

Inhoudsopgave

1. Definities	p. 1
2. Offerte, aanbod en aanvaarding	p. 1
3. Uitvoering van de Overeenkomst	p. 1
4. Levering van de Producten	p. 2
5. Verwijderen oude materialen	p. 2
6. Proefopstelling	p. 2
7. Eisen omgeving Producten	p. 2
8. Prijzen	p. 2
9. Hosting en aanverwante diensten	p. 2
10. Domeinnamen en IP-adressen	p. 3
11. Resellers	p. 3
12. Dienstverlening	p. 4
13. Connectiviteit	p. 4
14. Beschikbaarheid van de Diensten	p. 4
15. Aansprakelijkheid	p. 4
16. Storingen en overmacht	p. 4
17. Duur en opzegging	p. 5
18. Betalingsvoorwaarden	p. 5
19. Eigendomsvoorbehoud en risico	p. 5
20. Inspectie en beklag	p. 6
21. Garanties	p. 6
22. Rechten van intellectueel eigendom	p. 6
23. Geheimhouding	p. 6
24. Wijzigingen Voorwaarden	p. 6
25. Slotbepalingen	p. 6

Bijlage 1: Verwerking Persoonsgegevens

1. Algemeen	p. 7
2. Doeleinden van de verwerking	p. 7
3. Verplichtingen leverancier	p. 7
4. Doorgifte van persoonsgegevens	p. 7
5. Verdeling van verantwoordelijkheid	p. 7
6. Inschakelen van derden of onderaannemers	p. 7
7. Beveiliging	p. 7
8. Meldplicht	p. 8
9. Afhandeling verzoeken van betrokkenen	p. 8
10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid	p. 8
11. Audit	p. 8
12. Duur en opzegging	p. 8

Artikel 1. Definities

1. Leverancier: DigiState B.V. gevestigd te Nieuwegein en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 72307129
2. Opdrachtgever: de (rechts)persoon die de levering van Producten of Diensten door Leverancier verzoekt.
3. Voorwaarden: het onderhavige document, met inbegrip van de Bijlage.
4. Diensten: iedere dienst en/of alle diensten die Leverancier op basis van de Overeenkomst aan Opdrachtgever levert, waaronder maar niet beperkt tot onderzoek, advies, beheer, onderhoud, reparaties, (veiligheids)inspecties, migraties en automatiseringswerkzaamheden.
5. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Leverancier en Opdrachtgever.
6. Serviceabonnement: een Overeenkomst op grond waarvan Leverancier beheer-, update- en supportdiensten levert aan (de gebruikers van) Opdrachtgever
7. Website: <http://www.digistate.nl>
8. Partijen: Opdrachtgever en Leverancier.
9. Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals bedoeld in artikel 4 onder 1 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, die Leverancier namens Opdrachtgever verwerkt.
9. Producten: ieder product dat en/of alle producten die Leverancier op basis van de Overeenkomst aan Opdrachtgever levert.
10. Bijlage: de bijlage die aan de Voorwaarden is aangehecht en daarmee onlosmakelijk is verbonden en die ziet op de verwerking van Persoonsgegevens.

Artikel 2. Offerte, aanbod en aanvaarding

1. Leverancier stelt een offerte op voor Opdrachtgever waarin de specificaties van de Diensten en/of Producten zijn omschreven, waaronder (maar niet beperkt tot) het aantal en het soort Diensten en/of Producten, de frequentie van levering van de Diensten en een prijsopgave. Uitsluitend de in de offerte aangegeven omschrijving van de Diensten en/of Producten is bindend. Tevens is het voor Opdrachtgever mogelijk om gebruik te maken van het elektronisch bestelproces op de Website om bepaalde Diensten af te nemen.
2. Een offerte is vrijblijvend en geldig tot 30 dagen na verzending door Leverancier, tenzij anders aangegeven in de offerte.
3. Eerdere aanbiedingen en/of offertes aan Opdrachtgever worden geacht te zijn herroepen na het uitbrengen van een nieuwe aanbieding en/of offerte aan dezelfde Opdrachtgever.
4. Indien blijkt dat door Opdrachtgever verstrekte gegevens onjuist zijn, heeft Leverancier het recht de prijzen hierop aan te passen.
5. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle Overeenkomsten tussen Leverancier en Opdrachtgever en ook op alle aanbiedingen en offertes van Leverancier.
6. Afwijkingen van de Voorwaarden moeten uitdrukkelijk en schriftelijk tussen Leverancier en Opdrachtgever overeengekomen zijn. Deze afwijkingen gelden niet automatisch voor een toekomstige Overeenkomst of toekomstige leveringen van Producten en/of Diensten.
7. Indien één of meerdere keren wordt afgeweken van een bepaling in deze Voorwaarden, heeft dat niet tot gevolg dat Leverancier geen beroep meer kan doen op de betreffende bepaling. De betreffende bepaling blijft gelden.
8. Leverancier heeft het recht een Opdrachtgever naar eigen inzicht te weigeren zonder opgaaf van reden.
9. Na aanvaarding mag de Overeenkomst slechts met wederzijdse toestemming worden gewijzigd.
10. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een aanbod schriftelijk aanvaardt en Leverancier deze aanvaarding schriftelijk bevestigt of start met de uitvoering van de inhoud van de Overeenkomst.
11. In geval van strijdigheid van bepalingen in de Overeenkomst, aanvullende overeenkomsten en/of voorwaarden of bijlagen daarbij, geldt de volgende rangorde:
 - de Overeenkomst;
 - de eventuele afgesloten Service Level Agreement;
 - de eventuele bijlagen;
 - deze Voorwaarden;
 - eventuele aanvullende voorwaarden.

Artikel 3. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Voor zover niet schriftelijk anders is overeengekomen garandeert Leverancier dat de Overeenkomst naar beste kunnen wordt uitgevoerd onder toepassing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap.
2. Uitvoering van de Overeenkomst geschiedt op een door Leverancier te bepalen wijze. Leverancier is daarbij niet gehouden om aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen, maar mag naar eigen inzicht handelen.
3. De (termijn voor) uitvoering van de Overeenkomst is afhankelijk van diverse factoren waaronder de kwaliteit en hoeveelheid van gegevens en informatie die Opdrachtgever verstrekt, de staat van (materialen) in de omgeving waar de Producten en/of Diensten worden geleverd en de medewerking door Opdrachtgever of relevante derden.
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de Diensten dit vereist, heeft Leverancier het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Leverancier accepteert geen aansprakelijkheid voor diensten die worden verricht door derden.
5. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijs nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de Overeenkomst mogelijk te maken.

In het bijzonder draagt Opdrachtgever er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Leverancier aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Leverancier worden verstrekt.

6. Opdrachtgever meldt (schriftelijk) alle (gewijzigde) omstandigheden of informatie die voor Leverancier van belang (kunnen) zijn.

7. Opdrachtgever draagt zorg voor de verdere verspreiding en kennisgeving van de door Leverancier verstrekte informatie aan de gebruikers van Producten.

8. Opdrachtgever erkent dat aanpassing van (de inhoud van) de Overeenkomst en/of gewijzigde omstandigheden of informatie de afgesproken planning kunnen beïnvloeden. Opdrachtgever dient aanpassingen en/of gewijzigde omstandigheden of informatie schriftelijk aan Leverancier te melden. De extra kosten als gevolg hiervan worden in rekening gebracht aan Opdrachtgever.

9. Opdrachtgever verleent alle door Leverancier verlangde medewerking aan de uitvoering van de Overeenkomst, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van Producten of andere zaken die invloed kunnen hebben op de werkzaamheden van Leverancier, het maken van een back-up van data en het verlenen van toegang tot het bedrijfsgebouw, bedrijfsruimten en systemen van Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever niet volledig meewerkt, is deze gehouden de kosten die hierdoor bij Leverancier ontstaan te vergoeden.

10. Het is Leverancier toegestaan zelfstandig wijzigingen aan te brengen in het door Opdrachtgever aangeleverde materiaal zonder vooraf gegeven toestemming van Opdrachtgever.

11. Indien zulks onderdeel is van de Overeenkomst, zal Leverancier Opdrachtgever een administratieve gebruikersnaam en wachtwoord verschaffen. Met deze gegevens heeft Opdrachtgever toegang tot een administratief account en een beheertool waarmee Opdrachtgever naar eigen inzicht geleverde Diensten en/of Producten kan beheren en accounts voor individuele gebruikers kan beheren en de mogelijkheden en beperkingen voor deze individuele gebruikers van de Diensten en/of Producten kan instellen, een en ander binnen de in de Overeenkomst aangegeven grenzen. Opdrachtgever zal alle vergoedingen betalen, voortvloeiend uit het gebruik van de dienst met administratieve gebruikersnaam en wachtwoord.

12. Iedere actie die middels het administratief account of een account van een individuele gebruiker gebeurt, wordt geacht onder de verantwoordelijkheid en risico van Opdrachtgever te geschieden. In geval van een vermoeden van misbruik van een account dient Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk aan Leverancier te melden zodat deze maatregelen kan nemen.

13. Leverancier heeft het recht geleverde Diensten en/of Producten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren en/of de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Leverancier niet na komt dan wel in strijd handelt met deze Voorwaarden.

14. Door Leverancier opgegeven termijnen van levering van Producten en/of Diensten zijn slechts indicatief, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk is aangegeven dat het een uiterste termijn betreft. Bij overschrijding van deze termijn dient Opdrachtgever Leverancier schriftelijk in gebreke te stellen en Leverancier een redelijke termijn voor nakoming te geven.

15. Overschrijding van de leveringstermijn geeft Opdrachtgever geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst dan wel op vergoeding van enige door haar geleden schade, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Leverancier.

Artikel 4. Levering van de Producten

1. Levering van de Producten gebeurt EXW (Ex Works) (ICC Incoterms 2020). Leverancier levert de Producten af op een met Opdrachtgever overeengekomen plaats.

2. Leverancier is gerechtigd de Overeenkomst in delen uit te voeren.

3. Opdrachtgever is verplicht de Producten af te nemen op het moment dat deze volgens de Overeenkomst aan hem ter beschikking worden gesteld dan wel vanaf het moment dat Leverancier deze bij hem aflevert of doet afleveren.

4. Kosten die ontstaan door de omstandigheid dat de levering niet kan plaatsvinden op de overeengekomen wijze, welke niet is te wijten aan Leverancier, kunnen door Leverancier bij de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

5. De levering van de Producten is beperkt tot de levering van *de* specifieke Producten. Dit houdt in dat, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, montage-, installatie(materialen), programmatuur, ver- en gebruiksartikelen, batterijen, kabels, accessoires, inkt(cartridges) etc. en ook installatie-, configuratiewerkzaamheden niet in de verkoopverplichting zijn inbegrepen. Kosten voor vervoer, verzekering, (tijdelijke) voorzieningen, etc. zijn ook niet in de koopprijs berekend en worden apart aan Opdrachtnemer in rekening gebracht.

6. Leverancier staat er niet in voor in dat de Producten geschikt zijn voor het feitelijk en/of door de Opdrachtgever beoogde gebruik, tenzij Partijen hierover uitdrukkelijk schriftelijke afspraken in de Overeenkomst hebben gemaakt.

7. Leverancier staat er niet voor in dat bij de Producten behorende montage-, installatie- en gebruiksvoorschriften foutloos zijn en dat de Producten de eigenschappen bezitten die in deze voorschriften zijn vermeld.

8. Als Leverancier op verzoek van Opdrachtgever Producten (laat) installe(e)r(en)(t) en/of configure(e)r(en)(t) en/of aansluit(en), is Opdrachtgever hiervoor in beginsel de gebruikelijke tarieven van Leverancier verschuldigd. Leverancier is niet gehouden tot het uitvoeren van dataconversie en/of het installeren van software, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. Leverancier is niet verantwoordelijk voor het verkrijgen van eventueel benodigde vergunning en/of licenties.

Artikel 5. Verwijderen oude materialen

1. Leverancier is niet gehouden oude materialen (netwerken, kasten, (gegevens op) apparatuur, kabelgoten, verpakkingsmateriaal, etc.) te verwijderen. Leverancier is dan ook niet aansprakelijk voor het (veilig) verwijderen van de betreffende oude materialen.

2. Partijen kunnen specifiek overeenkomen dat Leverancier de oude materialen (netwerken, kasten, (gegevens op) apparatuur, kabelgoten, verpakkingsmateriaal, etc.) wel verwijdert of Leverancier kan hiertoe op grond van dwingendrechtelijke wetgeving verplicht zijn. In die gevallen brengt Leverancier haar gebruikelijke tarieven in rekening tenzij dit op grond van dwingendrechtelijke wetgeving niet is toegestaan.

Artikel 6. Proefopstelling

Als Opdrachtgever een proefopstelling wenst, zullen Partijen daar nadere afspraken over maken. Leverancier is gerechtigd voor een proefopstelling een financiële vergoeding in rekening te brengen. In het kader van een proefopstelling worden Producten uitsluitend tijdelijk op zicht bij Opdrachtgever geplaatst. In beginsel worden geen accessoires geplaatst. Opdrachtgever is aansprakelijk voor gebruik, beschadiging, diefstal of verlies van alle Producten en andere zaken die onderdeel uitmaken van de proefopstelling.

Artikel 7. Eisen omgeving en beveiliging

1. Opdrachtgever zal voldoen aan de eisen die door Leverancier zijn opgegeven voor wat betreft de omgeving waarin de Producten worden geplaatst. Dit ziet onder meer op eisen op het gebied van temperatuur, luchtvochtigheid en technische omgevingseisen.

2. Indien bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik wordt gemaakt van hard- en software die afkomstig is van

Oprachtgever, is Oprachtgever verantwoordelijk voor de adequate beveiliging en virusprotectie hiervan.

3. Oprachtgever dient zelf zorg te dragen voor een geschikte (web)browser en internetverbinding. Leverancier spant zich in om informatie en de uitwisseling daarvan te beveiligen, maar garandeert niet dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is.

Artikel 8. Prijzen

1. Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (btw), tenzij anders aangeven.

2. Alle prijzen op de Website, offertes, folders en andere documentatie van Leverancier zijn onder voorbehoud van kennelijke fouten en typefouten. Voor de gevolgen van dergelijke fouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard.

3. Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is, is Leverancier gerechtigd de gehanteerde tarieven, na afloop van het eerste jaar van de duurovereenkomst eenmaal per kalenderjaar te verhogen. Leverancier zal Oprachtgever, via de Website, schriftelijk of per e-mail, hiertoe ten minste 2 (twee) maanden van tevoren op de hoogte stellen van tariefswijzigingen. Oprachtgever heeft bij een prijsverhoging binnen 3 (drie) maanden na het doorvoeren daarvan het recht de Overeenkomst te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 (één) maand.

4. Alle voor Leverancier uit de Overeenkomst voortvloeiende kosten komen voor rekening van Oprachtgever, mits deze aan Oprachtgever te wijten zijn.

Artikel 9. Hosting en aanverwante diensten

1. Indien de Diensten (mede) strekken tot dienstverlening betreffende opslag en/of doorgifte van door Oprachtgever aangeleverd materiaal aan derden, zoals in geval van webhosting of e-maildiensten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

2. Oprachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via de Leverancier die in strijd is met Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinder- of anderszins strafbare pornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op sites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).

3. Leverancier hanteert een klachtenprocedure waarmee derden ('klagers') een klacht kunnen indienen dat naar hun mening sprake is van een dergelijke strijd. Als een klacht naar het oordeel van Leverancier gerechtvaardigd is, is Leverancier gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Leverancier in dat geval gerechtigd Persoonsgegevens van Oprachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Leverancier zal Oprachtgever informeren over het verloop van deze procedure.

4. Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Leverancier gerechtigd hiervan aangifte te doen. Leverancier kan hierbij alle relevante informatie over Oprachtgever overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Leverancier verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.

5. Bij herhaaldelijke klachten over de door Oprachtgever aangeboden informatie is Leverancier gerechtigd de Overeenkomst (tussentijds) te ontbinden en/of op te zeggen.

6. Oprachtgever die handelt in de uitoefening van een bedrijf of beroep vrijwaart Leverancier voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Leverancier is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Oprachtgever die handelt in de uitoefening van een bedrijf of beroep lijdt door een ingrijpen van Leverancier in het kader van de klachtprocedure.

7. Oprachtgever onthoudt zich ervan overige Oprachtgevers of internetgebruikers te hinderen of schade toe te brengen aan de servers van Leverancier en/of daarvoor daar haar

ingeschakelde derden. Het is Oprachtgever verboden processen of programma's, al dan niet via de server, op te starten waarvan Oprachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat zulks Leverancier, overige oprachtgevers of internetgebruikers hindert of schade toebrengt. Leverancier zal Oprachtgever op de hoogte stellen van eventuele maatregelen.

8. Oprachtgever zal zich houden aan de algemeen aanvaarde gedragsregels op het internet zoals vastgelegd in RFC1855 (ftp://ftp.ripe.net/rfc/rfc1855.txt) en toekomstige aanpassingen hiervan.

9. Zonder toestemming van Leverancier is het Oprachtgever verboden de door Leverancier verschaftte gebruikersnaam of gebruikersnamen en wachtwoord of wachtwoorden aan derden over te dragen.

10. Het is Oprachtgever niet toegestaan (onderdelen van) de Diensten te wederverkopen en/of te wederverhuren, tenzij anders is overeengekomen.

11. Leverancier kan een maximum stellen aan de hoeveelheid opslagruimte die Oprachtgever mag gebruiken in het kader van de Diensten. Bij overschrijding van dit maximum is Leverancier bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra opslagruimte die op de Website worden vermeld. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor opslagruimte is bereikt.

12. Oprachtgever verstrekt hierbij Leverancier een onbeperkte licentie om alle door Oprachtgever via de systemen van Leverancier verspreide materialen te verspreiden, op te slaan, door te geven of te kopiëren op elke door Leverancier geschikt geachte manier, echter uitsluitend voor zover dit redelijkerwijs nodig is ten behoeve van de nakoming van de Overeenkomst door Leverancier.

13. Naast de verplichtingen uit de wet is schade welke ontstaat door ondeskundigheid of het niet handelen conform bovenstaande punten voor rekening van Oprachtgever.

Artikel 10. Domeinnamen en IP-adressen

1. Indien de Diensten (mede) ertoe strekken dat Leverancier voor Oprachtgever zal bemiddelen bij het verkrijgen van een domeinnaam en/of IP-adres, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

2. Aanvraag, toekenning en eventueel gebruik van een domeinnaam en/of IP-adres zijn afhankelijk van en zijn onderworpen aan de geldende regels en procedures van de desbetreffende registrerende instanties, waaronder de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland en RIPE. De desbetreffende instantie beslist over de toekenning van een domeinnaam en/of IP-adres. Leverancier vervult bij de aanvraag slechts een bemiddelende rol en geeft geen garantie dat een aanvraag ook wordt gehonoreerd.

3. Oprachtgever kan uitsluitend uit de bevestigingsbrief van Leverancier, waarin vermeld wordt dat de gevraagde domeinnaam is geregistreerd, het feit van registratie vernemen, tenzij anders aangeven. Een factuur voor registratiekosten is geen bevestiging van registratie.

4. Oprachtgever die handelt in de uitoefening van een bedrijf of beroep vrijwaart en houdt Leverancier schadeloos voor alle schade die verband houdt met (het gebruik van) een domeinnaam namens of door Oprachtgever.

5. Leverancier is niet aansprakelijk voor het verliezen door Oprachtgever van diens recht(en) op een domeinnaam en/of IP-adres of voor het feit dat de domeinnaam en/of IP-adres tussentijds door een derde wordt aangevraagd en/of verkregen, behoudens in geval van opzet of grove schuld van Leverancier.

6. Indien Leverancier een domeinnaam op haar naam registreert ten behoeve van Oprachtgever, zal Leverancier medewerking verlenen aan verzoeken van Oprachtgever

tot verhuizing, overdracht of opzegging van deze domeinnaam.

7. Opdrachtgever dient zich te conformeren aan de regels die registrerende instanties stellen voor aanvraag, toekenning of gebruik van een domeinnaam en/of een IP-adres.

8. Leverancier heeft het recht de domeinnaam ontoegankelijk of onbruikbaar te maken wanneer Opdrachtgever aantoonbaar in gebreke blijft bij de nakoming van de Overeenkomst, zulks echter uitsluitend voor de duur dat Opdrachtgever in gebreke is en uitsluitend na verloop van een redelijke termijn tot nakoming gesteld in een schriftelijke ingebrekestelling.

9. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever is Leverancier gerechtigd de domeinnaam en/of het IP-adres op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.

Artikel 11. Resellers

1. Indien de Diensten (mede) strekt tot het wederverkopen, -verhuren of anderszins tegen vergoeding beschikbaar stellen ("Resellen") van Diensten en/of Producten van Leverancier door Opdrachtgever aan haar klanten, geldt voorts het in dit artikel bepaalde.

2. Opdrachtgever handelt bij Resellen in eigen naam, voor eigen rekening, en voor eigen risico en is niet gerechtigd voor of namens Leverancier overeenkomsten te sluiten of de indruk te wekken dat zij agent of vertegenwoordiger van Leverancier is.

3. Opdrachtgever dient haar klanten minstens dezelfde verplichtingen op te leggen als Leverancier Opdrachtgever oplegt met betrekking tot de beschikbaar gestelde Diensten en/of Producten. Leverancier kan verlangen dat Opdrachtgever bewijs hiervan overlegt.

4. Een niet of niet tijdig betalen van klanten van Opdrachtgever ontslaat Opdrachtgever niet van haar betalingsverplichtingen jegens Leverancier.

5. Leverancier zal uitsluitend via Opdrachtgever contact zoeken met klanten van Opdrachtgever, tenzij Leverancier een dringende reden heeft om deze klanten direct te benaderen of Opdrachtgever toestemming geeft voor direct contact. (Dreigende) schade en overlast voor derden door activiteiten van klanten is in ieder geval een dringende reden.

6. Opdrachtgever is niet gerechtigd in promotionele of commerciële communicatie, waaronder een domeinnaam, enige handelsnaam, merknaam, logo's of tekens van Leverancier te gebruiken met als doel gebruik te maken van de goodwill of goede naam van Leverancier voor werving van klanten door Opdrachtgever. Opdrachtgever mag wel op zakelijke wijze communiceren dat zij gebruik maakt van Diensten en/of Producten van Leverancier.

7. Opdrachtgever is te allen tijde volledig aansprakelijk voor alles dat haar klanten doen of nalaten via de systemen of netwerken van Leverancier dan wel die van haar leveranciers.

8. In geval van ontbinding van de Overeenkomst wegens wanprestatie van Opdrachtgever verkrijgt Leverancier het recht om klanten van Opdrachtgever te benaderen, in te lichten, en eventueel over te nemen.

Artikel 12. Dienstverlening

1. De Diensten worden tegen het dan geldende uurtarief gefactureerd. Het geldende uurtarief maakt Leverancier vooraf bekend. De vergoeding voor de Diensten wordt per uur berekend, minimale afname is 1 (één) uur tenzij anders overeengekomen.

2. Bij verzoek tot ondersteuning waarbij geen SLA is overeengekomen gelden geen garanties voor de reactietijd.

3. Leverancier heeft geen garanties voor de juistheid, volledigheid of tijdigheid van de geleverde Diensten en/of dat de geleverde Diensten het gewenste effect hebben.

Artikel 13. Serviceabbonement

1. Een Serviceabbonement houdt in dat Leverancier tegen een maandelijks vast bedrag zorgdraagt voor: het beheer en updaten van Windowsproducten en anti-virussoftware (indien en voor zover deze door Leverancier zijn geleverd) en het verlenen van eerstelijns support aan medewerkers van Opdrachtgever

uitsluitend voor zover en ten behoeve van het gebruik van de Producten. Uitsluitend indien uitdrukkelijk is overeengekomen, valt het oplossen van noodsituaties, zoals het onvoorzien (geheel of gedeeltelijk) uitvallen van de Producten, ook onder het Serviceabbonement.

2. Onder eerstelijns support vallen onder andere de volgende Diensten:

- Ondersteuning en/of beantwoording van vragen per telefoon;
- Ondersteuning en/of beantwoording van vragen per-email;
- (Indien beschikbaar) ondersteuning op afstand via Remote Desktop;
- Verhelpen van eenvoudige en direct op te lossen storingen in de Producten.

3. Leverancier is gerechtigd naar eigen inzicht te bepalen of een vraag en/of verzoek eerstelijns support betreft. De volgende Diensten vallen in ieder geval niet onder eerstelijns support:

- Levering en/of installatie van de Producten;
- Onderhoud, reparatie en/of vervanging van de Producten;
- Herstel van storingen die veroorzaakt worden door interne en/of externe factoren waar Leverancier geen invloed op heeft, zoals foutief gebruik van de Producten, internetstoringen of defecten in hard- of software van Opdrachtgever;
- Herstellen van storingen die niet op afstand opgelost kunnen worden;
- Oplossen van noodsituaties;
- Dienstverlening in een omgeving en/of op locatie van Opdrachtgever;
- Advisering- en/of automatiseringswerkzaamheden.

4. Tenzij anders overeengekomen, wordt eerstelijns support gedurende de gebruikelijke kantoortijden van Leverancier verleend:

- Telefonische ondersteuning: 9.00 – 17.30 (maandag tot vrijdag). Oproepen die buiten kantoortijden worden ontvangen, worden doorgeschakeld naar mobiele telefoon en/of back-up telefoonservice.
- E-mail ondersteuning: 9.00 – 17.30 (maandag tot vrijdag). E-mails die buiten kantoortijden worden ontvangen worden de volgende werkdag in behandeling genomen.

5. Opdrachtgever beschrijft zijn vraag en/of verzoek zo gedetailleerd mogelijk. Na ontvangst van de vraag en/of het verzoek spant Leverancier zich in om volgens de bij hem gebruikelijke procedures en naar zijn beste vermogen de vraag te beantwoorden dan wel het verzoek af te handelen.

6. Reiskosten die Leverancier maakt, bijvoorbeeld doordat werkzaamheden worden uitgevoerd op de locatie van de Opdrachtgever, worden afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

7. Leverancier is gerechtigd om naar eigen inzicht het verschuldigde bedrag maandelijks aan te passen indien sprake is van gewijzigde omstandigheden, zoals toe- of afname van het aantal gebruikers of gebruik van andere hard- en/of software. Indien Opdrachtgever meent dat de aanpassing onaanvaardbaar is, dient deze Leverancier binnen 7 dagen schriftelijk te berichten. Laat opdrachtgever dit na, dan wordt Opdrachtgever geacht de aanpassingen te hebben geaccepteerd.

8. Tenzij anders overeengekomen, evalueren Partijen (de uitvoering van) het Serviceabbonement en gemaakte financiële afspraken eenmaal per 6 maanden. Naar aanleiding van de evaluatie kunnen partijen gezamenlijk overeenkomen het maandelijks vaste bedrag te wijzigen.

Artikel 14. Connectiviteit

1. Elke maand zal worden bekeken wat het actuele verbruik is van Opdrachtgever. Indien het verbruik verschilt van het

verwachte pakket, kan het pakket met terugwerkende kracht worden aangepast. Een vermeerdering zal direct worden doorgevoerd. Een vermindering kan enkel aan het einde van periode van deze Overeenkomst.

2. Dataverkeer is niet overdraagbaar naar een volgende maand en/of apparatuur, tenzij anders overeengekomen.
3. Onder dataverkeer wordt verstaan alle netwerkverkeer dat door Opdrachtgever gegenereerd wordt, inkomend en uitgaand. Inkomend en uitgaand verkeer wordt voor de berekening van het dataverkeer bij elkaar opgeteld.
4. Leverancier kan een maximum stellen aan de hoeveelheid dataverkeer per maand die Opdrachtgever mag gebruiken in het kader van de Diensten. Bij overschrijding van dit maximum is Leverancier bevoegd een extra bedrag in rekening te brengen, conform de bedragen voor extra dataverkeer die op de Website worden vermeld. Geen aansprakelijkheid bestaat voor gevolgen van niet kunnen verzenden, ontvangen, opslaan of wijzigen van gegevens indien een afgesproken limiet voor dataverkeer is bereikt.

Artikel 15. Beschikbaarheid van de Diensten

1. Leverancier zal zich inspannen om ononderbroken beschikbaarheid van haar systemen en netwerken te realiseren, en om toegang tot door Leverancier opgeslagen data te realiseren, maar biedt hierover geen garanties tenzij anders is overeengekomen in de offerte dan wel de elektronische bestelprocedure middels een als zodanig aangeduide Service Level Agreement (SLA). Voor zover niet in een dergelijke SLA anders is bepaald, geldt voor de beschikbaarheid het in dit artikel bepaalde.
3. Leverancier zal zich inspannen om de door haar gebruikte software up-to-date te houden. Leverancier is hierbij echter afhankelijk van haar Leverancier(s). Leverancier is gerechtigd bepaalde updates of patches niet te installeren als dit naar haar oordeel een correcte levering van de Diensten niet ten goede komt.
4. Leverancier zal zich inspannen om te zorgen dat Opdrachtgever gebruik kan maken van de netwerken die direct of indirect verbonden zijn met het netwerk van Leverancier. Leverancier kan echter niet garanderen dat deze netwerken (van derden) op enig moment beschikbaar zijn.
5. Indien naar het oordeel van Leverancier een gevaar ontstaat voor het functioneren van de computersystemen of het netwerk van Leverancier of derden en/of van de dienstverlening via een netwerk, in het bijzonder door overmatig verzenden van e-mail of andere gegevens, slecht beveiligde systemen of activiteiten van virussen, trojans en vergelijkbare software, is Leverancier gerechtigd alle maatregelen te nemen die zij redelijkerwijs nodig acht om dit gevaar af te wenden dan wel te voorkomen.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Leverancier voor directe schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Leverancier van zijn verplichtingen onder deze Overeenkomst, daaronder uitdrukkelijk ook begrepen iedere tekortkoming in de nakoming van een met Opdrachtgever overeengekomen garantieverplichting, dan wel door een onrechtmatig handelen van Leverancier, diens werknemers of door hem ingeschakelde derden, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag, gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever onder deze Overeenkomst per jaar verschuldigd is (exclusief btw). In geen geval zal echter de totale vergoeding voor directe schade meer bedragen dan EUR. 1.000,- (exclusief btw).
2. Aansprakelijkheid van Leverancier voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van (bedrijfs)gegevens en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
3. Buiten de in artikel 15 lid 1 genoemde gevallen rust op Leverancier geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd. Het in artikel 15 lid 1 genoemde maximumbedrag komt echter te vervallen indien en

- voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van leidinggevend personeel van Leverancier.
4. De aansprakelijkheid van Leverancier wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat slechts indien Opdrachtgever Leverancier onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, stellende daarbij een redelijke termijn ter zuivering van de tekortkoming, en Leverancier ook na die termijn toerekenbaar in de nakoming van zijn verplichtingen tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Leverancier in staat is adequaat te reageren.
5. Leverancier is nimmer aansprakelijk voor schade veroorzaakt door overmacht.
6. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat Opdrachtgever de schade binnen 30 dagen na het ontstaan daarvan schriftelijk en aangetekend bij Leverancier meldt.
7. Opdrachtgever vrijwaart Leverancier voor alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in de Diensten die door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en welke mede bestonden uit door Leverancier geleverde Producten of resultaten.
8. Leverancier is niet aansprakelijk jegens Opdrachtgever voor schade als gevolg van inadequate beveiliging en virusprotectie van de Producten en eigen hard- en software van de Opdrachtgever, ook indien Opdrachtgever op aanwijzing van Leverancier zaken heeft aangepast of de virusprotectie door Leverancier is geleverd en/of is geïnstalleerd.
9. Onder Opdrachtgever wordt in dit artikel uitsluitend verstaan een Opdrachtgever die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.

Artikel 17. Storingen en overmacht

1. Leverancier heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan tijdelijk buiten gebruik te stellen ten behoeve van onderhoud, aanpassing of verbetering daarvan. Leverancier zal proberen een dergelijke buitengebruikstelling zoveel mogelijk buiten kantooruren om te laten plaatsvinden en zich inspannen om Opdrachtgever tijdig op de hoogte stellen van de geplande buitengebruikstelling. Leverancier is echter nooit aansprakelijk tot schadevergoeding voor schade in verband met zodanige buitengebruikstelling.
2. Leverancier heeft het recht om haar systemen, inclusief de Website, of gedeelten daarvan van tijd tot tijd aan te passen om de functionaliteit te verbeteren en om fouten te herstellen. Indien een aanpassing leidt tot een aanzienlijke wijziging in de functionaliteit, zal Leverancier zich inspannen om Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. In geval van aanpassingen die voor meerdere opdrachtgevers relevant zijn, is het niet mogelijk om alleen voor Opdrachtgever van een bepaalde aanpassing af te zien. Leverancier is niet gehouden tot enige vergoeding van schade veroorzaakt door zo'n aanpassing.
3. Leverancier zal zich inspannen om in geval van het niet beschikbaar zijn van Diensten, door storingen, onderhoud of andere oorzaken, Opdrachtgever te informeren over de aard en de verwachte duur van de onderbreking.
4. Leverancier is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens Opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt door een overmacht situatie.
5. Onder overmacht, wordt in deze Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaronder in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Leverancier geen invloed kan uitoefenen maar waardoor zij niet in staat is haar verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Hieronder wordt in ieder geval verstaan storingen of uitvallen van het internet, de telecommunicatie-infrastructuur, synflood, netwerkeraanval, DoS of DDos-attacks, stroomstoringen,

binnenlandse onlusten, mobilisatie, oorlog, stremming in het vervoer, staking, uitsluiting, bedrijfsstoornissen, stagnatie in toelevering, brand, overstroming, in- en uitvoerbelemmeringen en in het geval dat Leverancier door zijn eigen leveranciers, ongeacht de reden daartoe, niet tot levering in staat wordt gesteld waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Leverancier kan worden gevergd.

6. Leverancier kan gedurende de periode dat de overmacht situatie voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer is dan 90 (negentig) dagen, zijn beide Partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat hierdoor voor een van de partijen enig recht op schadevergoeding ontstaat.

7. In het geval Leverancier tijdens de overmacht situatie een gedeelte van de Overeenkomst is nagekomen dan wel na zal kunnen komen is zij gerechtigd het reeds nagekomen dan wel nog nat e komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is verplicht deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 18. Duur en opzegging

1. Indien sprake is van een duurovereenkomst, wordt de Overeenkomst aangegaan voor een jaar. Tenzij Opdrachtgever uiterlijk een maand voor het einde van deze minimum periode de Overeenkomst (of een individuele domeinnaam) opzegt, wordt de Overeenkomst na afloop stilzwijgend verlengd voor een jaar.

2. In geval van een Serviceabonnement is Leverancier gerechtigd om in de eerste drie maanden na aanvang van de eerste abonnementsperiode het Serviceabonnement zonder opgave van redenen op te zeggen. Leverancier is niet gehouden om eventuele kosten die als gevolg hiervan bij Opdrachtgever ontstaan te vergoeden.

3. Na verlenging van de Overeenkomst mag Opdrachtgever die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, op elke dag opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand ingaande op het moment van ontvangst van de opzegging door Leverancier. Onder 'een maand' opzegtermijn wordt verstaan uiterlijk de dag met hetzelfde nummer in de volgende maand.

4. Indien Opdrachtgever wel vanuit beroep of bedrijf handelt, geldt een opzegtermijn van twee maanden tegen het einde van de duur van de Overeenkomst.

5. Opdrachtgever kan een opzegging mededelen via hetzelfde kanaal als waarlangs de Overeenkomst is aangegaan. Opdrachtgever mag daarnaast ook per e-mail, via het klantaccount (controlepaneel) en schriftelijk (per brief) opzeggen.

6. Indien na beëindiging blijkt dat Opdrachtgever meer betaald heeft dan verschuldigd voor de periode tussen de laatste factuur en het moment van beëindiging, zal Leverancier het verschil binnen 30 dagen restitueren.

7. Bij opzegging, beëindiging of ontbinding om welke reden dan ook is Leverancier gerechtigd om per direct alle opgeslagen data te wissen of ontoegankelijk te maken en alle accounts van Opdrachtgever op te heffen. Leverancier is niet verplicht in dat geval Opdrachtgever een kopie van deze data te verschaffen.

8. Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf, heeft Opdrachtgever het recht om, zonder opgave van redenen, de Overeenkomst te ontbinden binnen 14 (veertien) dagen na de totstandkoming van de Overeenkomst. Registratie van domeinnamen is van deze wettelijk bedenktijd uitgesloten wanneer de Opdrachtgever in heeft gestemd met directe levering en het feit dat hij afziet van zijn wettelijke bedenktijd.

9. Indien Opdrachtgever enige op hem rustende verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt heeft Leverancier het recht alle met betrokken Opdrachtgever gesloten Overeenkomsten te beëindigen zonder dat daartoe een ingebrekestelling of rechterlijke interventie vereist is en onverminderd het recht van Leverancier op vergoeding van schade, gederfde winst en interest.

Artikel 19. Betalingsvoorwaarden

1. Leverancier zal voor het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag een factuur sturen aan Opdrachtgever. De betalingstermijn van deze factuur is één maand na de datum van de factuur, tenzij anders aangegeven op de factuur of anders overeengekomen in de Overeenkomst.

2. In afwijking van het vorige lid is Leverancier niet verplicht een factuur te sturen indien een Serviceabonnement of duurovereenkomst is gesloten. Opdrachtgever zal maandelijks dan wel binnen een andere overeengekomen termijn bij vooruitbetaling het voor die termijn verschuldigde bedrag voldoen aan Leverancier.

3. Na het verstrijken van 14 (veertien) dagen na de betalingstermijn is Opdrachtgever die niet tijdig betaalt, van rechtswege in verzuim zonder dat hiervoor ingebrekestelling is vereist. Indien een verschuldigd bedrag niet binnen de betalingstermijn wordt voldaan is over het openstaande factuurbedrag de wettelijke rente verschuldigd zonder nadere ingebrekestelling door Leverancier.

4. Bij een niet tijdige betaling is Opdrachtgever, naast het verschuldigde bedrag en de verschuldigde wettelijke rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtigde als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus.

5. De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt dan wel geheel beslag op vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt en voorts, indien deze in liquidatie treedt of wordt ontbonden.

6. In bovenstaande gevallen heeft Leverancier voorts het recht uitvoering van de Overeenkomst of enig nog niet uitgevoerd gedeelte daarvan zonder ingebrekestelling of rechterlijke interventie te beëindigen of op te schorten, zonder recht op vergoeding van schade voor Opdrachtgever die hierdoor mocht ontstaan.

7. Indien Opdrachtgever niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf stuurt Leverancier Opdrachtgever na het verstrijken van de in artikel 18.3 genoemde betaaltermijn een herinnering met daarin een periode van 14 (veertien) dagen om de factuur alsnog te voldoen. Na het verstrijken van deze termijn is Opdrachtgever die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf in verzuim met inachtneming van hetgeen bepaald in artikel 18.4.

Artikel 20. Eigendomsvoorbehoud en risico

1. Alle door Leverancier verkochte en/of geleverde Producten blijven haar eigendom totdat Opdrachtgever aan al zijn verplichtingen uit hoofde van iedere Overeenkomst heeft voldaan. Tot dat moment wordt Opdrachtgever geacht de Producten uitsluitend voor Leverancier te houden.

2. Opdrachtgever mag de Producten niet in eigendom overdragen, leveren of verpanden of anderszins tot zekerheid overdragen.

3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde Producten dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Opdrachtgever verplicht om Leverancier hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.

4. Indien Opdrachtgever zijn verplichtingen ook na schriftelijke aanmaning niet nakomt of gegronde vrees bestaat dat hij niet zal nakomen, is Leverancier gerechtigd de geleverde Producten bij Opdrachtgever of derden die de Producten voor Opdrachtgever houden, weg te (doen) halen. Opdrachtgever is verplicht om op eerste verzoek alle medewerking hiertoe te verschaffen.

Artikel 21. Inspectie en beklag

1. Opdrachtgever dient de Producten bij levering te onderzoeken op juistheid conform de Overeenkomst en op

de geschiktheid om de Producten te gebruiken voor de doeleinden waarvoor zij zijn geproduceerd.

2. Constateert Opdrachtgever gebreken dan dient hij deze zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 5 (vijf) dagen na levering per e-mail en/of schriftelijk aan Leverancier kenbaar te hebben gemaakt.

3. Klachten omtrent de uitvoering van de Overeenkomst, specifiek met betrekking tot de Diensten, het functioneren van het systeem of de werking van andere faciliteiten moeten schriftelijk worden doorgegeven.

4. Binnen 5 (vijf) werkdagen mag Opdrachtgever een reactie op de klacht verwachten.

Artikel 22. Garanties

1. Leverancier spant zich naar beste vermogen in materiaal- en fabricagefouten in de verkochte Producten en in onderdelen die door Leverancier in het kader van de garantie zijn geleverd, binnen redelijke termijn kosteloos te herstellen. Om voor garantie in aanmerking te komen, dienen deze fouten zo spoedig mogelijk na ontdekking daarvan aan Leverancier te worden gemeld. Iedere aanspraak op garantie vervalt nadat een periode van drie maanden is verstreken na aflevering van de Producten. Iedere aanspraak op garantie dient gedetailleerd omschreven schriftelijk bij Leverancier te worden gemeld.

2. Indien – naar het redelijk oordeel van Leverancier – herstel niet mogelijk is, te lang gaat duren of daaraan onevenredig hoge kosten zijn verbonden, is Leverancier gerechtigd de Producten kosteloos te vervangen door andere soortgelijke maar niet noodzakelijkerwijs identieke Producten. Dataconversie die noodzakelijk is als gevolg van herstel of vervanging, valt buiten de garantie. Alle vervangen onderdelen worden eigendom van Leverancier.

4. De garantieverplichting vervalt indien fouten in de Producten of in onderdelen daarvan, geheel of gedeeltelijk het gevolg zijn van onjuist, onzorgvuldig of ondeskundig gebruik. De garantieverplichting vervalt ook indien de fouten het gevolg zijn van van buiten komende oorzaken (bijvoorbeeld brand- en/of waterschade) of indien Opdrachtgever wijzigingen in de Producten of in de onderdelen zijn aangebracht of heeft laten aanbrengen.

5. De garantieverplichting is beperkt tot hetgeen is vermeld in lid 1. Een ander of verdergaand beroep op non-conformiteit van de geleverde Producten is uitgesloten.

6. Vervanging van (onderdelen van) Producten, leidt niet tot verlenging van de garantietermijn.

7. Kosten van Leverancier die niet vallen onder de garantieverplichting, brengt zij in rekening overeenkomstig haar gebruikelijke tarieven.

Artikel 23. Rechten van intellectuele eigendom

1. Alle Persoonsgegevens blijven eigendom van Opdrachtgever, afnemers van Opdrachtgever of eindgebruikers van de Diensten. Leverancier zal hierop geen eigendomsaanspraken doen en zal de Persoonsgegevens alleen gebruiken voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

2. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle in het kader van de Overeenkomst en/of Diensten en/of Producten ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen, programmatuur, analyses, ontwerpen, documentatie, adviezen, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegevers.

3. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die voortvloeien uit de strekking van de Overeenkomst of die schriftelijk worden toegekend en voor het overige zal Opdrachtgever de programmatuur of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

4. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom uit de Producten en/of Diensten te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijk karakter en geheimhouding daarvan.

5. Het is Leverancier toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de Producten en/of Diensten.

Indien Leverancier door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

6. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de Overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, wordt beschouwd als een schending van het auteursrecht.

Opdrachtgever zal een onmiddellijk opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van 1.000 euro per inbreukmakende handeling betalen aan Leverancier, onverminderd het recht van Leverancier op schadevergoeding of het treffen van (andere) rechtsmaatregelen.

Artikel 24. Geheimhouding

1. Partijen zullen informatie die zij voor, tijdens of na de uitvoering van de Overeenkomst aan elkaar verstrekken, vertrouwelijk behandelen wanneer deze informatie is gemarkeerd als vertrouwelijk of wanneer de ontvangende partij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de informatie als vertrouwelijk bedoeld was. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun werknemers alsmede aan door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst.

2. Leverancier zal geen kennisnemen van data die Opdrachtgever opslaat en/of verspreidt via de systemen van Leverancier, tenzij dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst of Leverancier daartoe verplicht is krachtens een wettelijke bepaling of gerechtelijk bevel. In dat geval zal Leverancier zich inspannen de kennisname van de data zo veel mogelijk te beperken, voor zover dit binnen haar macht ligt.

Artikel 25. Wijzigingen Voorwaarden

1. Leverancier behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.

2. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van 30 (dertig) dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website van Leverancier of per elektronische berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.

3. Indien Opdrachtgever een wijziging in deze Voorwaarden niet wil accepteren, kan hij tot de datum waarop de nieuwe voorwaarden van kracht worden de Overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

Artikel 26. Slotbepalingen

1. Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

2. Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, worden alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van de Overeenkomst voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het arrondissement waarin Leverancier gevestigd is.

3. Indien enige bepaling uit de Overeenkomst (waaronder ook begrepen de Service Level Agreement en/of deze Voorwaarden en/of bijlagen) nietig blijkt te zijn, tast dit niet de geldigheid van de gehele Overeenkomst aan. Partijen zullen in dat geval ter vervanging (een) nieuwe bepaling(en) vaststellen, waarmee zoveel als rechtens mogelijk is aan de bedoeling van de oorspronkelijke Overeenkomst en Voorwaarden gestalte wordt gegeven.

4. Onder 'schriftelijk' valt in deze Voorwaarden ook e-mail en communicatie per fax, mits de identiteit en integriteit van de e-mail dan wel fax voldoende vaststaat.

5. De door Leverancier ontvangen of opgeslagen versie van enige communicatie, gedane metingen (bijvoorbeeld dataverkeer, maar niet beperkt hiertoe) en monitoring door Leverancier, gelden als authentiek, behoudens tegenbewijs te leveren door Opdrachtgever.

6. Partijen stellen elkaar steeds onverwijld schriftelijk op de hoogte van een wijziging in naam, postadres, e-mailadres, telefoonnummer en desgevraagd bankrekeningnummer.
7. Opdrachtgever is slechts gerechtigd haar rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde met voorafgaande schriftelijke toestemming van Leverancier. Leverancier kan dit doen zonder toestemming van Opdrachtgever.

BIJLAGE 1: VERWERKING PERSOONSgegevens

Indien Leverancier bij de uitvoering van de Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt, zijn in aanvulling op de Algemene Voorwaarden de onderstaande voorwaarden van toepassing.

Artikel 1. Algemeen

1. De begrippen die in deze Bijlage worden gedefinieerd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: "AVG") hebben de betekenis die daaraan in de AVG is toegekend.
2. Bij de verwerking van Persoonsgegevens kan Opdrachtgever worden aangemerkt als Verwerkingsverantwoordelijke, of indien Opdrachtgever de Persoonsgegevens ten behoeve van een derde partij verwerkt als Verwerker. Leverancier vervult (afhankelijk van de hoedanigheid waarin de Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt) de rol van Verwerker of subverwerker.

Artikel 2. Doeleinden van de verwerking

1. Leverancier verbindt zich ertoe om onder de voorwaarden uit de Overeenkomst in opdracht van Opdrachtgever Persoonsgegevens te verwerken. De verwerking zal uitsluitend plaatsvinden in het kader van het uitvoeren van de Overeenkomst, plus die doeleinden die daarmee redelijkerwijs samenhangen of die met nadere instemming worden bepaald.
2. Leverancier zal de Persoonsgegevens niet voor enig ander doel verwerken dan zoals door Opdrachtgever is vastgesteld. Opdrachtgever zal Leverancier op de hoogte stellen van de verwerkingsdoeleinden voor zover deze niet reeds in deze Bijlage zijn genoemd. In het eventuele addendum van deze Bijlage is vastgelegd om welke categorieën van betrokkenen en Persoonsgegevens het gaat.
3. Leverancier heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens. Leverancier neemt geen beslissingen over de ontvangst en het gebruik van de Persoonsgegevens, de verstrekking aan derden en de duur van de opslag van Persoonsgegevens.

Artikel 3. Verplichtingen leverancier

1. Ten aanzien van de in artikel 2 genoemde verwerkingen zal Leverancier zorgdragen voor de naleving van de voorwaarden die, op grond van de AVG, worden gesteld aan het verwerken van Persoonsgegevens.
2. Leverancier zal Persoonsgegevens en andere gegevens verwerken die door of namens de Opdrachtgever aan Leverancier zullen worden aangeleverd.
3. Leverancier zal Opdrachtgever, op diens verzoek daartoe en binnen een redelijke termijn, informeren over de door haar genomen maatregelen aangaande haar verplichtingen onder deze Bijlage.
4. De verplichtingen van Leverancier die uit deze Bijlage voortvloeien, gelden ook voor degenen die Persoonsgegevens verwerken onder het gezag van Leverancier.
5. Leverancier zal Opdrachtgever in kennis stellen indien naar zijn mening een instructie van Opdrachtgever in strijd is met relevante privacywet- en regelgeving.
6. Leverancier zal Opdrachtgever de noodzakelijke medewerking verlenen wanneer er in het kader van de verwerking een gegevensbeschermingseffectbeoordeling, of voorafgaande raadpleging van de toezichthouder, noodzakelijk mocht zijn.

Artikel 4. Doorgifte van persoonsgegevens

1. Leverancier mag de Persoonsgegevens verwerken in landen binnen en buiten de Europese Unie, met inachtneming van de relevante wet- en regelgeving.
2. Leverancier zal Opdrachtgever, op diens verzoek daartoe, melden om welk land of landen het gaat.

Artikel 5. Verdeling van verantwoordelijkheid

1. Partijen zullen zorgdragen voor de naleving van toepasselijke privacywet- en regelgeving.
2. De toegestane verwerkingen zullen door Leverancier worden uitgevoerd binnen een (semi-)geautomatiseerde omgeving.
3. Leverancier is louter verantwoordelijk voor de verwerking van de Persoonsgegevens onder deze Bijlage, overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever en onder de uitdrukkelijke (eind)verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Voor alle overige verwerkingen van Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval begrepen maar niet beperkt tot de verzameling van de Persoonsgegevens door Opdrachtgever, verwerkingen voor doeleinden die niet door Opdrachtgever aan Leverancier zijn gemeld, verwerkingen door derden en/of voor andere doeleinden, is Leverancier niet verantwoordelijk. De verantwoordelijkheid voor deze verwerkingen rust uitsluitend bij Opdrachtgever.
4. Opdrachtgever staat ervoor in dat de inhoud, het gebruik en de opdracht tot verwerkingen van Persoonsgegevens, zoals bedoeld in deze Bijlage, niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op enig recht van derden.

Artikel 6. Inschakelen van derden of onderaannemers

1. Opdrachtgever verleent Leverancier hierbij toestemming om bij de verwerking derden (subverwerkers) in te schakelen.
2. Op verzoek van Opdrachtgever zal Leverancier Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over de door haar ingeschakelde subverwerkers. Opdrachtgever heeft het recht om bezwaar te maken tegen het inschakelen van een subverwerker. Dit bezwaar dient schriftelijk, binnen twee weken en door argumenten ondersteund, te worden ingediend.
3. Leverancier zorgt er onvoorwaardelijk voor dat deze derden schriftelijk dezelfde plichten op zich nemen als tussen Opdrachtgever en Leverancier zijn overeengekomen. Leverancier staat in voor een correcte naleving van deze plichten door deze derden.

Artikel 7. Beveiliging

1. Leverancier zal zich inspannen passende technische en organisatorische maatregelen te nemen met betrekking tot de te verrichten verwerkingen van Persoonsgegevens, tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking (zoals onbevoegde kennisname, aantasting, wijziging of verstrekking van de Persoonsgegevens).
2. Leverancier staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Leverancier zal zich inspannen om de beveiliging te laten voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de Persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten, niet onredelijk is.
3. Opdrachtgever stelt enkel Persoonsgegevens ter verwerking aan Leverancier ter beschikking, indien Opdrachtgever zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de naleving van de door Partijen afgesproken maatregelen.

Artikel 8. Meldplicht

1. In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze lijd tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot

doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwekte gegevens) zal Leverancier, zich naar beste kunnen inspannen om Opdrachtgever daarover zo snel mogelijk te informeren naar aanleiding waarvan Opdrachtgever beoordeelt of zij de toezichthoudende autoriteiten en/of betrokkenen zal informeren of niet. Leverancier spant zich naar beste kunnen in om de verstrekte informatie volledig, correct en accuraat te maken.

2. Indien de wet- en/of regelgeving dit vereist zal Leverancier meewerken aan het informeren van de terzake relevante autoriteiten en eventueel betrokkenen. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het melden naar de relevante autoriteiten.

3. De meldplicht behelst in ieder geval het melden van het feit dat er een lek is geweest, alsmede:

- Wat de (vermeende) oorzaak is van het lek;
- Wat is het (vooralsnog bekende en/of te verwachten) gevolg;
- Wat is de (voorgestelde) oplossing;
- Wat de reeds ondernomen maatregelen zijn;
- Contactgegevens voor de opvolging van de melding;
- Wie geïnformeerd is (zoals betrokkene zelf, Opdrachtgever, toezichthouder).

Artikel 9. Afhandeling verzoeken van betrokkenen

1. In het geval dat een betrokkene een verzoek over zijn Persoonsgegevens richt aan Leverancier, zal Leverancier het verzoek doorsturen aan Opdrachtgever en de betrokkene hiervan op de hoogte stellen. Opdrachtgever zal het verzoek vervolgens verder zelfstandig afhandelen. Indien blijkt dat de Opdrachtgever hulp benodigd heeft van Leverancier voor de uitvoering van een verzoek van een betrokkene, zal Leverancier hieraan meewerken en kan Leverancier hiervoor kosten in rekening brengen.

Artikel 10. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

1. Op alle Persoonsgegevens die Leverancier van Opdrachtgever ontvangt en/of zelf verzamelt in het kader van deze Bijlage, rust een geheimhoudingsplicht jegens derden. Leverancier zal deze informatie niet voor een ander doel gebruiken dan waarvoor hij deze heeft verkregen, tenzij deze in een zodanige vorm is gebracht dat deze niet tot betrokkenen herleidbaar is.

2. Deze geheimhoudingsplicht is niet van toepassing:

- Voor zover Opdrachtgever uitdrukkelijke toestemming heeft gegeven om de informatie aan derden te verschaffen; of
- Indien het verstrekken van de informatie aan derden logischerwijs noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst of deze Bijlage; en
- Indien er een wettelijke verplichting bestaat om de informatie aan een derde te verstrekken.

Artikel 11. Audit

1. Opdrachtgever heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke ICT-deskundige die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van alle punten uit deze Bijlage.

2. Deze audit vindt uitsluitend plaats nadat Opdrachtgever de bij Leverancier aanwezige soortgelijke auditrapportages heeft opgevraagd, beoordeeld en redelijke argumenten aanbrengt die een door Opdrachtgever geïnitieerde audit alsnog rechtvaardigen. Een dergelijke audit wordt gerechtvaardigd wanneer de bij Leverancier aanwezige soortgelijke auditrapportages geen of onvoldoende uitsluitsel geven over het naleven van deze Bijlage door Leverancier. De door Opdrachtgever geïnitieerde audit vindt uiterlijk binnen twee weken na voorafgaande aankondiging door Opdrachtgever, eens per jaar plaats.

3. Leverancier zal aan de audit meewerken en alle voor de audit redelijkerwijs relevante informatie, inclusief ondersteunende gegevens zoals systeemlogs, en medewerkers zo tijdig mogelijk en binnen een redelijke termijn, waarbij een termijn van maximaal twee weken redelijk is tenzij een spoedeisend belang zich hiertegen verzet, ter beschikking stellen.

4. De bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde audit zullen door Partijen in onderling overleg worden beoordeeld en, naar aanleiding daarvan, al dan niet worden doorgevoerd door één van de Partijen of door beide Partijen gezamenlijk.

5. De redelijke kosten voor de audit worden door de Opdrachtgever gedragen, met dien verstande dat de kosten voor de in te huren ICT-deskundige altijd door Opdrachtgever zullen worden gedragen.

Artikel 12. Duur en opzegging

1. De Bijlage is aangegaan voor de duur zoals bepaald in de Overeenkomst tussen Partijen en bij gebreke daarvan in ieder geval voor de duur van de samenwerking.

2. De Bijlage kan tussentijds niet worden opgezegd.

3. Partijen mogen deze Bijlage alleen wijzigen met wederzijdse instemming.

4. Na beëindiging van de Bijlage vernietigt Leverancier de van Opdrachtgever ontvangen Persoonsgegevens onverwijld, tenzij Partijen anders overeenkomen.