



Abonnementsvoorwaarden Twaka

Datum: 8-12-2025

PASSION FOR FOODSOFTWARE

www.twaka.nl

Twaka ■ Bouwstraat 11 ■ 7483 PE ■ Haaksbergen ■ +31 (0) 884488600 ■ info@twaka.nl

1 INLEIDING

Deze abonnementsvoorwaarden beschrijven de rechten en plichten van zowel Twaka als de abonnee met betrekking tot het gebruik van onze diensten. Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de NLDigital Voorwaarden, die van toepassing zijn op alle overeenkomsten en diensten van Twaka. In geval van tegenstrijdigheden prevaleren de NLDigital Voorwaarden.

ER ZIJN 4 ITEMS DIE ONDER HET PERIODIEKE ABONNEMENT VALLEN

- **Gebruik:** mogelijkheid om de betreffende applicatie te gebruiken zoals bedoeld. Inclusief door Twaka gemaakte kosten voor onderhoud van servers et cetera. Uptime wordt hiermee niet gegarandeerd.
- **Gebruikersondersteuning:** Wanneer er momentane ondersteuning nodig is voor het uitvoeren van een handeling in de applicaties van Twaka. Dit noemen we ook wel de helpdesk.
- **Updates:** Wanneer door wet-of regelgeving verplichte aanpassingen nodig zijn zal Twaka die doorvoeren. Ook andere algemene updates worden zonder verdere kosten doorgevoerd.
- **Bugfixes:** Wanneer een (deel)applicatie niet functioneert zal Twaka zich inspannen om deze zo goed en spoedig mogelijk te verhelpen zonder hier verdere kosten voor te rekenen.

NIET INBEGREPEN IN ABONNEMENTSKOSTEN:

- Doorvoeren van gebruikersverzoeken voor aanvullende of aangepaste functionaliteit
- Aanmaken en of wijzigen van rapportages
- Aanmaken en of wijzigen van labels
- Ondersteuning wanneer er sprake is van hardware die vervangen moet worden of vervangen is
- Alles wat verder niet omschreven is als onderdeel van het abonnement

2 GEBRUIK

2.1. Betaling van de periodieke kosten verschaft de gebruiker het recht om de betreffende oplossing van Twaka te gebruiken.

2.2 Bij "gebruik" is inbegrepen dat Twaka de cloudserver onderhoudt, en alle koppelingen en webservices die hier bij horen ondersteunt en onderhoud.

3 GEBRUIKERSONDERSTEUNING

3.1. Twaka biedt ondersteuning bij vragen en technische problemen met de software en hardware via de centrale communicatiekanalen.

3.2. Twaka behoudt zich het recht voor om bepaalde ondersteuning enkel beschikbaar te stellen binnen kantoortijden of tegen extra kosten.

4 UPDATES EN BUGFIXES

4.1. Twaka verstrekt updates om de functionaliteit en veiligheid van de software te verbeteren.

4.2. Bugfixes worden uitgevoerd naar gelang de ernst en impact van het probleem.

4.3. Twaka kan niet garanderen dat alle bugs binnen een specifieke termijn worden opgelost, maar zal redelijke inspanningen leveren om de software up-to-date en functioneel te houden.

5 DUUR EN BEËINDIGING

- 5.1. Het abonnement wordt afgesloten voor een vooraf bepaalde of onbepaalde periode en wordt automatisch verlengd, tenzij anders overeengekomen.
- 5.2. Opzegging dient schriftelijk te gebeuren binnen de opzegtermijn zoals vermeld in de abonnementsvoorwaarden.
- 5.3. Twaka behoudt zich het recht voor om een abonnement te beëindigen bij niet-naleving van deze voorwaarden.

6 AANSPRAKELIJKHEID

- 6.1. De aansprakelijkheid van Twaka is geregeld volgens de NLdigital Voorwaarden.
- 6.2. De abonnee is verantwoordelijk voor het correct gebruik van de software en de gegevens die hierin verwerkt worden.

7 DATAVERWERKING

- 7.1. Gebruikers van oplossingen van Twaka kunnen op verschillende manieren data delen met andere entiteiten. Het verzenden, de inhoud van berichten en inhoud van bijlagen zijn te nimmer verantwoordelijkheid van Twaka. Ook wanneer een Twaka-domein gebruikt wordt om data te verzenden zijn gebruikers zelf verantwoordelijk voor de inhoud en juistheid hiervan.

8 OVERIGE BEPALINGEN

- 8.1. Twaka behoudt zich het recht voor om deze voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden vooraf gecommuniceerd.
- 8.2. Op deze abonnementsvoorwaarden en alle overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden beslecht conform de bepalingen in de NLdigital Voorwaarden.