



# Algemene Voorwaarden

Adres	Industrieweg oost 7b
Postcode / plaats	6662 NE Elst
Versie:	07-19
Datum:	27-06-2019
Verantwoordelijke:	A.C. Matteman
Gecontroleerd door:	HILBRINK – jurist & bedrijfsadviseur
<b>Classificatie:</b>	<b>Publiek</b>

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing zijn op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij leverancier goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan klant levert.
- 1.2 Leverancier mag deze algemene voorwaarden wijzigen. Deze wijzigingen gaan vier weken na de bekendmaking, of op een latere door leverancier op te geven datum, in.
- 1.3 De onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met leverancier, voor de uitvoering waarvan door leverancier derden worden betrokken.
- 1.4 De toepasselijkheid van inkoop-, aanbestedings- of andere voorwaarden van klant op bestaande of toekomstige aanbiedingen, offertes en overeenkomsten wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 1.5 Ook indien leverancier niet steeds naleving van deze algemene voorwaarden verlangt of heeft verlangd, verliest zij nimmer het recht om naleving van de algemene voorwaarden te verlangen.
- 1.6 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Leverancier en klant zullen op dat moment in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- 1.7 Onderhavige algemene voorwaarden vervangen alle voorgaande versies van algemene voorwaarden van leverancier.

### Artikel 2 Aanbod, aanvaarding, prijs, facturatie

- 2.1 De aanbiedingen en offertes van leverancier zijn vrijblijvend tenzij anders is aangegeven in de offerte. Aanbiedingen kunnen worden gedaan onder het gelijktijdige voorbehoud van goedkeuring door de directie.
- 2.2 De in aanbiedingen en offertes van leverancier genoemde bedragen zijn exclusief BTW en andere door de overheid verplicht gestelde heffingen en bijdragen, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 2.3 Indien door partijen het honorarium voor

de door leverancier te verrichten werkzaamheden niet is vastgesteld op een bepaald totaalbedrag, geldt voor werkzaamheden die noodzakelijkerwijs of op verzoek van klant buiten kantooruren zijn verricht een toeslag op het overeengekomen of gebruikelijke uurtarief van leverancier. Deze toeslag bedraagt:

- per gewerkt uur tussen 18.00 en 23.00 uur: 50%
  - per gewerkt uur tussen 23:00 en 7:30 uur: 100%
  - per gewerkt uur op zaterdag, zondag en feestdagen tussen 7:30 en 18.00 uur: 100%
  - per gewerkt uur op zaterdag, zondag en feestdagen tussen 18.00 uur en 7:30: 200%
- 2.4 De in aanbiedingen en offertes van leverancier genoemde bedragen zijn gesteld in Euro (€), tenzij uitdrukkelijk een andere munteenheid is vermeld.
  - 2.5 Klant is bij de minste twijfel over de juistheid van de aanbieding of offerte, verplicht deze ter verificatie aan leverancier voor te leggen. Leverancier kan niet worden gehouden aan kennelijke vergissingen of verschrijvingen in aanbiedingen en offertes.
  - 2.6 Leverancier verlangt in alle gevallen dat de gesloten overeenkomst schriftelijk wordt vastgelegd.  
De overeenkomst komt tot stand indien klant akkoord geeft op de offerte en leverancier vervolgens de opdracht bevestigt.
  - 2.7 Indien een aanbieding of offerte (mede) gebaseerd is op de kostprijs van goederen en diensten van derden en deze kostprijs na de totstandkoming van de overeenkomst wordt verhoogd, behoudt leverancier zich het recht voor het bedrag van de verhoging in rekening te brengen bij klant.
  - 2.8 De facturering door leverancier geschiedt per maand (dan wel direct na levering), tenzij anders overeen is gekomen. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.
  - 2.9 De factuur voor een nieuwe termijn voor de uitvoering van de overeengekomen diensten, abonnementen en licenties wordt dertig dagen voor de aanvang van die nieuwe termijn verzonden aan klant.
  - 2.10 Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van klant, geldt dat leverancier gerechtigd is schriftelijk, conform de in de overeenkomst opgenomen index of andere maatstaf, geldende prijzen en tarieven aan te passen op de in de overeenkomst

genoemde termijn. Indien de overeenkomst niet uitdrukkelijk voorziet in de mogelijkheid van leverancier tot aanpassing van de prijzen of tarieven, geldt dat leverancier steeds gerechtigd is schriftelijk met inachtneming van een termijn van ten minste drie maanden de geldende prijzen en tarieven aan te passen. Indien klant in dat laatste geval niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is klant gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijzen en/of tarieven in werking zouden treden.

- 2.11 Indien klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is klant van rechtswege in verzuim.  
Klant is op dat moment de wettelijke (handels)rente verschuldigd vanaf de vervaldatum van de factuur.
- 2.12 Bij niet tijdige betaling is klant, naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot volledige vergoeding van de volgende door leverancier te maken kosten:
- buitengerechtigde incassokosten conform het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtigde Incassokosten, dan wel een daarvoor in de plaats gekomen regeling;
  - de kosten voor advocaten, deurwaarders en/of incassobureaus;
  - de eventueel gemaakte gerechtelijke- en executiekosten.
- 2.13 Leverancier heeft het recht de door klant gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering op de (incasso)kosten, vervolgens in mindering op de opengevallen rente en ten slotte in mindering op de hoofdsom en de lopende rente.
- 2.14 Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting van klant niet op.
- 2.15 Leverancier heeft in alle gevallen het recht om voor levering van diensten en producten betaling vooraf te bedingen.
- 2.16 Indien goederen zijn besteld, kunnen per order extra kosten in rekening worden gebracht ter zake van de verzending en/of administratie.
- 2.17 Klant is nimmer gerechtigd tot verrekening of opschorting van door haar aan leverancier verschuldigde bedragen.

### Artikel 3 Levering en leveringstermijn

- 3.1 Door leverancier te leveren zaken gelden als geleverd, zodra leverancier klant ervan in kennis heeft gesteld dat de zaken, al dan niet nog geheel of gedeeltelijk te monteren, bij leverancier of bij een derde klaar staan om door klant te worden afgehaald of om in opdracht van klant te worden verzonden. Vanaf dit moment van levering komen de geleverde zaken voor risico van klant.
- 3.2 Indien partijen uitdrukkelijk overeenkomen dat leverancier het transport van de zaken verzorgt, zijn zowel de transportkosten als het risico van verlies of schade en herstel daarvan tijdens het transport voor rekening van klant.
- 3.3 Leverancier spant zich er redelijkerwijs voor in de door hem genoemde of tussen partijen overeengekomen, al dan niet uiterste, (leverings)termijnen en/of (oplever)data zoveel mogelijk in acht te nemen. Door leverancier genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse (oplever)data, gelden steeds als streefdata, binden de leverancier niet en hebben steeds een indicatief karakter.
- 3.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen is leverancier gerechtigd de overeenkomst in delen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

### Artikel 4 Eigendomsvoorbehoud

- 4.1 Leverancier blijft eigenaar van de door hem geleverde zaken zolang klant:
- niet heeft voldaan aan haar verplichtingen uit enige overeenkomst met leverancier;
  - en vorderingen die voortvloeien uit het niet nakomen van bovengenoemde overeenkomsten (zoals schade, boetes, rente en incassokosten) niet heeft voldaan.
- 4.2 Klant is gehouden de onder eigendomsvoorbehoud afgeleverde producten met de nodige zorgvuldigheid en als herkenbaar eigendom van leverancier te bewaren. Klant is verplicht de producten voor de duur van de voorbehouden eigendom tegen brand-, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal te verzekeren en de polissen van deze verzekeringen aan leverancier op eerste aanzegging ter inzage te geven. Alle aanspraken van klant op de verzekeraars van de producten uit hoofde van genoemde verzekeringen zullen, zodra leverancier te kennen geeft dit te wensen, door klant aan leverancier openbaar worden verpand, tot meerdere zekerheid van de vorderingen van leverancier op klant.

- 4.3 Zolang er op geleverde zaken een eigendomsvoorbehoud rust, mag klant deze buiten haar normale bedrijfsuitoefening niet bezwaren of vervreemden. Dit beding heeft goederenrechtelijke werking.
- 4.4 Nadat leverancier haar eigendomsvoorbehoud heeft ingeroepen, mag zij de geleverde zaken terughalen. Klant zal daartoe alle medewerking verlenen. Na terugneming zal klant worden gecrediteerd voor de marktwaarde van de teruggenomen producten, welke in geen geval hoger zal zijn dan de oorspronkelijke prijs die klant met leverancier was overeengekomen, verminderd met de kosten die voor leverancier uit de terugneming voortvloeien.

#### **Artikel 5 Klachten en reclame**

- 5.1 Leverancier staat er niet voor in dat de apparatuur en/of zaken bij aflevering geschikt zijn voor het feitelijke en/of door klant beoogde gebruik, tenzij in de schriftelijke overeenkomst de gebruiksdoeleinden duidelijk en zonder voorbehoud zijn gespecificeerd.
- 5.2 Indien sprake is van een onjuiste levering, een onjuiste of gebrekkige werking van de geleverde producten, een gebrekkige dienst of onjuiste facturatie door leverancier, is klant verplicht leverancier hiervan binnen zeven werkdagen na ontvangst c.q. uitvoering schriftelijk op de hoogte te brengen onder gelijktijdige nauwkeurige beschrijving van het gebrek.
- 5.3 Retourzending van een product wordt alleen geaccepteerd binnen tien werkdagen na aflevering van het product bij klant en na schriftelijke toestemming van leverancier.
- 5.4 Indien klant tijdig reclameert, schort dit haar betalingsverplichting niet op. Klant blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overige bestelde zaken en diensten, althans hetgeen waartoe zij leverancier opdracht gegeven heeft.
- 5.5 Indien na de in artikel 5.2 genoemde termijn melding wordt gemaakt, dan komt klant geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling. Hetzelfde geldt in het geval dat de klacht haar oorzaak vindt in nalatigheid van klant.
- 5.6 Indien tussen leverancier en klant is komen vast te staan dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal leverancier de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst daarvan - naar eigen keuze- vervangen of zorgdragen

voor herstel. Indien retournering redelijkerwijs niet mogelijk is, zal in afwijking van het voorgaande, schriftelijke kennisgeving van het gebrek door klant volstaan. Indien tussen partijen is komen vast te staan dat sprake is van een gebrekkige dienst zal leverancier – naar eigen keuze- overgaan tot herstel of vergoeding.

- 5.7 Op maat gemaakte of op verzoek van klant aangepaste producten kunnen niet worden geretourneerd. Overige producten kunnen – mits in ongebruikte en originele staat – binnen zeven dagen na levering worden geretourneerd indien dit schriftelijk is overeengekomen tussen partijen. Kosten van verzending komen voor rekening van klant.

#### **Artikel 6 Niet-nakoming, opschorting en ontbinding**

- 6.1 Aan elk der partijen komt de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van die overeenkomst slechts toe indien de andere partij, steeds in alle gevallen na een zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst. Betalingsverplichtingen van klant en alle verplichtingen tot medewerking en/of informatieverstrekking door klant of een door klant in te schakelen derde gelden in alle gevallen als wezenlijke verplichtingen uit de overeenkomst.
- 6.2 Indien klant op het moment van de ontbinding al prestaties ter uitvoering van de overeenkomst heeft ontvangen, zullen deze prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen geen voorwerp van ongedaanmaking zijn, tenzij klant bewijst dat leverancier ten aanzien van het wezenlijke deel van die prestaties in verzuim is. Bedragen die leverancier vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.
- 6.3 Elk der partijen kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen indien aan de wederpartij - al dan niet

voorlopig - surséance van betaling wordt verleend, indien ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd, indien de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van reconstructie of samenvoeging van ondernemingen. Leverancier kan de overeenkomst tevens zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk opzeggen indien de beslissende zeggenschap over de onderneming van klant direct of indirect wijzigt. Leverancier is wegens de beëindiging als bedoeld in dit artikellid nimmer tot enige restitutie van reeds ontvangen gelden dan wel tot schadevergoeding gehouden. Ingeval klant onherroepelijk in staat van faillissement is komen te verkeren, eindigt alsdan het recht van klant tot gebruik van de ter beschikking gestelde programmatuur, websites en dergelijke alsmede het recht van klant tot toegang en/of gebruik van de diensten van leverancier, zonder dat hiertoe een opzeggingshandeling van de zijde van leverancier vereist is.

- 6.4 Klant is niet gerechtigd een overeenkomst van opdracht welke voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen.
- 6.5 Indien één van de in artikel 6.3 genoemde gevallen zich voordoet, blijven de rechten van leverancier op nakoming in stand. Ook kan leverancier niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade aan de zijde van klant die voortvloeit uit of anderszins verband houdt met de (gehele of gedeeltelijke) opzegging, ontbinding of opschorting door Leverancier.
- 6.6 Bij de beëindiging van een overeenkomst tussen leverancier en klant staakt klant het gebruik van de diensten en programmatuur van leverancier en retourneert zij alle door leverancier aan haar ten titel van (bruik)leen en/of huur ter beschikking gestelde zaken.
- 6.7 Leverancier voert de overeengekomen werkzaamheden uit op basis van de door klant verstrekte informatie en gegevens. Klant draagt zorg voor correcte en tijdige aanlevering van de informatie en gegevens waarvan leverancier aangeeft, of waarvan klant redelijkerwijs behoort te begrijpen, dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst. Leverancier is niet aansprakelijk voor schade van welke aard ook die direct of indirect het gevolg is van niet correcte of niet tijdige aanlevering van de bedoelde informatie en gegevens door klant.

Indien de voor uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie en de gegevens niet tijdig aan leverancier zijn verstrekt, heeft leverancier het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

- 6.8 Leverancier is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten indien (a.) sprake is van een toerekenbare tekortkoming als bedoeld in artikel 6.1 danwel (b) Leverancier na het sluiten van de overeenkomst bekend raakt met feiten of omstandigheden die goede grond geven te vrezen dat klant haar verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat klant slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt. Indien leverancier gebruikt maakt van haar opschortingsbevoegdheid heeft klant geen recht op eventuele vergoeding van daardoor ontstane schade.

## **Artikel 7 Geheimhouding en informatiebeveiliging**

- 7.1 Klant en leverancier dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. Deze geheimhouding geldt niet voor leverancier indien en voor zover verstrekking van de desbetreffende gegevens aan een derde noodzakelijk is ingevolge een rechterlijke uitspraak, een wettelijk voorschrift of voor de goede uitvoering van de overeenkomst door leverancier. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.
- 7.2 Partijen zullen voornoemde geheimhoudingsplicht opleggen aan alle binnen hun bedrijf werkzame personen en aan alle personen die namens of in opdracht van hen zijn betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst.
- 7.3 Klant erkent dat de van leverancier afkomstige offertes, overeenkomsten, technische beschrijvingen, tekeningen, schema's en programmatuur steeds een vertrouwelijk karakter hebben en dat deze bedrijfsgeheimen van leverancier, diens toeleveranciers en/of de producent van de programmatuur bevat.
- 7.4 Indien klant in strijd handelt met enige verplichting van artikel 7.1 t/m 7.3 is zij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van

€ 10.000,- per overtreding, en € 500,- voor iedere dag dat een overtreding voortduurt, onverminderd het recht van leverancier om schadevergoeding te vorderen.

- 7.5 Als leverancier op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst gehouden is tot het voorzien in een vorm van informatiebeveiliging, zal die beveiliging beantwoorden aan de tussen partijen schriftelijk overeengekomen specificaties betreffende beveiliging. Leverancier staat er niet voor in dat de informatiebeveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven wijze van beveiliging in de overeenkomst ontbreekt, zal de beveiliging voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten niet onredelijk is.
- 7.6 Klant zal haar systemen en infrastructuur adequaat beveiligen en up-to-date houden.

#### Artikel 8 Aansprakelijkheid

- 8.1 De totale aansprakelijkheid van leverancier wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of op welke rechtsgrond dan ook, is steeds beperkt tot de vergoeding van directe schade, waarbij het totale door leverancier aan klant te betalen bedrag uit hoofde van eventuele ongedaanmakingsverplichtingen en vergoeding van schade nimmer meer zal bedragen dan maximaal het bedrag van respectievelijk de aanschafprijs van het betreffende product danwel de voor de betreffende dienst overeengekomen prijs (exclusief BTW). Indien de overeenkomst tussen leverancier en klant hoofdzakelijk een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan zes maanden, is de aansprakelijkheid van leverancier beperkt tot het totaal van de vergoedingen (exclusief BTW) bedongen voor zes maanden.
- 8.2 Voorts heeft te gelden dat de aansprakelijkheid als bedoeld in het vorige artikellid is beperkt tot het bedrag dat onder de aansprakelijkheidsverzekering van leverancier in het betreffende geval wordt uitgekeerd, te vermeerderen met het toepasselijke eigen risico. Aan klant wordt desgewenst inzage in de van toepassing zijnde verzekeringspolis(sen) geboden.
- 8.3 Onder directe schade als bedoeld in artikel 8.1 wordt uitsluitend verstaan;
- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van leverancier aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan leverancier toegerekend kunnen worden;
  - redelijke kosten die gemaakt zijn ter voorkoming of beperking van de directe schade.
- 8.4 De aansprakelijkheid van leverancier voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, opzichtschaade, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van klant, schade verband houdende met het gebruik van door klant aan leverancier voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door klant aan leverancier voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier verband houdende met vernietiging, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
- 8.5 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade, indien en voor zover klant zich voor de desbetreffende schade heeft verzekerd dan wel zich in redelijkheid had kunnen verzekeren.
- 8.6 Voor zover leverancier bij het uitvoeren van de overeenkomst gebruik maakt van de diensten van derden, en deze derden hun aansprakelijkheid hebben beperkt, houden alle aan leverancier gegeven opdrachten de bevoegdheid in om dergelijke aansprakelijkheidsbeperkingen mede namens klant te aanvaarden.
- 8.7 Leverancier is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming van ingeschakelde derden, behoudens voor zover die tekortkoming het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van leidinggevenden van Leverancier.
- 8.8 Leverancier is in geen geval aansprakelijk voor kosten of schade ten gevolge van de wijziging, vernietiging of verlies van programma's, bestanden en/of andere gegevens, aangezien klant krachtens deze algemene voorwaarden gehouden is er voor zorg te dragen dat zij ten allen tijde een back-up van die programma's, bestanden en gegevens behoudt.

- 8.9 De in dit artikel bedoelde uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid komen te vervallen indien en voor zover de schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van leverancier.
- 8.10 De in dit artikel beschreven uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier laten eventuele verdergaande uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid van leverancier die elders in deze algemene voorwaarden zijn opgenomen, onverlet.
- 8.11 Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden die voortvloeien uit, dan wel verband houden met de uitvoering van de overeenkomst.

#### **Artikel 9 overeenkomsten inzake beeld- en audio opslag en -verwerking**

- 9.1 Dit artikel is van toepassing op alle overeenkomsten strekkende tot het door leverancier beschikbaar stellen van video- en/of audioapparatuur en de verwerking van beeld- en audiomateriaal. Onder 'verwerking' als bedoeld in dit artikel wordt verstaan: iedere be- of verwerking in de breedste zin waaronder in ieder geval het opslaan, uitlezen, opnemen, bewerken, doorsturen, uitzenden en anderszins publiceren of gebruiken van beeld- en audiomateriaal.
- 9.2 De plaatsing van audio- en videoapparatuur geschiedt op aanwijzing en onder verantwoordelijkheid van klant. Klant draagt er zorg voor dat de betreffende apparatuur op de aangewezen locatie mag worden geplaatst en mag worden gebruikt. Klant vrijwaart leverancier ter zake voor aanspraken van derden. De te plaatsen apparatuur blijft te allen tijde eigendom van leverancier. Klant zal als een goed huisvader zorgdragen voor het beheer en behoud van de door leverancier geplaatste apparatuur.
- 9.3 Klant zal zich bij de inzet van audio- en videoapparatuur en het uitlezen, opslaan, bewerken of anderszins gebruiken van de daarmee opgenomen beeld- en geluidsbestanden strikt houden aan de geldende wet- en regelgeving waaronder in het bijzonder de privacywetgeving. Leverancier vraagt in dit verband onder meer aandacht voor het gebruik van op afstand bedienbare camera's en microfoons.
- 9.4 Leverancier behoudt zich het recht voor om, indien zij constateert dat klant bij het gebruik

van de audio- en videoapparatuur en/of bij de verwerking van audio- en videomateriaal in strijd handelt met wet- en/of regelgeving, de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk op te zeggen, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan klant.

- 9.5 Voor zover leverancier in opdracht van klant persoonsgegevens verwerkt doet zij dat op grond van de verwerkersovereenkomst die is opgenomen in bijlage 1 van deze algemene voorwaarden.
- 9.6 Klant vrijwaart leverancier uitdrukkelijk voor eventuele aanspraken van derden, waaronder eventuele van overheidswege op te leggen boetes, die verband houden met het in strijd met wet- en/of regelgeving be- of verwerken van audio- en/of videomateriaal c.q. persoonsgegevens.

#### **Artikel 10 Overmacht**

- 10.1 Een tekortkoming in de nakoming van zijn verplichtingen kan aan leverancier niet worden toegerekend, indien deze tekortkoming het gevolg is van overmacht.
- 10.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenaf komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop leverancier geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor leverancier niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Van overmacht is in ieder geval sprake in de volgende gevallen: de omstandigheid dat door leverancier ingeschakelde derden zoals leveranciers, onderaannemers en transporteurs, of partijen waarvan klant afhankelijk is, niet of niet tijdig voldoen aan hun verplichtingen, situaties van oproer, oorlog, overheidsbemoeiingen, binnenlandse ongeregelheden of opstand, stakingen, werkonderbrekingen of uitsluitingen, brand, ontploffing, natuurgeweld, stroomstoringen, transportvertragingen, apparatuuruitval, cybercriminaliteit, verstoring van digitale infrastructuur, ongelukken, weersomstandigheden en meer in het algemeen al die gebeurtenissen die buiten de wil en/of schuld van leverancier verdere

uitvoering van het werk tijdelijk of blijvend verhinderen. Onder overmacht wordt ook verstaan onvoorziene omstandigheden met betrekking tot personeel en/of materiaal en/of materieel, waarvan leverancier zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of zo onevenredig kostbaar wordt dat (gehele of gedeeltelijke) nakoming van de overeenkomst in redelijkheid niet meer van leverancier kan worden verwacht.

- 10.3 Een beroep op overmacht kan door leverancier worden gedaan voor, tijdens en na de periode waarin de werkzaamheden op grond van de overeenkomst verricht moeten of moesten worden.
- 10.4 Indien zich een situatie van overmacht voordoet is leverancier gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan klant en met inachtneming van het bepaalde in artikel 6.2. Leverancier kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden staken en zijn verplichtingen uit de overeenkomst voor ten hoogste 2 maanden opschorten. Als de overmachtsituatie is geëindigd, komt leverancier zijn verplichtingen na zodra zijn planning het toelaat.
- 10.5 Voor zover leverancier ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is leverancier gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Klant is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 11 Contact**

- 11.1 Het contact tussen klant en leverancier verloopt zoveel mogelijk via één of meer door resp. leverancier en klant aangewezen contactpersonen.

- 11.2 Incidenten en storingen dienen door klant zo spoedig mogelijk aangemeld te worden door middel van het door leverancier beschikbaar gestelde incident-managementsysteem.

#### **Artikel 12 Toepasselijk recht, de taal en geschillen**

- 12.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij leverancier partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien klant aldaar haar woon- of vestigingsplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag is uitgesloten.
- 12.2 Geschillen die ontstaan naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst en/of naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, worden beslecht door arbitrage overeenkomstig het Arbitragereglement van de Stichting Geschillenoplossing Automatisering, statutair gevestigd te Den Haag, één en ander onverminderd het recht van elk der partijen een voorziening in (arbitraal) kort geding te vragen en onverminderd het recht van elk der partijen tot het treffen van conservatoire rechtsmaatregelen.
- 12.3 Partijen zullen eerst een beroep doen op arbitrage nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

#### **Artikel 13 Wervingsverbod**

- 13.1 Klant zal geen bij de uitvoering van de werkzaamheden betrokken werknemer(s) van leverancier aannemen of benaderen om bij klant, al dan niet tijdelijk, direct of indirect in dienst te treden, dan wel direct of indirect ten behoeve van klant, al dan niet in loondienst, werkzaamheden te verrichten gedurende de looptijd van de overeenkomst of enige verlenging daarvan en gedurende de twaalf (12) maanden daarna, zulks onder verbeurte van een zonder rechterlijke tussenkomst direct opeisbare boete ter grootte van zes maanden brutosalair van de betreffende werknemer(s).

#### **Artikel 14 Uitvoering van diensten**

- 14.1 Wanneer door leverancier diensten worden geleverd is tussen leverancier als opdrachtnemer en klant als opdrachtgever sprake van een overeenkomst van opdracht.
- 14.2 Alle werkzaamheden die in opdracht van klant door leverancier worden verricht worden gekwalificeerd als diensten.



- 14.3 Alle diensten van leverancier worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de overeenkomst leverancier uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd en het betreffende resultaat tevens met voldoende bepaaldheid is omschreven.
- 14.4 Indien een bindende termijn van uitvoering overeen is gekomen wordt deze verlengd met de periode dat zich een verhinderende omstandigheid (zoals overmacht ex. artikel 10 van deze algemene voorwaarden) voordoet, dan wel wanneer klant haar verplichtingen conform de gesloten overeenkomst niet nakomt.
- 14.5 Leverancier is te allen tijde gerechtigd bij de uitvoering van overeenkomsten derden te betrekken. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW zijn niet van toepassing.

#### **Artikel 15 Installatie en configuratie en werkzaamheden op locatie**

- 15.1 Leverancier zal conform de overeenkomst overgaan tot configuratie en installatie van hardware en software ten behoeve van klant, teneinde een werkend systeem te realiseren.
- 15.2 Leverancier zal aan klant adviezen geven over de gewenste configuratie, maar de keuze, aanschaf en het beheer van de hardware-, software- en/of netwerkomgeving waarbinnen de configuratie en installatie plaatsvindt, is uitsluitend en volledig de verantwoordelijkheid van klant.
- 15.3 Indien leverancier werkzaamheden verricht op een bedrijfslocatie van klant of op een andere door klant te bepalen locatie, draagt klant zorg voor een werkomgeving die voldoet aan alle aldaar bij wet- en regelgeving gestelde voorschriften omtrent arbeidsomstandigheden en veiligheidseisen in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden. Klant informeert leverancier over deze voorschriften en eisen en ziet er op toe dat deze binnen de werkomgeving door alle aanwezige personen en organisaties worden nageleefd. Klant is bovendien gehouden de door leverancier gegeven veiligheidsvoorschriften na te leven en veiligheidsinstructies van personeel van leverancier onmiddellijk op te volgen. De voor de uitvoering van de diensten ter beschikking te stellen faciliteiten door klant dienen passend, veilig en beveiligd tegen diefstal te zijn.

- 15.4 De locaties waarop door klant werkzaamheden worden verricht dienen voor leverancier bereikbaar en ongehinderd toegankelijk te zijn. Klant draagt zorg voor de aanwezigheid en bereikbaarheid van de voor de werkzaamheden noodzakelijke nutsvoorzieningen.

#### **Artikel 16 Duur overeenkomst**

- 16.1 Indien en voor zover de tussen partijen gesloten overeenkomst een duurovereenkomst is, geldt dat de overeenkomst is aangegaan voor de in de overeenkomst vermelde duur, bij gebreke waarvan de duur van 12 maanden geldt.
- 16.2 Na de in artikel 16.1 genoemde termijn wordt de overeenkomst stilzwijgend voortgezet en is deze maandelijks opzegbaar. De opzegging dient schriftelijk te worden gedaan tegen het einde van de kalendermaand. Er geldt een opzegtermijn van één maand.
- 16.3 De overeenkomst kan eindigen met wederzijds goedvinden, mits beide partijen schriftelijk instemmen met deze beëindiging.

#### **Artikel 17 onderhoud en herstel**

- 17.1 Onderhoud omvat het laten functioneren van de bestaande apparatuur, hardware en/of software conform de afspraken in de overeenkomst.
- 17.2 Leverancier zal zich inspannen om fouten in de geconfigureerde en geïnstalleerde hard- en software te herstellen. Klant is zich ervan bewust dat leverancier hierbij voor de updates, fouterstelsoftware of reserve-onderdelen afhankelijk is van derde-leverancier(s) en andere derden.
- 17.3 Leverancier spant zich in om de momenten van niet-beschikbaarheid en/of geen toegang tot systemen of diensten zoveel mogelijk te beperken. Klant komt geen recht tot het vorderen van schadevergoeding toe wanneer zich onverhoopt een situatie voordoet waarin een systeem of dienst niet bereikbaar of niet toegankelijk is.
- 17.4 Indien Klant zelf een wijziging aan de door leverancier geconfigureerde of geïnstalleerde hard- of software wil aanbrengen, gebeurt dit op geheel eigen risico en verantwoordelijkheid van klant, tenzij leverancier de voorgestelde wijziging schriftelijk heeft goedgekeurd onder eventueel te stellen voorwaarden.

### **Artikel 18 Helpdesk, bereikbaarheid**

- 18.1 Ondersteuning wordt op afstand geleverd per telefoon of e-mail, tenzij anders overeen is gekomen.
- 18.2 Tenzij de overeenkomst anders bepaalt, is leverancier (c.q. de helpdesk) bereikbaar op werkdagen van 8.30 uur t/m 17.00 uur.
- 18.3 Verzoeken om ondersteuning worden zoveel mogelijk via het incident-managementsysteem ingediend.

### **Artikel 19 Wijzigingen**

- 19.1 Veranderingen in de door klant verstrekte opdracht, dan wel aanvullende opdrachten, gelden alleen als deze worden overeengekomen met instemming van leverancier. Veranderingen in de opdracht kunnen gevolgen hebben voor de condities waaronder de oorspronkelijke opdracht is aanvaard.
- 19.2 Bij een verandering of aanvulling van de opdracht is leverancier gerechtigd een hogere prijs te verlangen en overeengekomen termijnen/tijdstippen aan te passen.

### **Artikel 20 handling data na beëindiging overeenkomst**

- 20.1 Na beëindiging van de overeenkomst als gevolg van opzegging of ontbinding worden alle voor klant opgeslagen gegevens tot 14 dagen na de datum van beëindiging beschikbaar gehouden, zodat klant de gegevens zelf kan veiligstellen. Na deze termijn worden de voor klant opgeslagen gegevens door Leverancier gewist, tenzij anders tussen partijen is overeengekomen. Voor het verlenen aan medewerking bij het veiligstellen van de betreffende gegevens door klant kan leverancier kosten in rekening brengen.

### **Artikel 21 Intellectuele eigendom**

- 21.1 Leverancier behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Alle rechten van intellectuele eigendom die ontstaan tijdens de uitvoering van de overeenkomst of daaruit voortvloeien berusten uitsluitend bij leverancier.
- 21.2 Leverancier heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij

geen strikt vertrouwelijke informatie van klant ter kennis van derden wordt gebracht.

- 21.3 Alle rechten van intellectuele eigendom op de op grond van de overeenkomst ontwikkelde of aan klant ter beschikking gestelde programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, evenals voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij leverancier, diens licentiegevers of diens toeleveranciers. Klant verkrijgt de gebruiksrechten die bij deze algemene voorwaarden, de schriftelijk tussen partijen gesloten overeenkomst en de wet uitdrukkelijk aan haar zijn toegekend. Een aan klant toekomend recht tot gebruik is niet-exclusief, niet-overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.
- 21.4 Klant staat er voor in dat geen rechten van derden zich verzetten tegen beschikbaarstelling aan leverancier van apparatuur, programmatuur, voor websites bestemd materiaal, databestanden en/of andere materialen en/of ontwerpen, met het doel van gebruik, onderhoud, bewerking, installatie of integratie. Klant vrijwaart leverancier tegen elke aanspraak van een derde die gebaseerd is op de bewering dat zodanig beschikbaar stellen, gebruik, onderhoud, bewerken, installeren of integreren inbreuk maakt op enig recht van die derde.
- 21.5 Bij inbreuk op danwel overtreding van hetgeen in dit artikel is opgenomen is klant een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 10.000,00 per overtreding, en € 500,- voor iedere dag dat een overtreding voortduurt, onverminderd het recht van leverancier om schadevergoeding te vorderen.

### **Artikel 22 Privacy en gegevensbescherming**

- 22.1 Leverancier hecht veel waarde aan het op een verantwoorde wijze omgaan met privacygevoelige informatie. Leverancier zal zich inspannen om de privacy van klanten, medewerkers en gebruikers zoveel als mogelijk te waarborgen. Inzage in computerdata van klant geschiedt vanzelfsprekend alleen indien noodzakelijk bij de uitvoering van de werkzaamheden, na opdracht van klant of indien leverancier daartoe wettelijke verplicht is. - Leverancier zal buiten het bestek van de overeenkomst nooit gegevensbestanden van

- klant bewaren, gebruiken, kopiëren voor eigen gebruik of openbaar maken.
- 22.2 Leverancier verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met bijlage 1 van deze algemene voorwaarden.

## **AANVULLENDE BEPALINGEN INDIEN PRODUCTEN WORDEN GELEVERD**

### **Artikel 23 Garantie**

- 23.1 Leverancier verstrekt geen garantie op geleverde producten (waaronder onderdelen en apparatuur), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 23.2 Voor zover de toeleverancier van leverancier of de producent van de geleverde zaken (fabrieks-)garantie geven op door leverancier geleverde zaken zal leverancier desgewenst namens klant de claim onder de (fabrieks-)garantie indienen bij de betreffende toeleverancier of producent.
- 23.3 Iedere eventueel door leverancier verstrekte garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van normale slijtage, onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik, onjuiste opslag, onjuist onderhoud of zelfherstel. De garantie vervalt ook indien de gegarandeerde zaken zijn aangepast of gewijzigd.
- 23.4 De eventueel door leverancier verstrekte garantie beperkt zich tot de reparatie of vervanging van producten of onderdelen daarvan. De tijd, reis- en verblijfskosten als mede overige kosten welke door de leverancier besteed dient te worden aan het ter plaatse vervangen of repareren van de producten valt buiten de garantie en zal op basis van nacalculatie in rekening worden gebracht tenzij hierover, vooraf, andere afspraken zijn gemaakt.

### **Artikel 24 Onderzoek**

- 24.1 Klant is gehouden om geleverde zaken te onderzoeken op gebreken, onmiddellijk na ontvangst. Klant onderzoekt daarbij of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemt met de overeenkomst. Eventuele gebreken dienen binnen zeven dagen na levering schriftelijk aan leverancier te worden gemeld.
- 24.2 Leverancier onderzoekt een tijdig ingediende klacht. Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is, dan zal leverancier -naar eigen keuze- de zaak vervangen, herstellen of vergoeden. In

geval van vervanging van een zaak wordt leverancier eigenaar van de vervangen zaak.

- 24.3 In geval van een ongegronde klacht komen de kosten van onderzoek en verzending voor rekening van klant.

## **AANVULLENDE BEPALINGEN SOFTWARE-AS-A-SERVICE EN GEBRUIKSLICENTIE**

### **Artikel 25 Uitvoering Software-as-a-Service**

- 25.1 Onder Software-as-a-service (SaaS) wordt verstaan: het door leverancier 'op afstand' beschikbaar stellen en beschikbaar houden van programmatuur aan klant via internet of een ander datanetwerk, zonder dat aan klant een fysieke drager met de desbetreffende programmatuur wordt verstrekt. Leverancier verricht de SaaS-dienst slechts in opdracht van klant. Het staat klant niet vrij derden gebruik te laten maken van de door leverancier verleende diensten op het gebied van SaaS, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Voor zover de aan klant geleverde dienst kan worden beschouwd als Infrastructure-as-a-Service (IaaS) of Platform-as-a-Service (PaaS) gelden voor die vormen van dienstverlening zoveel als mogelijk de bepalingen van dit artikel 25 en van artikel 26 t/m 29.
- 25.2 Indien leverancier op grond van een verzoek of bevoegd gegeven bevel van een overheidsinstantie of in verband met een wettelijke verplichting werkzaamheden verricht met betrekking tot op haar systemen opgeslagen gegevens van klant, haar medewerkers of gebruikers, zullen alle daaraan verbonden kosten aan klant in rekening worden gebracht.
- 25.3 Leverancier kan wijzigingen in de inhoud of omvang van de SaaS-dienst aanbrengen. Indien dergelijke wijzigingen leiden tot een aanzienlijke vermindering van de met klant overeengekomen dienstverlening is klant bevoegd om de overeenkomst schriftelijk op te zeggen tegen de datum waarop de wijziging in werking treedt, tenzij deze wijziging verband houdt met wijzigingen in relevante wetgeving of andere door bevoegde instanties gegeven voorschriften of de wijziging het gevolg is van door leveranciers c.q. producenten van de betrokken programma's uitgebrachte updates, patches, enz.
- 25.4 Leverancier kan de uitvoering van de SaaS-dienst voortzetten met gebruikmaking van een nieuwe of gewijzigde versie van de programmatuur. Leverancier is niet gehouden

specifiek voor klant bepaalde eigenschappen of functionaliteiten van de dienst of programmatuur te handhaven, te wijzigen of toe te voegen.

- 25.5 Leverancier kan de SaaS-dienst geheel of gedeeltelijk tijdelijk buiten gebruik stellen voor preventief, correctief of adaptief onderhoud of andere vormen van service. Leverancier zal de buitengebruikstelling niet langer laten duren dan noodzakelijk en deze zo mogelijk buiten kantoor tijden laten plaatsvinden. Leverancier is nimmer gehouden klant een fysieke drager te verstrekken met daarop de in het kader van de SaaS-dienst aan klant ter beschikking te stellen en te houden programmatuur.

#### **Artikel 26 herstel Software-as-a-service**

- 26.1 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur foutloos is en zonder onderbrekingen functioneert. Leverancier zal zich er voor inspannen fouten in de programmatuur binnen een redelijke termijn te herstellen indien en voor zover het programmatuur betreft die door leverancier zelf is ontwikkeld en de desbetreffende gebreken door klant gedetailleerd omschreven schriftelijk bij leverancier zijn gemeld. Leverancier kan in voorkomend geval het herstel van de gebreken uitstellen totdat een nieuwe versie van de programmatuur in gebruik wordt genomen.
- 26.2 Leverancier staat er niet voor in dat gebreken in programmatuur die niet zelf door leverancier is ontwikkeld, zullen worden verholpen. Leverancier is gerechtigd tijdelijke oplossingen dan wel programma-omwegen of probleemvermijdende beperkingen in de SaaS-dienst aan te brengen. Leverancier is gerechtigd om, volgens haar gebruikelijke tarieven, de hiermee gemoeide kosten aan klant in rekening te brengen.
- 26.3 Klant zal, mede op basis van de door leverancier verstrekte inlichtingen omtrent maatregelen ter voorkoming en beperking van de gevolgen van storingen, gebreken in de SaaS-dienstverlening, vermindering of verlies van gegevens of andere incidenten, de risico's voor haar organisatie inventariseren en zo nodig aanvullende maatregelen treffen. Leverancier verklaart zich bereid om op verzoek van klant naar redelijkheid medewerking te verlenen aan verdere door klant te nemen maatregelen, tegen door leverancier te stellen (financiële) voorwaarden.

Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van verminkte of verloren gegane gegevens.

- 26.4 Leverancier staat er niet voor in dat de in het kader van de SaaS-dienst ter beschikking te houden programmatuur tijdig wordt aangepast aan wijzigingen in relevante wet- en regelgeving.
- 26.5 Het is klant verboden de beveiliging van het SaaS-systeem te verbreken, ondermijnen of in gevaar te brengen.
- 26.6 Het is klant verboden het SaaS-systeem te kopiëren, reproduceren, verveelvoudigen, namaken, reconstrueren, vertalen, dan wel op andere wijze na te maken of te wijzigen.
- 26.7 Klant zorgt voor een correcte installatie en het correct functioneren van haar eigen personal computer, netwerk, internetverbinding en andere apparatuur en verbindingen, benodigd voor gebruik van het systeem. Klant draagt er zorg voor dat zij toereikende veiligheidsmaatregelen treft om te voorkomen dat het systeem wordt besmet, gewijzigd of beïnvloed door ondermeer virussen (zoals worms, trojan horses, logic bombs, etc.), computercriminaliteit en onrechtmatig gebruik door derden.
- 26.8 Klant is verplicht aan Leverancier alle informatie te verschaffen die nodig is om een blijvend goed gebruik en het blijvend goed functioneren van het systeem te kunnen garanderen, daaronder begrepen persoons- en andere gegevens die kunnen vallen onder wet- en regelgeving die de persoonlijke levenssfeer beschermt.
- 26.9 Indien de voorschriften in onderhavig artikel niet door klant worden nageleefd, is leverancier gerechtigd het gebruik van het SaaS-systeem door klant te blokkeren, zonder dat klant enig recht tot schadevergoeding toekomt. Voor alle schade die leverancier lijdt als gevolg van het niet-nakomen van de verplichtingen uit onderhavig artikel door klant is klant aansprakelijk en klant dient deze schade dientengevolge aan leverancier te vergoeden.

#### **Artikel 27 Gebruiksrecht software**

- 27.1 Leverancier stelt aan klant op basis van een gebruikslicentie de overeengekomen computerprogramma's en de overeengekomen gebruikersdocumentatie gedurende de looptijd van de overeenkomst voor gebruik ter beschikking, hierna te noemen 'de software'. Het recht tot gebruik van de

software is niet-exclusief, niet- overdraagbaar, niet-verpandbaar en niet-sublicentieerbaar.

- 27.2 Indien en voor zover leverancier software van derden aan klant ter beschikking stelt, zullen, voor wat betreft die software, de (licentie-)voorwaarden van desbetreffende derden door leverancier namens klant worden aanvaard zodat die voorwaarden rechtstreeks gelden tussen de betreffende derde en klant. Voor zover daarvan geen sprake is geldt dat voornoemde (licentie-) voorwaarden in dat geval in de verhouding tussen leverancier en klant van toepassing zijn, mits de toepasselijkheid van de (licentie-)voorwaarden van die derden door leverancier schriftelijk aan klant is medegedeeld en die voorwaarden bovendien vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan klant zijn verstrekt. In afwijking van voorgaande zin komt aan klant geen beroep toe op een nalaten van leverancier om te voldoen aan voornoemde informatieverplichting, indien klant een partij betreft als bedoeld in artikel 6:235 lid 1 of lid 3 BW. Indien en voor zover de bedoelde (licentie)voorwaarden van derden in de verhouding tussen klant en leverancier om welke reden dan ook geacht worden niet van toepassing te zijn of buiten toepassing worden verklaard, geldt het bepaalde in deze algemene voorwaarden onverkort.
- 27.3 Klant mag de software uitsluitend in en ten behoeve van haar eigen organisatie gebruiken en zulks uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor het beoogde gebruik. Het is klant niet toegestaan om wijzigingen aan de software aan te brengen, anders dan het wijzigen van gebruikersinstellingen.
- 27.4 Leverancier is niet verplicht tot het onderhoud van de software en/of het verlenen van ondersteuning aan gebruikers en/of beheerders van de software, behoudens andersluidende afspraken in de overeenkomst.
- 27.5 Indien in afwijking van het vorenstaande leverancier gevraagd wordt onderhoud en/of ondersteuning ten aanzien van de software te verlenen, kan leverancier verlangen dat klant daarvoor een separate schriftelijke overeenkomst aangaat.

#### **Artikel 28 Overdraagbaarheid**

- 28.1 Het is klant nimmer toegestaan de software en de dragers waarop de software is of wordt vastgelegd te verkopen, te verhuren, te vervreemden of daarop beperkte rechten te verlenen of op welke wijze, voor welk doel of

onder welke titel dan ook ter beschikking van een derde te stellen. Dit beding heeft goederenrechtelijke werking.

- 28.2 Voor alle schade die leverancier lijdt als gevolg van het niet-nakomen van onderhavig artikel door klant is klant aansprakelijk en klant dient deze schade diensgevolge aan leverancier te vergoeden.
- 28.3 Klant is zich ervan bewust dat wanneer zij door een toeleverancier of ontwikkelaar van de betreffende software gestelde licentie- of gebruiksvoorwaarden schendt, zij aansprakelijk kan zijn jegens die betreffende leverancier of ontwikkelaar.

#### **Artikel 29 Verplichtingen Leverancier SaaS**

- 29.1 Leverancier spant zich in om zorg te dragen voor de overeengekomen beschikbaarheid en toegang tot het SaaS-systeem voor klant maar kan die beschikbaarheid niet steeds garanderen.
- 29.2 Leverancier mag de beschikbaarheid en/of de toegang van het systeem beperken indien dit noodzakelijk is voor aanpassing, verbetering, (preventief) onderhoud, beveiliging en bescherming van het systeem, de software en andere data.
- 29.3 Leverancier spant zich in om de door dan wel namens klant ingevoerde gegevens te beschermen tegen diefstal, verlies, ongeautoriseerde toegang en wijziging, in overeenstemming met de tussen partijen gesloten overeenkomst.
- 29.4 Leverancier hoeft verminkte en/of verloren gegane gegevens niet te herstellen of terug te plaatsen indien de oorzaak niet is toe te rekenen aan leverancier (bijvoorbeeld in geval van ongeoorloofd of onjuist gebruik door gebruikers bij klant.).
- 29.5 Leverancier zal de door klant ingevoerde gegevens niet inzien of ter beschikking stellen aan derden, tenzij inzage in gegevens noodzakelijk is in geval van klantondersteuning en/of werkzaamheden en/of aanpassingen aan het systeem danwel die inzage of ter beschikking stelling wettelijk is verplicht. Leverancier zal persoons- en andere gegevens die vallen onder de wet- en regelgeving die de persoonlijke levenssfeer beschermen, overeenkomstig die wet- en regelgeving behandelen.
- 29.6 Leverancier spant zich in om de momenten van niet-beschikbaarheid en/of geen toegang tot systemen zoveel mogelijk te beperken. Klant komt geen recht tot het vorderen van

schadevergoeding toe wanneer zich onverhoopt een situatie voordoet waarin het systeem niet bereikbaar of niet toegankelijk is.

## **AANVULLENDE BEPALINGEN ONDERHOUD EN STORINGEN**

### **Artikel 30 Onderhoud en storingen apparatuur**

30.1 Leverancier zal het onderhoud verrichten met betrekking tot de in de overeenkomst genoemde apparatuur (waaronder computersystemen dan wel onderdelen daarvan), zulks uitsluitend indien dit schriftelijk is overeengekomen.

30.2 Gedurende de tijd dat leverancier te onderhouden apparatuur of onderdelen daarvan onder zich heeft, heeft klant geen recht op tijdelijk vervangende apparatuur, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

30.3 De inhoud en omvang van de te verrichten onderhoudsdiensten en de eventueel bijbehorende serviceniveaus zullen in een schriftelijke overeenkomst worden vastgelegd. Bij gebreke daarvan is leverancier verplicht zich ervoor in te spannen naar beste vermogen storingen die naar behoren door klant bij leverancier zijn gemeld, binnen een redelijke termijn te verhelpen. Onder 'storing' wordt in deze algemene voorwaarden verstaan het niet of niet zonder onderbreking voldoen van de apparatuur aan de door leverancier schriftelijk uitdrukkelijk kenbaar gemaakte specificaties van die apparatuur. Van een storing is alleen sprake indien klant deze storing kan aantonen en de desbetreffende storing bovendien kan worden gereproduceerd. Leverancier is tevens gerechtigd, doch niet verplicht, tot preventief onderhoud.

30.4 Klant zal, onmiddellijk nadat zich een storing aan de apparatuur voordoet, leverancier daarvan in kennis stellen door middel van een gedetailleerde omschrijving.

30.5 Klant zal alle door leverancier verlangde medewerking verlenen voor onderhoud en reparatie, zoals de tijdelijke staking van het gebruik van de apparatuur. Klant is gehouden het personeel van leverancier of door leverancier aangewezen derden toegang te verschaffen tot de plaats van de apparatuur, alle overige noodzakelijke medewerking te verlenen en de apparatuur aan leverancier ten behoeve van onderhoud of reparatie ter beschikking te stellen.

30.6 Alvorens de apparatuur aan leverancier voor onderhoud of reparatie aan te bieden draagt klant er zorg voor dat van alle in of op de apparatuur vastgelegde programmatuur en data een volledige en goed werkende reservekopie is gemaakt.

30.7 Op verzoek van leverancier zal een ter zake kundige medewerker van klant voor raadpleging bij onderhouds- of reparatiewerkzaamheden aanwezig zijn.

30.8 Klant is bevoegd niet door leverancier geleverde hardware en systemen op de apparatuur aan te sluiten en daarop programmatuur te installeren, voor zover die hardware, systemen en programmatuur de werking van de te onderhouden apparatuur niet hindert. Indien het naar het oordeel van leverancier voor het onderhoud van de apparatuur nodig is dat de verbindingen van de apparatuur met andere apparatuur of met programmatuur worden getest, zal klant de desbetreffende andere apparatuur en programmatuur evenals de testprocedures en informatiedragers ter beschikking van leverancier stellen.

30.9 Klant draagt het risico van verlies, diefstal of beschadiging van de apparatuur gedurende de periode dat leverancier deze voor onderhouds- of reparatiewerkzaamheden onder zich heeft.

### **31. Kosten onderhoud en reparatie**

31.1 In de onderhoudsprijs zijn niet begrepen:

- kosten van (het vervangen van) verbruiksartikelen zoals batterijen, stempels, inkt-(cartridges), tonerartikelen, kabels en accessoires;
- kosten van (het vervangen van) onderdelen alsmede onderhoudsdiensten voor het herstel van storingen die geheel of gedeeltelijk zijn veroorzaakt door pogingen tot herstel door anderen dan leverancier;
- werkzaamheden ten behoeve van revisie van de apparatuur;
- modificaties aan de apparatuur;
- verplaatsing, verhuizing, herinstallatie van apparatuur of werkzaamheden ten gevolge hiervan.

De vergoeding voor onderhoud is verschuldigd ongeacht of klant de apparatuur in gebruik heeft (genomen) of van de mogelijkheid tot onderhoud gebruik maakt.

31.2 Werkzaamheden wegens het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of

verband houden met gebruiksfouten, onoordeelkundig gebruik van de apparatuur of van buiten komende oorzaken, zoals gebreken in internet, datanetwerk-verbindingen, spanningsvoorzieningen, of koppelingen met apparatuur, programmatuur of materialen welke niet onder de onderhoudsovereenkomst vallen, behoren niet tot de verplichtingen van leverancier op grond van de onderhoudsovereenkomst.

31.3 Tot de onderhoudsverplichtingen van leverancier behoren niet:

- het onderzoek of herstel van storingen die het gevolg zijn van of verband houden met wijziging van de apparatuur anders dan door of namens leverancier;
- het gebruik van de apparatuur in strijd met de daarvoor geldende voorwaarden en het nalaten van klant om de apparatuur tijdig te laten onderhouden.

Onder de onderhoudsverplichtingen van leverancier vallen evenmin onderzoek of herstel van storingen die verband houden met op de apparatuur geïnstalleerde programmatuur, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

31.4 Indien leverancier onderzoek en/of onderhoud verricht in verband met het in dit artikel 31 bepaalde, kan leverancier de kosten van dat onderzoek en/of onderhoud volgens haar gebruikelijke tarieven in rekening brengen. Het voorgaande laat al hetgeen klant aan leverancier ter zake van onderhoud verschuldigd is, onverlet.

31.5 Leverancier is nimmer gehouden tot herstel van als gevolg van storingen en/of onderhoud verminkte of verloren gegane gegevens.

## **Bijlage 1: Verwerken van Persoonsgegevens**

Indien en voor zover leverancier persoonsgegevens verwerkt, doet zij dit uitsluitend op de manier zoals dit met klant is afgesproken en in overeenstemming met deze Bijlage 1. De afspraken in deze Bijlage 1 vormen een verwerkersovereenkomst tussen leverancier als verwerker (in de zin van art. 4 sub 8 AVG) en klant als verwerkingsverantwoordelijke (in de zin van art. 4 sub 7 AVG).

De verwerking doet leverancier niet langer of uitgebreider dan noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst. De verwerking vindt plaats volgens de schriftelijke instructies van klant, tenzij leverancier op grond van wet- of regelgeving verplicht is om anders te handelen.

Onder verwerking van persoonsgegevens wordt verstaan: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van gegevens.

### **Artikel 1 De verwerking**

- 1.1 De verwerking vindt plaats onder verantwoordelijkheid van klant. Leverancier heeft geen zeggenschap over het doel en de middelen van de verwerking en neemt nooit beslissingen over zaken als het gebruik van persoonsgegevens, de bewaartermijn van de voor klant verwerkte persoonsgegevens en het verstrekken van persoonsgegevens aan derden.
- 1.2 Klant zal ervoor zorgen dat zij het doel en de middelen van de verwerking van de persoonsgegevens duidelijk heeft vastgesteld. Klant zal leverancier een omschrijving verstrekken van het onderwerp, de duur, de aard en het doel van de verwerking, het soort persoonsgegevens en de categorieën van betrokkenen. De zeggenschap over de persoonsgegevens berust nooit bij leverancier. Als leverancier een zelfstandige verplichting mocht hebben op basis van wettelijke voorschriften, dan leeft zij deze verplichting na.
- 1.3 Klant is wettelijk verplicht de vigerende wet- en regelgeving op het gebied van privacy na te leven. In het bijzonder dient zij vast te stellen

of er sprake is van een rechtmatige grondslag voor het verwerken van de persoonsgegevens. Leverancier zorgt ervoor dat zij voldoet aan de op haar als verwerker van toepassing zijnde regelgeving op het gebied van de verwerking van persoonsgegevens en aan de afspraken die partijen onderling hebben gemaakt.

- 1.4 Leverancier zorgt ervoor dat alleen eigen medewerkers toegang hebben tot de persoonsgegevens. Leverancier beperkt de toegang tot medewerkers voor wie de toegang noodzakelijk is voor hun werkzaamheden of functie, zoals in geval van klantondersteuning en/of werkzaamheden en/of aanpassingen aan systemen, waarbij de toegang beperkt is tot persoonsgegevens die deze medewerkers nodig hebben voor hun werkzaamheden.
- 1.5 Leverancier kan andere verwerkers (subverwerkers) inschakelen voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden, bijvoorbeeld als deze subverwerkers over specialistische kennis of middelen beschikken waarover leverancier niet beschikt. Als het inschakelen van subverwerkers tot gevolg heeft dat deze persoonsgegevens gaan verwerken dan zal leverancier die subverwerkers (schriftelijk) de verplichtingen uit hoofde van deze verwerkersovereenkomst opleggen. Voor het inschakelen van overige subverwerkers vraagt leverancier eerst om toestemming van klant. Klant kan de toestemming weigeren maar dit kan in sommige gevallen betekenen dat leverancier de opdracht moet beëindigen of wijzigen. Of een opdracht om deze reden moet worden beëindigd of gewijzigd, is uitsluitend ter beoordeling aan leverancier. Indien een door leverancier voorgestelde wijziging niet door klant wordt geaccepteerd kan leverancier de opdracht alsnog beëindigen.
- 1.6 Als leverancier (rechtstreeks) verzoeken ontvangt van betrokkene(n) om uitoefening van hun rechten (bijvoorbeeld inzage, wijziging of verwijdering van persoonsgegevens), dan zendt zij deze verzoeken door naar klant. Klant handelt deze verzoeken zelf af, waarbij leverancier hem natuurlijk behulpzaam kan zijn als zij in het kader van de onderliggende opdracht toegang heeft tot deze persoonsgegevens. Leverancier kan hiervoor kosten in rekening brengen.
- 1.7 Leverancier zal de persoonsgegevens alleen verwerken binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij zij hierover met klant andere afspraken heeft gemaakt. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd.



- 1.8 Als leverancier een verzoek krijgt om persoonsgegevens ter beschikking te stellen dan doen zij dit alleen als het verzoek is gedaan door een daartoe bevoegde instantie of door klant zelf. Bovendien beoordeelt leverancier eerst of zij van mening is dat het verzoek bindend is en voldoet aan de wettelijke eisen. Als er geen strafrechtelijke of andere juridische belemmeringen zijn en het verzoek niet vanuit klant komt, dan stelt zij klant op de hoogte van het verzoek. Leverancier probeert dat zoveel als mogelijk op zodanig korte termijn te doen, dat het voor klant mogelijk is om eventuele rechtsmiddelen tegen de verstrekking van de persoonsgegevens in te stellen. Als leverancier klant op de hoogte mag stellen dan zal zij ook met klant overleggen over de wijze waarop en welke gegevens zij ter beschikking zal stellen.
- 1.9 Tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen zullen de contactpersonen van leverancier bij klant tevens fungeren als contactpersonen ter zake meldingen en afspraken conform deze bijlage 1.

## Artikel 2 Beveiligingsmaatregelen

- 2.1 Leverancier zal zich inspannen, ten aanzien van haar infrastructuur en door haar ingeschakelde derden waarmee of via welke persoonsgegevens verwerkt kunnen worden, voldoende en passende technische en organisatorische maatregelen, waaronder in ieder geval de maatregelen zoals genoemd in ISO27001 of gelijkwaardige norm, 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).
- 2.2 Klant heeft zich goed geïnformeerd over de beveiligingsmaatregelen die leverancier heeft genomen en is van mening dat deze maatregelen een beveiligingsniveau hebben dat past bij de aard van de persoonsgegevens en de omvang, context, doeleinden en risico's van de verwerking.

## Artikel 3 Datalekken

- 3.1 In het geval van een beveiligingslek en/of een datalek (waaronder wordt verstaan: een inbreuk op de beveiliging van persoonsgegevens die leidt tot een aanzienlijke kans op nadelige gevolgen, dan wel nadelige gevolgen heeft, voor de

bescherming van persoonsgegevens) zal leverancier zich naar beste kunnen inspannen om klant daarover onverwijld te informeren, doch uiterlijk binnen 48 uur na ontdekking.

Leverancier zal klant daarbij voorzien van de informatie die klant redelijkerwijs nodig heeft om - indien nodig - een juiste en volledige melding te doen aan de Autoriteit Persoonsgegevens en eventueel de betrokkene(n) in het kader van de meldplicht datalekken c.q. leverancier zendt de melding van haar sub-verwerker aan klant door. Ook van de door haar, of haar sub-verwerker, naar aanleiding van het datalek genomen maatregelen houdt leverancier klant op de hoogte.

- 3.2 De melding van datalekken aan de Autoriteit Persoonsgegevens en (eventueel) betrokkene(n) is altijd de eigen verantwoordelijkheid van klant.
- 3.3 Het (bij)houden van een register van datalekken is altijd de eigen verantwoordelijkheid van klant.

## Artikel 4 Geheimhoudingsplicht

- 4.1 Leverancier houdt de van klant verkregen persoonsgegevens geheim en verplicht haar medewerkers en eventuele subverwerkers ook tot geheimhouding, tenzij dit op basis van een wettelijke verplichting niet mogelijk is.

## Artikel 5 Audit en DPIA

- 5.1 Leverancier zal de in redelijkheid noodzakelijke medewerking verlenen aan klant indien zij een Data Protection Impact Assessment (DPIA) of audit wenst uit te (laten) voeren.
- 5.2 Klant heeft het recht om audits uit te laten voeren door een onafhankelijke derde die aan geheimhouding is gebonden ter controle van naleving van de verplichtingen van leverancier onder deze verwerkerovereenkomst.
- 5.3 De door klant geïnitieerde audit vindt ten minste twee weken na voorafgaande aankondiging door klant plaats.
- 5.4 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.

- 5.5 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.
- 5.6 De kosten voor de audit en de DPIA, inclusief de kosten voor het inschakelen van derden, worden door klant gedragen.
- 5.7 Een audit of DPIA mag de bedrijfsactiviteiten van leverancier en de werking van haar systemen (zoals SaaS) niet verstoren of onnodig belasten.

#### **Artikel 6 Aansprakelijkheid**

- 6.1 Klant staat er voor in dat de verwerking van persoonsgegevens niet onrechtmatig is en geen inbreuk maakt op de rechten van betrokkene(n).
- 6.2 Leverancier is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het door klant niet naleven van de AVG of andere wet- of regelgeving. Klant vrijwaart leverancier voor aanspraken van derden verband houdend met de niet-naleving van de betreffende regelgeving ter zake persoonsgegevens door klant. De vrijwaring geldt niet alleen voor de schade die derden hebben geleden (materieel maar ook immaterieel), maar ook voor de kosten die leverancier in verband daarmee moet maken, bijvoorbeeld in een eventuele juridische procedure, en de kosten van eventuele boetes die aan hem worden opgelegd ten gevolge van het handelen van klant.
- 6.3 De in de overeenkomst en in deze algemene voorwaarden overeengekomen beperking van de aansprakelijkheid van Leverancier is zoveel als mogelijk van kracht op de verplichtingen zoals opgenomen in deze verwerkerovereenkomst, met dien verstande dat een of meerdere schadevorderingen uit hoofde van deze verwerkerovereenkomst of anderszins in verband met de verwerking van persoonsgegevens nimmer tot overschrijding van de aansprakelijkheidsbeperking kan leiden.

#### **Artikel 7 Teruggave / vernietiging persoonsgegevens**

- 7.1 Als de opdracht wordt beëindigd dan zal leverancier, voor zover van toepassing, de door klant aan leverancier verstrekte persoonsgegevens aan klant terug overdragen of – als zij leverancier daarom verzoekt –

vernietigen. Leverancier zal uitsluitend een kopie van de persoonsgegevens bewaren als zij hiertoe op grond van wet- of regelgeving verplicht is. Als bewaartermijn van deze gegevens wordt de wettelijke bewaartermijn gehanteerd.

- 7.2 De kosten van het verzamelen en overdragen van persoonsgegevens bij het eindigen van de betreffende opdracht zijn voor rekening van klant. Datzelfde geldt voor de kosten van de vernietiging van de persoonsgegevens.