslist zelf, met eigen deskundigheid, over de toepassing ervan.
2. De Klant blijft jegens zijn Eindklanten volledig verantwoordelijk voor het beheer van de Klantomgeving en voor de nakoming van zijn eigen serviceafspraken. De Klant zal zich jegens Eindklanten niet presenteren als vertegenwoordiger van UptimePilot en zal geen toezeggingen namens UptimePilot doen.

Hoofdstuk 4 — Gegevens, vertrouwelijkheid en beveiliging

Artikel 14. Persoonsgegevens

1. Voor zover UptimePilot bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van de Klant, is UptimePilot verwerker en is de Klant verwerkingsverantwoordelijke of, waar de Klant zelf verwerker is voor zijn Eindklant, subverwerker in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming. De Verwerkersovereenkomst van UptimePilot maakt standaard deel uit van de Overeenkomst en wordt bij het sluiten daarvan ter beschikking gesteld.

2. De Klant staat ervoor in dat hij bevoegd is persoonsgegevens uit de Klantomgeving door UptimePilot te laten verwerken en dat hij, waar nodig, met zijn Eindklanten overeenkomstige afspraken heeft gemaakt.
3. UptimePilot informeert de Klant zonder onredelijke vertraging nadat zij een inbreuk in verband met persoonsgegevens heeft vastgesteld die de verwerking ten behoeve van de Klant raakt, zodat de Klant aan zijn eigen meldplichten kan voldoen. De beoordeling of een melding aan de toezichthouder of aan betrokkenen nodig is, berust bij de Klant als verwerkingsverantwoordelijke.
4. Voor persoonsgegevens die UptimePilot als verwerkingsverantwoordelijke verwerkt, zoals contact- en factuurgegevens van de Klant en gebruiksgegevens van Gebruikers, geldt de privacyverklaring van UptimePilot.

Artikel 15. Vertrouwelijkheid

1. Partijen houden alle informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar ontvangen en waarvan zij weten of redelijkerwijs moeten begrijpen dat die vertrouwelijk is, geheim. Onder vertrouwelijke informatie van de Klant vallen in ieder geval gegevens over de Klantomgeving, Policies, de Allowlist en de vastlegging bedoeld in artikel 12 lid 3. Onder vertrouwelijke informatie van UptimePilot vallen in ieder geval de niet-openbare werking van het Platform, prijsafspraken en Documentatie die niet openbaar is.
2. De geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie die openbaar is zonder schending van deze bepaling, die rechtmatig van een derde is verkregen, of die op grond van een wettelijke plicht of rechterlijk bevel moet worden verstrekt; in dat laatste geval informeert de verstrekkende partij de andere partij vooraf voor zover dat is toegestaan.
3. De geheimhoudingsplicht blijft gelden tot drie jaar na het einde van de Overeenkomst, en voor gegevens over de beveiliging van de Klantomgeving onbeperkt.

Artikel 16. Beveiliging

1. UptimePilot treft passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van het Platform en de Agent, rekening houdend met de stand van de techniek, de aard van de verwerkte gegevens en de kosten van de maatregelen. Een beschrijving van de maatregelen is op verzoek beschikbaar. UptimePilot garandeert niet dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.
2. Partijen informeren elkaar onverwijld over beveiligingsincidenten die de andere partij, het Platform, de Agent of de Klantomgeving raken, en werken samen aan het beperken van de gevolgen.
3. De Klant is verantwoordelijk voor de beveiliging van de Klantomgeving, van het Service-account, van de toegangsgegevens van Gebruikers en van de apparatuur waarmee Gebruikers het Platform benaderen. De Klant

is aansprakelijk voor gebruik van het Platform via de toegangsgegevens van zijn Gebruikers totdat hij UptimePilot van misbruik of verlies op de hoogte heeft gesteld.

4. Het is de Klant niet toegestaan de beveiliging van het Platform te testen of te onderzoeken zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van UptimePilot. UptimePilot werkt mee aan redelijke verzoeken om beveiligingsinformatie ten behoeve van audits van de Klant of diens Eindklanten, tegen vergoeding van de daarmee gemoeide tijd als het verzoek verder gaat dan het verstrekken van bestaande documentatie.
5. Voor zover op de Klant wettelijke verplichtingen rusten inzake de beveiliging van netwerk- en informatiesystemen en de beveiliging van zijn toeleveringsketen, verleent UptimePilot daaraan redelijke medewerking door het verstrekken van informatie over de beveiliging van het Platform en het melden van incidenten overeenkomstig lid 2. Verdergaande verplichtingen worden uitsluitend Schriftelijk overeengekomen.

Artikel 17. Gegevens van de Klant en operationele gegevens

1. Alle gegevens die de Klant in het Platform invoert of die via de Agent uit de Klantomgeving worden verkregen, blijven eigendom van de Klant of diens Eindklanten. UptimePilot gebruikt die gegevens uitsluitend voor de uitvoering van de Overeenkomst, voor beveiliging en misbruikbestrijding, en voor het nakomen van wettelijke verplichtingen.
2. UptimePilot mag gegevens over de werking van het Platform en over uitgevoerde handelingen in geaggregeerde en niet tot de Klant, Eindklanten of personen herleidbare vorm gebruiken voor het verbeteren van het Platform, voor statistiek en voor benchmarks, tenzij de Klant daartegen Schriftelijk bezwaar maakt.
3. Na het einde van de Overeenkomst geldt artikel 19 lid 5.

Hoofdstuk 5 — Prijzen, duur en einde

Artikel 18. Prijzen en betaling

1. Prijzen zijn in euro's en exclusief btw en andere heffingen. De vergoeding voor het Platform wordt per maand vooraf gefactureerd, tenzij anders overeengekomen; vergoedingen naar gebruik worden achteraf gefactureerd.
2. Betaling geschiedt binnen veertien dagen na factuurdatum, zonder opschorting of verrekening. Bij niet-tijdige betaling is de Klant na één herinnering met een termijn van veertien dagen van rechtswege in verzuim en is hij de wettelijke handelsrente verschuldigd, alsmede de buitengerechtelijke incassokosten ten bedrage van vijftien procent van het verschuldigde met een minimum van € 250.
3. UptimePilot mag haar prijzen jaarlijks per 1 januari aanpassen op basis van de consumentenprijsindex van het CBS, en daarnaast met een aankondigingstermijn van ten minste dertig dagen. Bij een prijsverhoging

die uitgaat boven de indexering mag de Klant de Overeenkomst tegen de ingangsdatum van de verhoging Schriftelijk opzeggen.

4. Bij verzuim van de Klant mag UptimePilot, na aankondiging met een termijn van ten minste zeven dagen, de toegang tot het Platform opschorten. Autonome Acties worden bij opschorting gestaakt; de Agent blijft inactief in de Klantomgeving staan totdat de Klant hem verwijdert. De verplichting tot betaling blijft tijdens opschorting bestaan.

Artikel 19. Duur, opzegging en einde

1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor de overeengekomen duur. Is geen duur overeengekomen, dan geldt een duur van één maand. Na afloop wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd met telkens dezelfde duur, tenzij een partij de Overeenkomst Schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van één maand tegen het einde van de lopende duur. Bij een duur van twaalf maanden of langer bedraagt de opzegtermijn twee maanden.
2. Ieder der partijen mag de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden als de andere partij toerekenbaar tekortschiet en, na een Schriftelijke ingebrekestelling met een redelijke termijn, niet alsnog nakomt, of als de andere partij failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt, wordt ontbonden of haar onderneming staakt.
3. UptimePilot mag de Overeenkomst daarnaast met onmiddellijke ingang beëindigen of opschorten als de Klant het Platform gebruikt in strijd met artikel 5 lid 5 of artikel 6 lid 2, of als de Klant de Agent inzet in omgevingen waarvoor hij aantoonbaar geen bevoegdheid heeft.
4. Bij het einde van de Overeenkomst eindigt het gebruiksrecht, worden Autonome Acties gestaakt en verwijdert de Klant de Agent uit de Klantomgeving. Reeds verschuldigde bedragen blijven verschuldigd; vooruitbetaalde bedragen worden niet gerestitueerd, behalve bij ontbinding door de Klant wegens een tekortkoming van UptimePilot of bij opzegging door de Klant op grond van artikel 8 lid 3 of artikel 18 lid 3.
5. Gedurende dertig dagen na het einde van de Overeenkomst kan de Klant de in artikel 12 lid 3 bedoelde vastlegging en zijn Policies in een gangbaar formaat exporteren. Daarna verwijdert UptimePilot de gegevens van de Klant binnen negentig dagen, behoudens gegevens die zij op grond van een wettelijke plicht moet bewaren of die in back-ups zijn opgenomen die volgens een vast schema worden overschreven, en tenzij de Verwerkersovereenkomst anders bepaalt.
6. Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om na het einde van de Overeenkomst voort te duren, waaronder de artikelen 12 lid 4, 15, 21, 23 en 27, blijven van kracht.

Artikel 20. Overmacht

1. UptimePilot is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting als zij daartoe verhinderd is als gevolg van een omstandigheid die niet aan haar schuld is te wijten en evenmin krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: storingen of uitval van internet, telecommunicatie- of energievoorzieningen; storingen, wijzigingen of beëindiging van diensten van toeleveranciers van UptimePilot, waaronder hostingpartijen, netwerk- en platformleveranciers; aanvallen op de beveiliging van het Platform ondanks passende maatregelen; overheidsmaatregelen; stakingen; en ziekte of uitval van sleutelpersoneel voor zover vervanging redelijkerwijs niet mogelijk is.
2. Duurt de overmacht langer dan dertig dagen, dan mag ieder der partijen de Overeenkomst voor het niet-uitgevoerde deel Schriftelijk ontbinden, zonder dat een recht op schadevergoeding ontstaat.

Hoofdstuk 6 — Aansprakelijkheid en slotbepalingen

Artikel 21. Aansprakelijkheid

1. De totale aansprakelijkheid van UptimePilot wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, uit onrechtmatige daad of uit welke andere hoofde ook, is beperkt tot vergoeding van directe schade tot ten hoogste het bedrag van de vergoedingen (exclusief btw) die de Klant onder de Overeenkomst verschuldigd was over de kalendermaand voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. Dit maximum geldt per gebeurtenis en tevens voor alle gebeurtenissen in een contractjaar tezamen; een reeks samenhangende gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis.
2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: de redelijke kosten om de prestatie van UptimePilot aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover de Overeenkomst niet is ontbonden; de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade; en de redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Klant aantoont dat deze kosten tot beperking van directe schade hebben geleid.
3. Aansprakelijkheid van UptimePilot voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade door aanspraken van Eindklanten of andere derden, verlies of beschadiging van gegevens, en schade door overschrijding van termijnen, is uitgesloten.
4. Aansprakelijkheid van UptimePilot voor schade in of aan de Klantomgeving, of bij Eindklanten, die het gevolg is van handelingen die het Platform of de Agent in de Klantomgeving verricht — waaronder Autonome Acties, Voorgestelde Acties na Goedkeuring en handelingen met gebruikmaking van de rechten van het Service-account — is uitgesloten, ook wanneer het Platform iets anders deed dan de Policy, de Allowlist of de Goedkeuring bepaalde. UptimePilot heeft dit risico niet verzekerd en de vergoeding

voor het Platform is daarop afgestemd; de Klant aanvaardt dit risico en verzekert het zelf (artikel 5 lid 8). In plaats van schadevergoeding geldt de herstelinspanning van artikel 11 lid 4. Uitgesloten is tevens aansprakelijkheid voor schade die het gevolg is van: (a) de omstandigheden genoemd in artikel 11 lid 5; (b) het ontbreken, falen of niet testen van back-ups of een herstelmogelijkheid van de Klant; (c) gebruik van een niet-ondersteunde versie van de Agent; (d) het niet opvolgen van de Documentatie of van een door UptimePilot gegeven veiligheidsinstructie.

5. De beperkingen en uitsluitingen in dit artikel gelden niet voor zover de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van UptimePilot, en niet voor zover dwingend recht zich tegen de beperking verzet.
6. Een recht op schadevergoeding ontstaat uitsluitend als de Klant de schade zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen dertig dagen na ontdekking, Schriftelijk aan UptimePilot meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering.
7. De Klant vrijwaart UptimePilot voor alle aanspraken van Eindklanten en andere derden die verband houden met het gebruik van het Platform door of ten behoeve van de Klant, met de Klantomgeving, met Policies, de Allowlist of Goedkeuringen, of met een tekortkoming van de Klant onder de Overeenkomst, behoudens voor zover de aanspraak het gevolg is van een aan UptimePilot toe te rekenen tekortkoming waarvoor UptimePilot onder dit artikel aansprakelijk is.
8. Service credits onder de SLA worden in mindering gebracht op een eventuele schadevergoeding voor dezelfde gebeurtenis.

Artikel 22. Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op het Platform, de Agent, de Documentatie, standaard-Policies en alle daarop aangebrachte wijzigingen en uitbreidingen berusten bij UptimePilot of haar licentiegevers. De Klant verkrijgt uitsluitend het gebruiksrecht van artikel 6.
2. Policies en configuraties die de Klant zelf opstelt, blijven van de Klant. De Klant verleent UptimePilot het recht die te gebruiken voor zover nodig voor de uitvoering van de Overeenkomst.
3. Suggesties en feedback van de Klant over het Platform mag UptimePilot vrij en zonder vergoeding gebruiken.
4. UptimePilot vrijwaart de Klant voor aanspraken van derden gebaseerd op de stelling dat het Platform als zodanig inbreuk maakt op een in Nederland geldend recht van intellectuele eigendom, mits de Klant UptimePilot onverwijld informeert, de afhandeling aan UptimePilot overlaat en alle medewerking verleent. UptimePilot mag in dat geval het Platform aanpassen, een gebruiksrecht verwerven of de Overeenkomst beëindigen tegen terugbetaling van vooruitbetaalde vergoedingen. Deze vrijwaring is de enige verplichting van UptimePilot ter zake.

Artikel 23. Referentie

UptimePilot mag de naam en het logo van de Klant vermelden als referentie in commerciële uitingen, tenzij de Klant daartegen Schriftelijk bezwaar maakt. Inhoudelijke beschrijvingen van de samenwerking worden alleen met voorafgaande instemming van de Klant gepubliceerd.

Artikel 24. Wijziging van deze voorwaarden

1. UptimePilot mag deze voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden ten minste dertig dagen voor inwerkingtreding Schriftelijk aangekondigd en op de website van UptimePilot gepubliceerd.
2. Als een wijziging de positie van de Klant wezenlijk verslechtert, mag de Klant de Overeenkomst tegen de datum van inwerkingtreding Schriftelijk opzeggen. Wijzigingen die nodig zijn op grond van wet- of regelgeving, of die de positie van de Klant niet verslechteren, geven geen opzegrecht.

Artikel 25. Overdracht

1. De Klant mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst niet zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van UptimePilot aan een derde overdragen.
2. UptimePilot mag rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst overdragen aan een groepsmaatschappij of aan een derde in het kader van een overdracht van de onderneming of van het Platform, mits de Klant daarvan Schriftelijk op de hoogte wordt gesteld.

Artikel 26. Bewijs, mededelingen en overige bepalingen

1. De administratie en de logbestanden van UptimePilot leveren volledig bewijs op van de daarin vastgelegde feiten, behoudens tegenbewijs; artikel 12 lid 4 geldt onverkort.
2. Mededelingen aan de Klant mogen worden gedaan via het e-mailadres van de Klant dat in het Platform is vastgelegd of via een melding in het Platform. De Klant houdt die gegevens actueel.
3. Als een bepaling van deze voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen van kracht en treden partijen in overleg over een vervangende bepaling die de strekking van de oorspronkelijke zo dicht mogelijk benadert.
4. Deze voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands. Bij een vertaling is de Nederlandse tekst leidend.

Artikel 27. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag is uitgesloten.

2. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen, tenzij dwingend recht anders bepaalt. Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen voordat zij het aan de rechter voorleggen.

Virtio ICT B.V., handelend onder de naam UptimePilot — KvK 76181553 — hello@uptimepilot.nl — versie 1.0, 21 oktober 2026.